



**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ  
ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΤΙΡΗΣ**

# **ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**

## **2016**

**ΑΘΗΝΑ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2017**



## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<u>Ενότητες</u>	<u>Σελίδα</u>
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.1 Το Νομοθετικό Πλαίσιο.....	3
1.2 Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης.....	3
1.3 Αντικείμενο της Έκθεσης .....	5
2. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	6
2.1 Οργανωτικά Μέτρα που υλοποιήθηκαν κατά το έτος 2016.....	6
2.2 Οργανωτικά Μέτρα που εκκρεμούν.....	10
3. ΕΛΕΓΧΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	12
4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	19



## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Το Νομοθετικό Πλαίσιο

Με το Νόμο 4001/2011 «για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις» ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο η Οδηγία 2009/72/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13<sup>ης</sup> Ιουλίου 2009 «σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας».

Με το Νόμο αυτό επήλθε ο λειτουργικός και νομικός διαχωρισμός της δραστηριότητας της διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ) από τις λοιπές δραστηριότητες της κάθετα ολοκληρωμένης επιχείρησης ΔΕΗ ΑΕ και ανατέθηκαν στη νέα θυγατρική της εταιρεία με την επωνυμία «Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ» (ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ) οι αρμοδιότητες της διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ ως και η αρμοδιότητα της διαχείρισης των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών (ΜΑΝ). Στα πλαίσια του σκοπού αυτού ο ΔΕΔΔΗΕ εκτελεί τα καθήκοντα και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων του Ε΄ Κεφαλαίου του 4<sup>ου</sup> Μέρους του Νόμου και των πράξεων που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του, ιδίως του Κώδικα Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ (Κώδικας Διαχείρισης Δικτύου), της Άδειας Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ, καθώς και του Κώδικα Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων ΜΑΝ και της Άδειας Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων των ΜΑΝ.

Περαιτέρω, λόγω της κομβικής σημασίας του ΔΕΔΔΗΕ στην αγορά της ηλεκτρικής ενέργειας, ο ν. 4001/2011 καθορίζει συγκεκριμένους κανόνες που διασφαλίζουν την ανεξαρτησία του ΔΕΔΔΗΕ και τη διοικητική αυτοτέλειά του σε σχέση με οποιοδήποτε φορέα ή επιχείρηση του Ελληνικού Δημοσίου που δραστηριοποιείται στον τομέα παραγωγής, προμήθειας ή μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας ή με τη ΔΕΗ ΑΕ και περιορίζει τις αρμοδιότητες της ΔΕΗ ΑΕ στην προστασία των οικονομικών δικαιωμάτων της.

Στα πλαίσια αυτά και σύμφωνα με τον παραπάνω Νόμο και το άρθρο 19 του καταστατικού του, ο ΔΕΔΔΗΕ εκτελεί Πρόγραμμα Συμμόρφωσης (το αντικείμενο του οποίου αναλύεται παρακάτω) και έχει ορίσει Υπεύθυνο Συμμόρφωσης, αρμόδιο για την παρακολούθηση της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης από τον ΔΕΔΔΗΕ.

### 1.2 Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης καταρτίστηκε, όπως επιτάσσει ο ν. 4001/2011, από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης σε συνεργασία με τον ΔΕΔΔΗΕ, εγκρίθηκε από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) με την 678/2014 Απόφασή της και εφαρμόζεται από τον ΔΕΔΔΗΕ από την 11/12/2014.

Η υποχρέωση του ΔΕΔΔΗΕ να εκτελεί το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, αποσκοπεί στην αποφυγή τυχόν διακριτικής συμπεριφοράς, μεροληπτικών εταιρικών πρακτικών και στρέβλωσης του ανταγωνισμού, καθορίζει τις υποχρεώσεις του Προσωπικού και της Διοίκησης ως και τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για την αποφυγή των παραπάνω, αλλά και τον τρόπο και τα μέσα για την παρακολούθηση της εκτέλεσής του και τον έλεγχο της συμμόρφωσης της Εταιρείας προς αυτό.



Οι Βασικές Αρχές του Προγράμματος Συμμόρφωσης, όπως προκύπτει από το παραπάνω νομοθετικό πλαίσιο, κωδικοποιούνται συνοπτικά ως κατωτέρω:

- **ΔΙΑΦΥΛΑΞΗ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**  
Αφορά στον καθορισμό, στη διαβάθμιση και στη διαφύλαξη του εμπιστευτικού χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών, τόσο αυτών που αφορούν στους χρήστες όσο και αυτών που αφορούν στις Δραστηριότητες του ΔΕΔΔΗΕ.
- **ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ**  
Αφορά στην ισότιμη παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες που αναφέρονται στη Δραστηριότητα και τις διαδικασίες που ακολουθεί ο ΔΕΔΔΗΕ, οι οποίες θα πρέπει να καθορίζονται από τον ΔΕΔΔΗΕ κατά αμερόληπτο και αντικειμενικό - τεχνοκρατικό τρόπο χωρίς στρεβλώσεις και μεροληπτικές πρακτικές.
- **ΙΣΟΤΙΜΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ**  
Αφορά στις υποχρεώσεις του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με την ισότιμη αντιμετώπιση των χρηστών χωρίς διακριτικές συμπεριφορές, μεροληπτικές πρακτικές και στρεβλώσεις του ανταγωνισμού.
- **ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ**  
Αφορά στις υποχρεώσεις του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με το διαχωρισμό της εταιρικής ταυτότητας και του αντικειμένου των Υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ από τη ΔΕΗ ΑΕ και στην επικοινωνία τους στους χρήστες του ΕΔΔΗΕ.
- **ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**  
Αφορά στις υποχρεώσεις του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με την εκπαίδευση του Προσωπικού για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, τα μέτρα εφαρμογής του και τις συνέπειες που επισύρει η παραβίαση των όρων του.
- **ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΔΕΗ ΑΕ**  
Αφορά στις εμπορικές και οικονομικές σχέσεις μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ ΑΕ, οι οποίες πρέπει να γίνονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και να καταγράφονται.

Υπεύθυνος, σύμφωνα με το άρθρο 124 §7 του ν. 4001/2011 και του άρθρου 19 του καταστατικού της Εταιρείας, για τον ανεξάρτητο έλεγχο της συμμόρφωσης του ΔΕΔΔΗΕ προς το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, υπό την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων της ΡΑΕ, είναι ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης του ΔΕΔΔΗΕ (άρθρο 124 § 8) και έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- Είναι Υπεύθυνος για την παρακολούθηση & έλεγχο της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης.
- Εκπονεί και υποβάλλει στη ΡΑΕ:
  - Ετήσια έκθεση έως 31 Ιανουαρίου κάθε έτους, που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ, η οποία αφορά στα μέτρα που λαμβάνονται για την εκτέλεση του Προγράμματος Συμμόρφωσης και στην οποία αξιολογείται η επάρκεια και η εφαρμογή τους και διατυπώνονται προτάσεις.
  - Τριμηνιαίες αναφορές σε σχέση με την εκτέλεση του Προγράμματος από τον ΔΕΔΔΗΕ.
  - Εκθέσεις σε σχέση με τις εμπορικές και οικονομικές σχέσεις ΔΕΗ και ΔΕΔΔΗΕ.



### 1.3 Αντικείμενο της Έκθεσης

Η παρούσα Έκθεση συντάσσεται κατ' επιταγή του ν. 4001/2011, άρθρο 124§10, σύμφωνα με τον οποίο (όπως αναφέρθηκε) ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης εκπονεί ετήσια Έκθεση και την κοινοποιεί στη ΡΑΕ μέχρι τις 31 Ιανουαρίου εκάστου έτους. Στην Έκθεση αυτή αναφέρονται τα μέτρα που λαμβάνονται από τον ΔΕΔΔΗΕ για την εκτέλεση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, αξιολογείται η επάρκεια της εφαρμογής τους και διατυπώνονται προτάσεις του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης όσον αφορά στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και στην εκτέλεσή του. Η παρούσα Έκθεση αφορά το έτος 2016 και γίνεται σε συνέχεια των τριών τριμηνιαίων Αναφορών του 2016 που έχουν ήδη υποβληθεί από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης στη ΡΑΕ (το αντικείμενο της τριμηνιαίας Αναφοράς του 4<sup>ου</sup> τριμήνου του 2016 περιλαμβάνεται στην παρούσα Έκθεση).

Στην Ενότητα 2, συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στην πρόοδο υλοποίησης των οργανωτικών Μέτρων που προβλέπονται στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, τα οποία αποτελούν την κατάλληλη οργανωτική βάση για την εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης από τον ΔΕΔΔΗΕ (εκπαίδευση στελεχών, διαχωρισμός πληροφοριακών συστημάτων και κτηριακών εγκαταστάσεων, ανεξαρτησία Διοικητικών Οργάνων κ.λπ.).

Στην Ενότητα 3 παρουσιάζονται οι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν το 2016 (δεύτερο έτος εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης) και αναλύονται τα αποτελέσματά τους. Οι έλεγχοι αυτοί αφορούν κυρίως Μέτρα που σχετίζονται με τις καθημερινές δραστηριότητες της Εταιρείας, όπως διαχείριση εργολάβων, διαχείριση συνδέσεων νέων καταναλωτών, αλλαγή εκπροσώπησης Πελατών Προμηθευτών δικτύου, κ.λπ.

Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2016 συνολικά 94 έλεγχοι σε 3 Πρακτορεία, 28 Περιοχές και 8 κεντρικές Υπηρεσίες.

Τέλος, στην Ενότητα 4 παρατίθενται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τους πραγματοποιηθέντες ελέγχους και γίνονται προτάσεις για τη βελτίωση της διαδικασίας εφαρμογής των Μέτρων του Προγράμματος Συμμόρφωσης.



## 2. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Όπως αναφέρθηκε, το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης προβλέπει μια σειρά από οργανωτικά Μέτρα, η υλοποίηση των οποίων είναι απαραίτητη ώστε να τεθούν οι βάσεις για την ορθή εφαρμογή του από όλες τις Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ.

### 2.1 Οργανωτικά Μέτρα που υλοποιήθηκαν κατά το έτος 2016

Κατά το πρώτο έτος εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης υλοποιήθηκαν αρκετά οργανωτικά Μέτρα, τα οποία αναφέρονται αναλυτικά στην Ετήσια Έκθεση Συμμόρφωσης έτους 2015, ενώ κατά το δεύτερο έτος εφαρμογής του Προγράμματος (2016) ο ΔΕΔΔΗΕ προχώρησε στις απαιτούμενες ενέργειες για την υλοποίηση και των ακόλουθων οργανωτικών Μέτρων :

**Μέτρο 1.1.1 : Διασφάλιση ανεξαρτησίας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, των Οργάνων Διοίκησης και των προσώπων που αναφέρονται στην §2, άρθ. 124 του ν. 4001/2011 και του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης**

Το Μέτρο 1.1.1 του Προγράμματος Συμμόρφωσης προβλέπει ότι τα Διοικητικά Στελέχη της Εταιρείας, που υπόκεινται στις συγκεκριμένες υποχρεώσεις του άρθρου 124 του ν. 4001/2011 και έχουν καθοριστεί σύμφωνα με τις προβλέψεις του Μέρους με την υπ' αριθ. 202/2015 Απόφαση Δ.Σ. του ΔΕΔΔΗΕ, οφείλουν να υποβάλλουν σχετική Υπεύθυνη Δήλωση ανεξαρτησίας. Η διαδικασία αυτή γίνεται με μέριμνα του Γραφείου Διοίκησης της Εταιρείας ετησίως και κάθε φορά που αναλαμβάνει αντίστοιχα καθήκοντα νέο πρόσωπο.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η τήρηση των παραπάνω, πραγματοποιήθηκε έλεγχος στο Γραφείο Διοίκησης από τον οποίο προέκυψε ότι η προβλεπόμενη διαδικασία τηρείται από την αρμόδια Υπηρεσία. Από τον έλεγχο αυτό διαπιστώθηκε ότι ένα υπόχρεο Διευθυντικό Στέλεχος δεν είχε υποβάλει την απαιτούμενη από το Μέτρο Υπεύθυνη Δήλωση ανεξαρτησίας.

Έγινε σχετική σύσταση για την άμεση διευθέτηση του θέματος.

**Μέτρο 1.2.3 : Διαχωρισμός των κτηριακών εγκαταστάσεων του ΔΕΔΔΗΕ από τις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ Α.Ε.**

Ο ΔΕΔΔΗΕ, σύμφωνα με το Μέτρο 1.2.3, οφείλει να μεριμνήσει για τον κτηριακό ή χωροταξικό διαχωρισμό των γραφείων και των Υπηρεσιών εξυπηρέτησης του ΔΕΔΔΗΕ από τα γραφεία και τις Υπηρεσίες της ΔΕΗ ΑΕ, στις περιπτώσεις όπου υπάρχει συστέγαση.

Στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης υπάρχει συνημμένο παράρτημα με πίνακα κτηριακού διαχωρισμού και χρονοδιάγραμμα για την υλοποίησή του. Το χρονοδιάγραμμα επικαιροποιήθηκε και κοινοποιήθηκε και πάλι, μαζί με το επικαιροποιημένο σχέδιο του Προγράμματος Συμμόρφωσης, στη ΡΑΕ στις 31/03/2015.

Από τους ελέγχους που είχαν γίνει το προηγούμενο έτος είχε προκύψει ότι ο διαχωρισμός των κτηριακών εγκαταστάσεων εφαρμόζεται ικανοποιητικά, υπήρχαν όμως ελάχιστες περιπτώσεις καθυστερήσεων.



Προκειμένου να διαπιστωθεί η σημερινή κατάσταση, ζητήθηκε ενημέρωση από την αρμόδια κεντρική Διεύθυνση του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με το εάν έχει ολοκληρωθεί ο κτηριακός διαχωρισμός και των παραπάνω κτηριακών εγκαταστάσεων. Από αυτήν προέκυψε ότι εκκρεμεί ακόμα ο διαχωρισμός οκτώ κτηρίων (Περιοχή Ελευσίνας, Περιοχή Κορίνθου, Περιοχή Ιωαννίνων, Περιοχή Λάρισας, Περιοχή Αμφισσας, Περιοχή Ξάνθης, Περιοχή Αλεξανδρούπολης & Πρακτορείο Πάρου).

Έγινε σύσταση για την επιτάχυνση των ενεργειών που απαιτούνται για το διαχωρισμό και των τελευταίων οκτώ κτηρίων που απομένουν προκειμένου να ολοκληρωθεί ο διαχωρισμός του συνόλου των κτηριακών εγκαταστάσεων που χρησιμοποιεί ο ΔΕΔΔΗΕ.

**Μέτρο 1.4.1: Εξασφάλιση της ανάπτυξης και λειτουργίας του εταιρικού ιστοτόπου μέσω του οποίου θα προβάλλεται η ξεχωριστή από τη ΔΕΗ ΑΕ εταιρική ταυτότητα του ΔΕΔΔΗΕ και θα διασφαλίζεται η πληροφόρηση για τις διακριτές υπηρεσίες του**

Στα πλαίσια του περιοδικού ελέγχου του εταιρικού ιστοτόπου, όπως προβλέπεται από το Μέτρο 1.4.1 του Προγράμματος Συμμόρφωσης, διαπιστώθηκε ότι από την πληροφόρηση που παρέχεται μέσω της ενότητας «Σημεία Εξυπηρέτησης» του εταιρικού ιστοτόπου δεν προκύπτουν με σαφήνεια :

- τα αρμόδια κατά γεωγραφική περιοχή γραφεία εξυπηρέτησης πελατών του ΔΕΔΔΗΕ και
- η δυνατότητα εξυπηρέτησης των πελατών από οποιοδήποτε γραφείο της Εταιρείας οπουδήποτε.

Τα παραπάνω ευρήματα γνωστοποιήθηκαν στο Γραφείο Διοίκησης, ως Υπεύθυνο Κλιμάκιο για τα επικοινωνιακά θέματα της Εταιρείας, το οποίο άμεσα μερίμνησε για τη βελτίωση της παρεχόμενης πληροφόρησης και στη συνέχεια, προχώρησε στον ανασχεδιασμό της συγκεκριμένης ενότητας και την αναβάθμιση της λειτουργικότητάς της.

**Μέτρο 1.5.4 : Εξασφάλιση ειδικής εκπαίδευσης στα Στελέχη της Ιεραρχίας για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και για τη δέσμευσή τους σχετικά με την ορθή εφαρμογή του**

Μια από τις Βασικές Αρχές του Προγράμματος Συμμόρφωσης είναι η εκπαίδευση και ενημέρωση του Προσωπικού της Εταιρείας για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, τα Μέτρα εφαρμογής του και τις συνέπειες που επισύρει η παραβίαση των όρων του. Το Μέτρο 1.5.4 προβλέπει την ειδική εκπαίδευση των Στελεχών του ΔΕΔΔΗΕ σε θέματα Συμμόρφωσης.

Όπως διαπιστώθηκε μετά από έλεγχο, ο ΔΕΔΔΗΕ προχώρησε στην οργάνωση εκπαιδευτικού προγράμματος για την εξειδικευμένη ενημέρωση των Στελεχών του σχετικά με το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης. Εντός του 4<sup>ου</sup> τριμήνου 2016 υλοποιήθηκαν οι πρώτοι 5 κύκλοι εκπαίδευσης, κατά τους οποίους ενημερώθηκαν 59 Στελέχη της Διεύθυνσης Περιφέρειας Αττικής, ενώ η εκπαίδευση συνεχίζεται για την ενημέρωση των Στελεχών των λοιπών Περιφερειών και Κεντρικών Διευθύνσεων του ΔΕΔΔΗΕ και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του α' εξαμήνου 2017.

Το πρόγραμμα εκπαίδευσης των Στελεχών περιλαμβάνει τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

- Το Νομοθετικό Πλαίσιο που διέπει το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, όπου αναλύεται η Οδηγία 2009/72 ΕΚ και ο Νόμος 4001/2011 που ενσωμάτωσε την εν λόγω Κοινοτική Οδηγία στο Ελληνικό Δίκαιο.



- Ανάλυση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, όπου περιγράφονται οι Βασικές Αρχές του Προγράμματος, οι Ομάδες Δραστηριοτήτων και τα Μέτρα του.
- Η Δομή του Προγράμματος Συμμόρφωσης, όπου αναλύεται πως δομείται κάθε Δραστηριότητα.
- Ποιους αφορά το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και ποιες οι επιπτώσεις από τη μη τήρησή του.
- Ο έλεγχος της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης.
- Η σπουδαιότητα της παρακολούθησης των παραπόνων.
- Ο ορισμός του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

Τέλος, αναφέρουμε ότι ο ΔΕΔΔΗΕ ολοκλήρωσε εντός του 2016 το πρόγραμμα Γενικής Εκπαίδευσης του νεοπροσληθέντος προσωπικού του, στο οποίο περιλαμβάνονταν ενημέρωση και για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης που εφαρμόζει.

### Μέτρο 1.6.3 : Διασφάλιση του διαχωρισμού των Πληροφοριακών Συστημάτων μεταξύ του ΔΕΔΔΗΕ και της ΔΕΗ ΑΕ

Στο Εγκεκριμένο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης υπάρχει συνημμένο το τεύχος «Οδηγός Συμμόρφωσης Πληροφοριακών Συστημάτων ΔΕΔΔΗΕ», στο οποίο περιέχεται χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο θα διαχωριστούν τα πληροφοριακά συστήματα μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ. Το χρονοδιάγραμμα αυτό επικαιροποιήθηκε και κοινοποιήθηκε στη ΡΑΕ στις 31/03/2015 μαζί με το επικαιροποιημένο σχέδιο του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η ορθή εφαρμογή του Μέτρου αυτού, ζητήθηκε ενημέρωση από την αρμόδια κεντρική Διεύθυνση του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με το εάν έχει ολοκληρωθεί ο διαχωρισμός των εφαρμογών, σύμφωνα με τα προαναφερόμενα. Από αυτήν, προέκυψε ότι έχει ολοκληρωθεί ο διαχωρισμός του συνόλου των συστημάτων & εφαρμογών που χρησιμοποιεί η Εταιρεία, εκτός μιας. Συγκεκριμένα, παραμένει σε εκκρεμότητα ο διαχωρισμός της εφαρμογής «ARTEMIS».

Σε επόμενο στάδιο θα γίνει επανέλεγχος του Μέτρου αυτού, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ολοκληρώθηκε η συγκεκριμένη εκκρεμότητα από τον ΔΕΔΔΗΕ.

### Μέτρο 1.8.1 : Καθορισμός της διαδικασίας και του λογιστικού πλαισίου σχετικά με τις εμπορικές και οικονομικές συναλλαγές μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ ΑΕ και της τήρησης του σχετικού αρχείου (Τήρηση προβλεπόμενης διαδικασίας)

Το Μέτρο 1.8.1 του Προγράμματος Συμμόρφωσης προβλέπει αφενός την έκδοση οδηγίας σχετικά με τη διαδικασία και το λογιστικό πλαίσιο που διέπει τις επιτρεπόμενες συναλλαγές μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ Α.Ε. – απαίτηση που έχει ήδη υλοποιηθεί από τον ΔΕΔΔΗΕ όπως αναφέρθηκε στην ετήσια Έκθεση Συμμόρφωσης έτους 2015 – αφετέρου, την υποβολή ανά ημερολογιακό τρίμηνο στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης και στη ΡΑΕ συνοπτικού πίνακα με τα στοιχεία όλων των συμβάσεων που είχαν συναφθεί στη διάρκεια του κάθε τριμήνου, με συνημμένες σε αυτόν όλες τις σχετικές συμβάσεις.

Η απαίτηση του Μέτρου αναφορικά με την τήρηση αρχείου και την υποβολή των συναφθέντων συμβάσεων στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης, ανά τρίμηνο, τηρείται από τον ΔΕΔΔΗΕ. Όμως κάποιες





από τις συμβάσεις αυτές υποβάλλονται με σημαντική καθυστέρηση (ακόμα και μετά την παρέλευση του χρονικού διαστήματος που αφορούν). Για το συγκεκριμένο ζήτημα έγινε σχετική σύσταση στην αρμόδια κεντρική Διεύθυνση του ΔΕΔΔΗΕ. Εκκρεμεί δε, σύμφωνα με ενημέρωση της ίδιας Διεύθυνσης, η υπογραφή της σύμβασης Παραχώρησης Διαχείρισης Δικτύου μεταξύ ΔΕΗ – ΔΕΔΔΗΕ, εκκρεμότητα για την οποία έχει ενημερωθεί η ΡΑΕ.

### Μέτρο 1.9.1: Διασφάλιση ότι η διαχείριση των παραπόνων είναι σύμφωνη με το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

Το Μέτρο 1.9.1 του Προγράμματος Συμμόρφωσης προβλέπει ότι ο ΔΕΔΔΗΕ παρακολουθεί τη διαχείριση των παραπόνων πελατών από τις Υπηρεσίες του, επεξεργάζεται στατιστικά τα δεδομένα (πλήθος – είδος παραπόνων, μέσος χρόνος ανταπόκρισης, ποσοστό χρονικής υπέρβασης ή μη διεκπεραίωσης κ.λπ.) και υποβάλει σχετική έκθεση κάθε εξάμηνο στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης σημειώνοντας τυχόν αποκλίσεις.

Όπως διαπιστώθηκε, ο ΔΕΔΔΗΕ πράγματι παρακολουθεί και επεξεργάζεται συστηματικά τα δεδομένα των παραπόνων και απέστειλε (με καθυστέρηση, μετά από σχετική υπόμνηση στην αρμόδια κεντρική Διεύθυνση των απαιτήσεων του σχετικού Μέρους από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης) τις σχετικές εκθέσεις για τα έτη 2014 & 2015, καθώς και της έκθεσης για το 1<sup>ο</sup> εξάμηνο 2016.

Συνοπτικά, τα κυριότερα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη σχετική έκθεση για το έτος 2015 είναι τα ακόλουθα :

- Το 2015 υποβλήθηκαν εγγράφως στις Μονάδες ΔΕΔΔΗΕ 3.998 παράπονα καταναλωτών, εκ των οποίων 3.843 γενικά παράπονα και 155 παράπονα για ποιότητα τάσης.
- Ο ΔΕΔΔΗΕ απάντησε εγγράφως στο σύνολο των παραπόνων, ενώ ο χρόνος απάντησης για το 98,72% εξ αυτών ήταν εντός των χρονικών προθεσμιών που ορίζονται στο Πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ προς Καταναλωτές.
- Από το σύνολο των γενικών παραπόνων:
  - 24% αφορούσαν τεχνικές επεμβάσεις στο μετρητή (π.χ. διακοπή λόγω χρέους, έλεγχος μετρητή, ρευματοκλοπή, αυθαίρετη επανασύνδεση κ.λπ.),
  - 21% αφορούσαν ζημιές πάσης φύσεως (π.χ. λόγω διακοπής ρεύματος, διακοπής ουδετέρου, εργασιών συνεργείων κ.λπ.),
  - 17% είχαν σχέση με προβλήματα καταμέτρησης,
  - 10% αφορούσαν διακοπές ρεύματος,
  - 9% αφορούσαν προβλήματα σε τρίτους κατά την κατασκευή ή τη λειτουργία των δικτύων,
  - 7% σχετίζονταν με εξυπηρέτηση για συνδέσεις,
  - 2% αφορούσαν στην ποιότητα για λοιπά είδη εξυπηρέτησης (π.χ. τηλεφωνική),
  - 1% αφορούσαν σε συμπεριφορά προσωπικού και συνεργαζόμενων εργολάβων και
  - 9% αφορούσαν λοιπά θέματα (π.χ. στοιχεία ακινήτου, ένταξη στο ΚΟΤ, χρεώσεις ΕΕΤΑ κ.λπ.).

Αντίστοιχα, τα κυριότερα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη σχετική έκθεση για το α' εξάμηνο 2016 είναι τα ακόλουθα :



- Το α' εξάμηνο 2016 υποβλήθηκαν εγγράφως στις Μονάδες ΔΕΔΔΗΕ 1.746 παράπονα καταναλωτών, εκ των οποίων 1.708 γενικά παράπονα και 38 παράπονα για ποιότητα τάσης.
- Ο ΔΕΔΔΗΕ απάντησε εγγράφως στο σύνολο των παραπόνων, ενώ ο χρόνος απάντησης για το 99,14% εξ αυτών ήταν εντός των χρονικών προθεσμιών που ορίζονται στο Πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ προς Καταναλωτές.
- Από το σύνολο των γενικών παραπόνων:
  - 26% αφορούσαν τεχνικές επεμβάσεις στο μετρητή (π.χ. διακοπή λόγω χρέους, έλεγχος μετρητή, ρευματοκλοπή, αυθαίρετη επανασύνδεση κ.λπ.),
  - 20% αφορούσαν ζημιές πάσης φύσεως (π.χ. λόγω διακοπής ρεύματος, διακοπής ουδετέρου, εργασιών συνεργείων κ.λπ.),
  - 19% είχαν σχέση με προβλήματα καταμέτρησης,
  - 11% αφορούσαν διακοπές ρεύματος,
  - 5% αφορούσαν προβλήματα σε τρίτους κατά την κατασκευή ή τη λειτουργία των δικτύων,
  - 11% σχετίζονταν με εξυπηρέτηση για συνδέσεις,
  - 3% αφορούσαν στην ποιότητα για λοιπά είδη εξυπηρέτησης (π.χ. τηλεφωνική),
  - 1% αφορούσαν σε συμπεριφορά προσωπικού και συνεργαζόμενων εργολάβων και
  - 5% αφορούσαν λοιπά θέματα (π.χ. στοιχεία ακινήτου, ένταξη στο ΚΟΤ, χρεώσεις ΕΕΤΑ κ.λπ.).

## 2.2 Οργανωτικά Μέτρα που εκκρεμούν

Στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης προβλέπονται και τα ακόλουθα οργανωτικά Μέτρα, η υλοποίηση των οποίων παραμένει σε εκκρεμότητα :

- Μέτρο 1.3.3 : Διασφάλιση μέσω έρευνας ότι έχει επιτευχθεί η αναγνωρισιμότητα του ΔΕΔΔΗΕ
- Μέτρο 1.5.3 : Διασφάλιση ειδικής εκπαίδευσης του Προσωπικού που διαχειρίζεται εμπιστευτικά ή ευαίσθητα δεδομένα πελατών ή εσωτερικά δεδομένα του ΔΕΔΔΗΕ (σε IT Συστήματα)
- Μέτρο 1.7.1 : Καθορισμός του τρόπου διαχείρισης και διαφύλαξης των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών του ΔΕΔΔΗΕ σε εσωτερικά έγγραφα
- Μέτρο 1.7.2 : Καθορισμός των εγγράφων που περιέχουν εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες του ΔΕΔΔΗΕ σε εσωτερικά έγγραφα
- Μέτρο 1.7.3 : Προσδιορισμός και εκπαίδευση του Προσωπικού που χειρίζεται εμπιστευτικές πληροφορίες σε εσωτερικά έγγραφα



- Μέτρο 1.10.1 : Διασφάλιση δημιουργίας της κατάλληλης οργάνωσης για τη διαχείριση της δειγματοληπτικής έρευνας του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών του ΕΔΔΗΕ, για τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες από το ΔΕΔΔΗΕ
- Μέτρο 6.3.1 : Διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης μέσω της συμπλήρωσης σχετικού ερωτηματολογίου
- Μέτρο 6.3.2 : Διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης με την παροχή της άμεσης δυνατότητας στο Προσωπικό υποβολής προτάσεων βελτίωσης
- Μέτρο 6.4.1 : Διασφάλιση τρόπου διαχείρισης της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης σε περίπτωση εκτάκτων αναγκών



### 3. ΕΛΕΓΧΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Στην Ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν κατά το 2016 (δεύτερο έτος εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης) και αναλύονται τα αποτελέσματά τους. Οι έλεγχοι αυτοί αφορούν κυρίως σε Μέτρα που σχετίζονται με κρίσιμες δραστηριότητες της Εταιρείας σε σχέση με το ρόλο της στην αγορά ενέργειας.

#### Δραστηριότητα 2.1: Διαχείριση συνδέσεων νέων καταναλωτών

Όπως προβλέπεται στο άρθρο 127 § 2ε' & η' του νόμου 4001/2011, ο ΔΕΔΔΗΕ υποχρεούται να διασφαλίζει τη σύνδεση με το ΕΔΔΗΕ όσων το ζητούν, σύμφωνα με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τα τιμολόγια που καθορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ, καθώς και να απέχει από κάθε διάκριση μεταξύ των χρηστών ή των κατηγοριών χρηστών του ΕΔΔΗΕ.

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης περιλαμβάνει σχετικά τη Δραστηριότητα 2.1, στην οποία προβλέπεται ότι η Εταιρεία μεριμνά για την εξασφάλιση της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας και της ισότιμης αντιμετώπισης των υποψήφιων καταναλωτών σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα, τις χρεώσεις και τις χρονικές προθεσμίες σύνδεσής τους στο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας.

Στα πλαίσια της συγκεκριμένης Δραστηριότητας, έγιναν έλεγχοι (συνολικά σε 11 Περιοχές) προκειμένου να διαπιστωθεί η τήρηση των προβλεπόμενων αναφορικά με την ισότιμη αντιμετώπιση των υποψήφιων καταναλωτών ως προς τις χρονικές προθεσμίες σύνδεσής τους στο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας. Από τους ελέγχους αυτούς διαπιστώθηκε εν γένει η ισότιμη αντιμετώπιση των υποψήφιων καταναλωτών ως προς τους χρόνους υλοποίησης των αιτημάτων τους, οι οποίοι χρόνοι βρέθηκε να είναι κατά κανόνα ιδιαίτερα σύντομοι.

#### Μέτρο 2.1.1 : Εξασφάλιση της διαφάνειας & της αντικειμενικότητας σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα, τις χρεώσεις και τις χρονικές προθεσμίες σύνδεσης νέων καταναλωτών στο Δίκτυο

Το Μέτρο αυτό προβλέπει ότι ο ΔΕΔΔΗΕ οφείλει να μεριμνήσει για την ανάρτηση στον εταιρικό ιστότοπο πληροφοριακών στοιχείων σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα, τις χρεώσεις σύνδεσης με το Δίκτυο και τις μέγιστες χρονικές προθεσμίες υλοποίησης νέων συνδέσεων, καθώς και για τη σύνταξη και έκδοση – διάθεση σε επαρκές πλήθος σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου αντίστοιχων πληροφοριακών εντύπων.

Κατά τη διενέργεια σχετικού ελέγχου διαπιστώθηκε ότι έχει ενημερωθεί ο ιστότοπος του ΔΕΔΔΗΕ με τα σχετικά πληροφοριακά στοιχεία, όπως απαιτεί το Μέτρο. Προέκυψε όμως από τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν σε Υπηρεσιακές Μονάδες (Περιοχές & Πρακτορεία) της Εταιρείας ότι δεν τους έχουν διατεθεί τα αντίστοιχα πληροφοριακά έντυπα προς ενημέρωση των νέων καταναλωτών, όπως απαιτεί το Μέτρο. Ορισμένες από τις Μονάδες που ελέγχθηκαν είχαν εκτυπώσει τα σχετικά πληροφοριακά στοιχεία από την εταιρική ιστοσελίδα και τα διέθεταν, όταν χρειαζόταν, στους ενδιαφερόμενους.



## Μέτρο 2.2.1 : Εξασφάλιση της διαφάνειας & της αντικειμενικότητας σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα και τις χρεώσεις, ανά είδος αιτήματος υφιστάμενων καταναλωτών

Το Μέτρο αυτό προβλέπει ότι ο ΔΕΔΔΗΕ οφείλει να μεριμνήσει για την ανάρτηση πληροφοριακών στοιχείων στον εταιρικό ιστότοπο σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα και τις χρεώσεις, κατά είδος αιτήματος υφιστάμενων καταναλωτών, καθώς και για τη σύνταξη και έκδοση - διάθεση, σε επαρκή αριθμό σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου αντίστοιχων πληροφοριακών εντύπων.

Κατά τη διενέργεια σχετικού ελέγχου διαπιστώθηκε ότι έχει ενημερωθεί ο ιστότοπος του ΔΕΔΔΗΕ με τα σχετικά πληροφοριακά στοιχεία, όπως απαιτεί το Μέτρο. Προέκυψε όμως από τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν σε Υπηρεσιακές Μονάδες (Περιοχές & Πρακτορεία) της Εταιρείας ότι δεν τους έχουν διατεθεί τα αντίστοιχα πληροφοριακά έντυπα προς ενημέρωση των υφιστάμενων καταναλωτών, όπως απαιτεί το Μέτρο. Ορισμένες από τις Μονάδες που ελέγχθηκαν είχαν εκτυπώσει τα σχετικά πληροφοριακά στοιχεία από την εταιρική ιστοσελίδα και τα διέθεταν, όταν χρειαζόταν, στους ενδιαφερόμενους.

Παρακάτω παρατίθεται η σχετική σελίδα του ενημερωμένου ιστότοπου της Εταιρείας, στην οποία εμφανίζονται οι κατηγορίες αιτημάτων καταναλωτών (νέων & υφιστάμενων) για τις οποίες παρέχονται πληροφοριακά στοιχεία.

The screenshot shows the DEEDHE website interface. At the top, there is a search bar and a language selector set to 'EN'. Below the navigation bar, there is a banner image of a person working at a desk. The main content area is titled 'Σύνδεση με το δίκτυο' and lists various services and categories. The categories listed include:

- Σημεία Εξυπηρέτησης
- Βλάβες - Διακοπές Ρεύματος
- Απαλλαγή από Δημοτικά Τέλη και Φόρων μη ηλεκτροδοτούμενων ακινήτων
- Καταμέτρηση
- Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο
- Ευάλωτοι Πελάτες
- Νυκτερινό Τιμολόγιο
- Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές
- Επίδοση καταπόνησης λόγω ασταθούς κλίμα
- Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης
- Φωτοβολταϊκά και άλλες ΑΠΕ
- Σύνδεση με το δίκτυο
- Εκσυγχρονισμός μετρητικών συστημάτων δικτύου διανομής
- 11500-Τηλεφωνικό Κέντρο Ενημέρωσης Πελατών
- Ασφάλεια

At the bottom of the page, there is contact information for DEEDHE, including the address (Περραιβού 20 & Καλλιρρόης 5, 117 43 Αθήνα-Χάρης), phone number (+30 210 9281698), fax number (+30 210 9281698), email (inf@dedde.gr), and website (www.dedde.gr).

**Ο ιστότοπος της Εταιρείας με τις κατηγορίες αιτημάτων καταναλωτών για τις οποίες παρέχονται πληροφοριακά στοιχεία**



## Δραστηριότητα 2.5 (Μέτρα 2.5.1, 2.5.2 & 2.5.3) : Διαχείριση εργολάβων κατά την παροχή υπηρεσιών στους καταναλωτές

Σύμφωνα με τα Μέτρα της Δραστηριότητας 2.5, ο ΔΕΔΔΗΕ πρέπει στις συμβάσεις που συνάπτει με τους εργολάβους για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών στο ΕΔΔΗΕ να συμπεριλάβει κατάλληλους όρους με τους οποίους θα διασφαλίζεται ότι :

- κάθε πελάτης στο ακίνητο του οποίου μεταβαίνει συνεργείο εργολάβου για την εκτέλεση εργασιών, θα δύναται να αναγνωρίσει ευκρινώς αφενός ότι οι εργασίες έχουν ανατεθεί στον εργολάβο από τον ΔΕΔΔΗΕ και εκτελούνται εκ μέρους του στο πλαίσιο σχετικής σύμβασης και αφετέρου την επωνυμία και λοιπά στοιχεία του εργολάβου και της αναθέτουσας Υπηρεσίας του ΔΕΔΔΗΕ,
- κάθε πελάτης πρέπει να απολαμβάνει ιδίου επιπέδου υπηρεσίες και συναλλακτική συμπεριφορά, αναλόγως της φύσεως της εκτελούμενης εργασίας και του γεωγραφικού διαμερίσματος της χώρας στο οποίο κατοικεί, και ανεξαρτήτως του προμηθευτή του,
- τα στοιχεία των νέων χρηστών του ΕΔΔΗΕ, οι οποίοι αποτελούν εν δυνάμει πελάτες των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας, αποτελούν εμπιστευτικές πληροφορίες και πρέπει να προστατεύονται
- οι εργολάβοι δεν έχουν πρόσβαση στα στοιχεία των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας των υφιστάμενων πελατών.

Όπως αναλυτικά είχε αναφερθεί στην ετήσια Έκθεση Συμμόρφωσης έτους 2015, ο ΔΕΔΔΗΕ έχει ενσωματώσει τους ως άνω όρους στις κεντρικές συμβάσεις έργων ή παροχής υπηρεσιών που υπογράφει με τους εργολάβους και παράλληλα, έχει μεριμνήσει ώστε τα έντυπα που δίνονται στους εργολάβους, στα πλαίσια της επίδοσης εργασιών, να μην περιέχουν στοιχεία των Προμηθευτών των καταναλωτών.

Το 2016 συνεχίστηκαν οι έλεγχοι που είχαν αρχίσει να γίνονται κατά το προηγούμενο έτος, σχετικά με την ενσωμάτωση των σχετικών όρων και στις μη κεντρικές (τοπικές) συμβάσεις που συνάπτουν οι Υπηρεσιακές Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ με τους εργολάβους. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι σε 10 Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ από τους οποίους διαπιστώθηκε ότι οι όροι είχαν ενσωματωθεί στις περισσότερες περιπτώσεις, ενώ όπου υπήρχαν ελλείψεις δόθηκαν οδηγίες για την πλήρη ενσωμάτωσή τους.

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν 10 έλεγχοι σε συνεργεία εργολάβων, επιτόπου του έργου, προκειμένου να διαπιστωθεί η ορθή τήρηση των προβλεπομένων στις κεντρικές και τοπικές συμβάσεις. Από τους ελέγχους αυτούς προέκυψε ότι δεν έχουν ακόμα τεθεί σε πλήρη εφαρμογή οι προβλέψεις αυτές αλλά υπάρχουν αρκετές αποκλίσεις κυρίως όσον αφορά στη σήμανση των οχημάτων του εργολάβου. Εδόθησαν οδηγίες για τη διόρθωση των αποκλίσεων.

Σε επόμενο χρονικό διάστημα, θα γίνει επανέλεγχος του Μέτρου αυτού προκειμένου να διαπιστωθεί εάν έχουν αρθεί οι αποκλίσεις στην εφαρμογή του.



### Μέτρο 2.7.1 : Επαρκής ενημέρωση χρηστών μέσω διαδικτύου & πληροφοριακών εντύπων (για τις εγγυημένες υπηρεσίες, πρώην Χ.Υ.Κ.)

Το Μέτρο αυτό απαιτεί ο ΔΕΔΔΗΕ να μεριμνήσει για τη σύνταξη, έκδοση και διάθεση, σε επαρκή αριθμό, σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου, πληροφοριακών εντύπων σχετικά με το Πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών προς Καταναλωτές, ώστε αυτά να διατίθενται σε όλους τους πελάτες για την ενημέρωσή τους για την ύπαρξη του Προγράμματος και τα οριζόμενα σε αυτό. Συγκεκριμένα ο καταναλωτής πρέπει να είναι ενημερωμένος για τα προβλεπόμενα στο Πρόγραμμα αυτό και τα δικαιώματά του σε περίπτωση εκπρόθεσμης ικανοποίησης αιτήματός του.

Όπως διαπιστώθηκε το προηγούμενο έτος, το πληροφοριακό έντυπο σχετικά με το Πρόγραμμα "Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές" έχει σχεδιαστεί και εκδοθεί από την αρμόδια κεντρική Υπηρεσία και έχει διανεμηθεί στα γραφεία εξυπηρέτησης του ΔΕΔΔΗΕ.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η σωστή εφαρμογή του παραπάνω Μέρους συνεχίστηκαν και εντός του 2016 οι έλεγχοι του Μέρους αυτού. Από τους ελέγχους (συνολικά 12) προέκυψε ικανοποιητική εφαρμογή του. Σε ελάχιστες περιπτώσεις που δεν βρέθηκαν τα σχετικά έντυπα, κυρίως λόγω εξάντλησής τους, ή δεν βρέθηκε αναρτημένη η σχετική ενημερωτική αφίσα, έγιναν συστάσεις για την άμεση διευθέτηση του θέματος.

Παρακάτω παρατίθεται και πάλι το πληροφοριακό έντυπο, καθώς και η ενημερωτική αφίσα σχετικά με το Πρόγραμμα "Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές"



Το πληροφοριακό έντυπο για το Πρόγραμμα "Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές"



Η ενημερωτική αφίσα για το Πρόγραμμα "Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές"



**Μέτρο 2.7.2: Ισότιμη αντιμετώπιση των χρηστών όσον αφορά στην καταβολή χρηματικού ποσού, λόγω υπέρβασης των ορίων του Προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών προς καταναλωτές (πρώην Χ.Υ.Κ.)**

Με την υπ' αριθμ. 165/2014 Απόφαση της ΡΑΕ, εγκρίθηκε το Πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών προς Καταναλωτές του ΔΕΔΔΗΕ που αφορά στην καταβολή συγκεκριμένου χρηματικού ποσού στους καταναλωτές όταν ο ΔΕΔΔΗΕ υπερβαίνει συγκεκριμένους δεσμευτικούς χρόνους ανά Εγγυημένη Υπηρεσία, όπως αυτοί αναφέρονται στην Απόφαση, χωρίς να απαιτείται σχετική αίτηση εκ μέρους του καταναλωτή.

Στο Μέτρο 2.7.2 του Προγράμματος Συμμόρφωσης προβλέπεται ο περιοδικός και δειγματοληπτικός έλεγχος σε Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ προκειμένου να διαπιστωθεί ότι το χρηματικό ποσό λόγω υπέρβασης του Χ.Υ.Κ. καταβάλλεται από το ΔΕΔΔΗΕ εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας, ανεξαρτήτως του χρήστη και του προμηθευτή του. Παράλληλα, στο επικαιροποιημένο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, που υπεβλήθη προς έγκριση από τη ΡΑΕ τον 3ο/2015, προβλέπεται ο περιοδικός και δειγματοληπτικός έλεγχος σε Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ προκειμένου να διαπιστωθεί ότι το χρηματικό ποσό καταβάλλεται από το ΔΕΔΔΗΕ, κατά τα προβλεπόμενα από το Πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών, προς τους Καταναλωτές, ανεξαρτήτως του χρήστη και του προμηθευτή του.

Στο πλαίσιο αυτό, έγινε έλεγχος της παροχής 8 συγκεκριμένων Υπηρεσιών από τις συνολικά 14 που περιλαμβάνει το Πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ και της καταβολής του χρηματικού ποσού στις περιπτώσεις υπέρβασης των ορίων που προβλέπονται και συγκεκριμένα των ακόλουθων :

- Εγγυημένες Υπηρεσίες 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 & 1.5 που αφορούν στην «Εξυπηρέτηση νέων συνδέσεων καταναλωτών»
- Εγγυημένη Υπηρεσία 3.4 «Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή»
- Εγγυημένες Υπηρεσίες 4.1 & 4.2 που αφορούν στην «Ποιότητα επικοινωνίας του ΔΕΔΔΗΕ με τους καταναλωτές»

Από τους ελέγχους σε 16 Περιοχές & 1 κεντρική Διεύθυνση του ΔΕΔΔΗΕ διαπιστώθηκε ότι τα αιτήματα των καταναλωτών είχαν αντιμετωπιστεί εν γένει ισότιμα και οι χρόνοι υλοποίησής τους ήταν κατά κανόνα εντός των προθεσμιών που ορίζονται στις συγκεκριμένες υπηρεσίες του Προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ. Για όσες περιπτώσεις είχε διαπιστωθεί από τις Υπηρεσιακές Μονάδες που ελέγχθηκαν υπέρβαση των χρονικών προθεσμιών, είχαν γίνει οι απαιτούμενες ενέργειες για την καταβολή του χρηματικού ποσού στους δικαιούχους καταναλωτές.

Από τους ελέγχους αυτούς όμως, διαπιστώθηκαν και ορισμένες διαδικαστικές και μηχανογραφικές δυσλειτουργίες που δυσχέραναν την ευχερή και πλήρη παρακολούθηση ορισμένων από τις Εγγυημένες Υπηρεσίες (Εγγυημένη Υπηρεσία 3.4) ή και προκαλούσαν αποκλίσεις στην ορθή εφαρμογή του Προγράμματος (Εγγυημένες Υπηρεσίες 1.1 – 1.5), ενώ δεν διαπιστώθηκε κάποια σημαντική παρέκκλιση στην εφαρμογή του Προγράμματος για τις Εγγυημένες Υπηρεσίες 4.1 & 4.2, που αφορούν στην ποιότητα επικοινωνίας με τους καταναλωτές. Οι δυσλειτουργίες αυτές τέθηκαν υπόψη της αρμόδιας κεντρικής Διεύθυνσης του ΔΕΔΔΗΕ, η οποία μας ενημέρωσε ότι έχουν ήδη προγραμματιστεί οι απαραίτητες διορθωτικές – βελτιωτικές ενέργειες για την εξάλειψή τους.

Προκειμένου να διαμορφωθεί πλήρης εικόνα σχετικά με την επάρκεια εφαρμογής του Μέρους αυτού, ο έλεγχος θα συνεχιστεί με νεότερο δείγμα, που θα αφορά στο χρονικό διάστημα μετά τις βελτιώσεις





των μηχανογραφικών συστημάτων και των διαδικασιών και τα αποτελέσματα θα συμπεριληφθούν σε επόμενη Αναφορά.

Τέλος, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών, η αρμόδια κεντρική Διεύθυνση του ΔΕΔΔΗΕ μας γνωστοποίησε ότι συγκριτικά με τα προηγούμενα χρόνια εφαρμογής του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (ΧΥΚ), η εικόνα σε ό,τι αφορά στην παρακολούθηση των Εγγυημένων Υπηρεσιών είναι σαφώς βελτιωμένη, καθώς πλέον τα σχετικά αποτελέσματα 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, στους οποίους καταβάλλεται το προβλεπόμενο από το Πρόγραμμα ποσό.

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

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

**Μέτρο 3.1.2 & Μέτρο 3.2.2: Διασφάλιση της διαφάνειας και της ισότιμης αντιμετώπισης των χρηστών/παραγωγών σε ό,τι αφορά στη σειρά προτεραιότητας υποβολής αιτήματος σύνδεσης στο Δίκτυο, καθώς και στην εξέταση των αιτημάτων τους.**

Το Μέτρο 3.1.2 προβλέπει ότι η Εταιρεία μεριμνά, μέχρι την 1η ημέρα κάθε άρτιου μήνα του έτους, για την ανάρτηση στον ιστότοπο της ενημερωμένων καταστάσεων με τα αιτήματα των παραγωγών με τη σειρά προτεραιότητας που έχουν υποβληθεί αυτά ανά Μονάδα υποβολής και ανά κατηγορία (π.χ. Φ/Β του Ειδικού Προγράμματος, Φ/Β – Net Metering κ.λπ.). Αντίστοιχα, το Μέτρο 3.2.2 προβλέπει ότι η Εταιρεία αναρτά στον ιστότοπο της τη σειρά τεχνικής εξέτασης των παραπάνω αιτημάτων.

Όπως διαπιστώθηκε το προηγούμενο έτος, οι αναρτήσεις δεν γίνονταν κάθε δύο μήνες αλλά σε μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα. Προκειμένου να διαπιστωθεί η σωστή εφαρμογή των παραπάνω Μέτρων, έγινε επανέλεγχος εντός του 2016 από τον οποίο διαπιστώθηκε ότι οι αναρτήσεις γίνονται πλέον σε τακτά χρονικά διαστήματα, όχι όμως κάθε δίμηνο όπως προβλέπεται στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης. Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε ότι εντός του 2016 είχαν γίνει συνολικά τέσσερις αναρτήσεις για την Ηπειρωτική Χώρα & Διασυνδεδεμένα Νησιά και τρεις αναρτήσεις για τα μη Διασυνδεδεμένα Νησιά.

Τα προαναφερόμενα τέθηκαν υπόψη των αρμόδιων κεντρικών Διευθύνσεων του ΔΕΔΔΗΕ, οι οποίες μας ενημέρωσαν ότι λόγω του μικρού πλήθους αιτημάτων παραγωγών που υποδέχεται πλέον ο ΔΕΔΔΗΕ, κρίθηκε σκόπιμη η διεύρυνση του χρονικού διαστήματος μεταξύ των αναρτήσεων στον ιστότοπο με τα επικαιροποιημένα στοιχεία αιτημάτων παραγωγών.



Τέλος, αναφέρουμε ότι από την 1/5/2016 ο ΔΕΔΔΗΕ έθεσε, όπως μας είχε ενημερώσει η αρμόδια Διεύθυνση (βλ. Έκθεση Συμμόρφωσης έτους 2015), στη διάθεση των ενδιαφερομένων διαδικτυακή εφαρμογή ενημέρωσης (<http://renewal.deddie.gr/>) σχετικά με τις κατά τόπους δυνατότητες του Διασυνδεδεμένου Δικτύου για την απορρόφηση ισχύος από σταθμούς ΑΠΕ και ΣΗΘΥΑ. Μέσω της εφαρμογής αυτής οι ενδιαφερόμενοι αποκτούν πλήρη εικόνα σε ό,τι αφορά στην ανάπτυξη των ΑΠΕ στην Ηπειρωτική Χώρα και τα Διασυνδεδεμένα Νησιά, γεγονός που συνεισφέρει στον προγραμματισμό και στην αποτελεσματικότητα των επενδυτικών τους σχεδίων.

#### Μέτρο 4.1.4 : Διασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των πελατών ως προς την αλλαγή εκπροσώπησης πελατών προμηθευτών Δικτύου

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 2 άρθρο 9 του Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων & Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, οι Προμηθευτές οφείλουν να υποβάλλουν Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου στο Διαχειριστή του Δικτύου κάθε φορά που επέρχεται αλλαγή Προμηθευτή ενός Πελάτη του Δικτύου. Ο Διαχειριστής ελέγχει τα στοιχεία της Δήλωσης και εφόσον ο έλεγχος είναι επιτυχής, επικυρώνει τη Δήλωση και υλοποιεί την αλλαγή εκπροσώπησης, ενημερώνει δε άμεσα τους Προμηθευτές, τους οποίους αυτή αφορά, για τη μεταβολή που επέρχεται στην εκπροσώπηση του Πελάτη.

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης περιλαμβάνει το Μέτρο 4.1.4 στο οποίο προβλέπεται ότι η Εταιρεία μεριμνά για την έκδοση οδηγίας σχετικά με το παραπάνω θέμα, όπου θα καθορίζεται η ακολουθούμενη διαδικασία, οι αρμοδιότητες και η διαδικασία ελέγχου, ώστε να διασφαλιστεί η ισότιμη αντιμετώπιση των πελατών ως προς την αλλαγή εκπροσώπησης. Η οδηγία αυτή θα πρέπει να τηρείται από όλες τις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες.

Όπως είχε αναφερθεί στην ετήσια Έκθεση Συμμόρφωσης έτους 2015, από τους ελέγχους που είχαν πραγματοποιηθεί είχε διαπιστωθεί ότι δεν είχε εκδοθεί η προβλεπόμενη από το Μέτρο σχετική οδηγία, με αποτέλεσμα να υπάρχουν διαφοροποιήσεις ως προς την ακολουθούμενη διαδικασία από τις Υπηρεσιακές Μονάδες, χωρίς όμως αυτές να επηρεάζουν τελικά την αντιμετώπιση των χρηστών, η οποία παρέμενε ισότιμη. Όμως οι διαφοροποιήσεις αυτές στις τηρούμενες διαδικασίες από τις διάφορες Υπηρεσιακές Μονάδες είχαν ως αποτέλεσμα σε κάποιες περιπτώσεις την καθυστέρηση στην υλοποίηση των σχετικών αιτημάτων αλλαγής εκπροσώπησης, σύμφωνα και με τις προβλέψεις του Εγχειριδίου.

Το 2016 συνεχίστηκαν οι έλεγχοι (σε 10 Περιοχές) από τους οποίους διαπιστώθηκε και πάλι η ύπαρξη διαφοροποιήσεων ως προς την ακολουθούμενη διαδικασία, οι οποίες να μην επηρέαζαν τον τρόπο αντιμετώπισης των χρηστών που παρέμενε εν γένει ισότιμος, δημιουργούσαν όμως τις προαναφερθείσες καθυστερήσεις στην υλοποίηση των αλλαγών εκπροσώπησης.

Η αρμόδια κεντρική Διεύθυνση του ΔΕΔΔΗΕ έδωσε νέες κατευθύνσεις στις Υπηρεσιακές Μονάδες τον 5<sup>ο</sup>/2016 με στόχο τη βελτίωση της τηρούμενης διαδικασίας και των χρόνων υλοποίησης των αλλαγών εκπροσώπησης. Σε επόμενο χρονικό διάστημα θα ελεγχθεί η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής των παραπάνω κατευθύνσεων.



## 4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από την παραπάνω ανάλυση προκύπτει ότι και κατά το 2016 (δεύτερο έτος εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης), ο ΔΕΔΔΗΕ προχώρησε στην περαιτέρω εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης τόσο όσον αφορά στα οργανωτικά Μέτρα όσο και στα λοιπά Μέτρα που αφορούν τις καθημερινές δραστηριότητές του σε σχέση με τη διασφάλιση της διαφάνειας και της ισότιμης αντιμετώπισης των χρηστών του δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας.

Ως προς τα οργανωτικά Μέτρα, προχώρησε στην υλοποίηση των Μέτρων του Προγράμματος που σχετίζονται με τη βελτίωση του εταιρικού ιστοτόπου, τη διαχείριση των παραπόνων πελατών, το διαχωρισμό των κτηρίων και των πληροφοριακών συστημάτων από αυτά της μητρικής εταιρείας, την ανεξαρτησία των Διοικητικών Οργάνων του, την τήρηση αρχείου σχετικά με τις εμπορικές και οικονομικές συναλλαγές μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ ΑΕ, καθώς και στην έναρξη της υλοποίησης της εκπαίδευσης των στελεχών του. Όμως αφενός μεν εντοπίστηκαν κάποιες ελλείψεις στην εφαρμογή των Μέτρων αυτών (8 κτηριακές εγκαταστάσεις και μια μηχανογραφική εφαρμογή δεν έχουν διαχωριστεί ακόμα, το πρόγραμμα εκπαίδευσης έχει καθυστερήσει, ένα Διευθυντικό Στέλεχος δεν έχει υποβάλει την απαιτούμενη δήλωση ανεξαρτησίας, η έκδοση και αποστολή ορισμένων συμβάσεων μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ γίνεται με καθυστέρηση ενώ η σύμβαση παραχώρησης διαχείρισης δικτύου δεν έχει εκδοθεί ακόμα κ.λπ.) που αναφέρονται εκτενώς στην αντίστοιχη ανάλυση κάθε ελέγχου, ενώ αφετέρου εκκρεμεί η υλοποίηση ορισμένων ακόμα οργανωτικών Μέτρων, τα οποία αναφέρονται στην Ενότητα 2 της παρούσης, προκειμένου να επιτευχθεί η πλήρης οργάνωση της Εταιρείας για την ορθή εκτέλεση του Προγράμματος από το σύνολο των Υπηρεσιών της.

Από τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν το 2016 και αναφέρονται αναλυτικά στην Ενότητα 3 της παρούσης, διαπιστώθηκε η ικανοποιητική εφαρμογή Δραστηριοτήτων και Μέτρων του Προγράμματος που σχετίζονται με τους χρόνους υλοποίησης των συνδέσεων νέων καταναλωτών, τη διαχείριση των αιτημάτων αλλαγής εκπροσώπησης από προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, τη διαχείριση των συνεργαζόμενων εργολάβων και την παρακολούθηση των Εγγυημένων Υπηρεσιών. Όμως διαπιστώθηκαν σε κάποιες περιπτώσεις δυσλειτουργίες ή ελλείψεις (καθυστερήσεις στην υλοποίηση των αιτημάτων αλλαγής εκπροσώπησης, αποκλίσεις στην παρακολούθηση και διαχείριση ορισμένων εκ των Εγγυημένων Υπηρεσιών που ελέγχθηκαν κ.λπ.), που αναφέρονται εκτενώς στην αντίστοιχη ανάλυση κάθε ελέγχου. Πολλά από τα προβλήματα αυτά έχουν ήδη εντοπιστεί και αντιμετωπιστεί από τις αρμόδιες Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ. Σε επόμενο στάδιο θα γίνει επανέλεγχος των Μέτρων αυτών προκειμένου να διαπιστωθεί εάν έχουν αρθεί στην πράξη οι δυσλειτουργίες αυτές.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο ΔΕΔΔΗΕ θα πρέπει στο επόμενο χρονικό διάστημα, παράλληλα με τη συνέχιση της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης, να επικεντρωθεί στην ολοκλήρωση της υλοποίησης των οργανωτικών Μέτρων που έχουν καθυστερήσει και στην αποκατάσταση των ελλείψεων που αναφέρονται παραπάνω και προέκυψαν από τον έλεγχο της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

Αθήνα 31-01-2017

**Νικόλαος Πατίρης**  
**Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.**