



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

13 Απριλίου 2020

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1339

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. απόφ. 1151 Α/2019

Α. Τροποποίηση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (απόφαση ΡΑΕ 165/2014) και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο.

Β. Παρακολούθηση διαστάσεων ποιότητας εξυπηρέτησης μέσω δεικτών ολικής απόδοσης.

Γ. Καθορισμός λεπτομερειών εφαρμογής αναφορικά με χορήγηση χρηματικού ποσού σε καταναλωτές του Δικτύου λόγω βλαβών σε συσκευές.

Η ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

(συνεδρίαση την 9η Δεκεμβρίου 2019, η οποία συνεχίστηκε την 12η και την 13η Δεκεμβρίου 2019)

Λαμβάνοντας υπόψη:

1. 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 179/Α'/22.08.2011), όπως ισχύει, και ειδικότερα τα άρθρα 3, 4, 23, 24, 32, 127, 128.

2. Το ν. 3429/2005 «Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (ΔΕΚΟ)» (ΦΕΚ 314/Α'/27.12.2005) και ειδικότερα το άρθρο 7 παρ. 3.

3. Την Άδεια Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (απόφαση ΡΑΕ αριθμ. 83/2014).

4. Τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (απόφαση ΡΑΕ 395/2016, ΦΕΚ 78/Β'/7.01.2017) και ιδίως το Τμήμα ΙΙΙ - ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ, το άρθρο 34 και το άρθρο 138 παρ. 1 έως και 3.

5. Την αριθμ. 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 440/Β'/30.03.2007).

6. Την αριθμ. 665/2013 απόφαση ΡΑΕ «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.).

7. Την αριθμ. 165/2014 απόφαση ΡΑΕ «Έγκριση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Ανώνυμης Εταιρείας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.), κατόπιν της αριθμ. 665/30.12.2013 απόφασης της ΡΑΕ».

8. Το αριθμ. ΡΑΕ Ι-199333/02.10.2015 έγγραφο του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

9. Την αριθμ. 461/2015 απόφαση ΡΑΕ περί παράτασης της πρώτης φάσης κατά ένα έτος του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Ανώνυμης Εταιρείας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.).

10. Το αριθμ. ΓρΔ/12737/24.11.16 έγγραφο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (ΡΑΕ Ι- 214540/24.11.2016) με θέμα «Νέο σχέδιο Προγράμματος Εγγυημένες Υπηρεσίες».

11. Τις απολογιστικές εκθέσεις από την έναρξη της πρώτης περιόδου εφαρμογής του προγράμματος Εγγυημένες Υπηρεσίες.

12. Τις ετήσιες εκθέσεις που υποβάλει ο Διαχειριστής Δικτύου στη ΡΑΕ σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών.

13. Το κείμενο προτάσεων του Συμβουλίου Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ενέργειας (CEER) σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών στη διανομή ηλεκτρισμού και φυσικού αερίου, με έμφαση σε υπηρεσίες σύνδεσης και αποσύνδεσης πελατών στα δίκτυα και σε θέματα πληροφόρησης αναφορικά με διακοπές τροφοδότησης.

14. Τις εκθέσεις του Συμβουλίου Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ενέργειας (CEER) σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών στον ηλεκτρισμό και ιδίως την 6η έκθεση, η οποία δημοσιοποιήθηκε τον Αύγουστο 2016.

15. Τη δημόσια διαβούλευση που διενήργησε η ΡΑΕ μεταξύ 15.2.19 και 15.3.19 σχετικά με την αναβάθμιση του προγράμματος Εγγυημένες Υπηρεσίες κατά τη δεύτερη περίοδο εφαρμογής του, κατά τα οριζόμενα στην αριθμ. 665/2013 απόφαση της Αρχής και τις απόψεις που υπέβαλλαν οι συμμετέχοντες σε αυτήν (Ι-256009/5.3.19, Ι- 256519/8.3.19 και Ι-257015/18.3.19).

16. Την αριθμ. ΡΑΕ Ο-46618/10.03.2011 επιστολή της ΡΑΕ προς το Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, σχετικά με τη διαδικασία χορήγησης χρηματικής αποζημίωσης σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του Χαμηλής Τάσης Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας.

17. Την αριθμ. 1432/18.04.2011 επιστολή της ΔΕΗ ΑΕ/ Διεύθυνση Δικτύου, με την ιδιότητά της ως Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας.

18. Την από 22.11.2019 απόφαση ΡΑΕ σχετικά με το Πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών προς του Καταναλωτές.

19. Αναφορές, παράπονα και καταγγελίες που υποβάλλονται ενώπιον της ΡΑΕ και αφορούν σε περιπτώσεις που καταναλωτές έχουν υποστεί βλάβες ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του Χαμηλής Τάσης Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας.

20. Την αριθμ. 15800/27.05.2016 έγγραφη Σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής Συνήγορος του Καταναλωτή.

21. Το γεγονός ότι δεν προκαλείται δαπάνη στον κρατικό προϋπολογισμό από την εφαρμογή της απόφασης αυτής.

Σκέφθηκε ως εξής:

Α. Θεσμικό πλαίσιο έκδοσης απόφασης

Επειδή, βάσει του άρθρου 127 του ν. 4001/2011 η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ως Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (εφεξής ο «ΔΕΔΔΗΕ» και το «Δίκτυο»), υποχρεούται, μεταξύ άλλων, να μεριμνά για την επίτευξη των στόχων απόδοσης όσον αφορά στην αξιοπιστία τροφοδότησης, την ποιότητα τάσης και την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών του Δικτύου, όπως οι στόχοι αυτοί καθορίζονται με τον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου (άρθρο 128, παρ. 2, περ.α). Περαιτέρω, βάσει του όρου 13 της Άδειας Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ, προβλέπεται ότι η απόδοση της δραστηριότητας της Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ αξιολογείται βάσει διαδικασίας και κριτηρίων που καθορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ.

Επειδή στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής (Τμήμα ΙΙΙ, εφεξής «Κώδικας») προδιαγράφεται ρυθμιστικό πλαίσιο για την Ποιότητα Υπηρεσιών Δικτύου. Στο πλαίσιο αυτό προβλέπεται ο καθορισμός διαστάσεων ποιότητας υπηρεσιών, δεικτών μέτρησης των διαστάσεων αυτών, ορίων ολικής απόδοσης και ατομικών εγγυήσεων για τις τιμές των εν λόγω δεικτών και οικονομικές συνέπειες σε περίπτωση απόκλισης των τιμών από τα αντίστοιχα όρια. Για την εφαρμογή των οριζόμενων στο Τμήμα αυτό προβλέπεται η έκδοση κανονιστικών αποφάσεων εφαρμογής του Κώδικα που εκδίδονται από τη ΡΑΕ, κατόπιν εισηγήσεων του Διαχειριστή Δικτύου και ειδικότερα:

α) Εγχειρίδιο Ποιότητας Ενέργειας και Εγχειρίδιο Ποιότητας Εξυπηρέτησης (άρθρο 21 του Κώδικα) με τα οποία καθορίζονται, μεταξύ άλλων, λεπτομέρειες αναφορικά με διαδικασίες και συστήματα παρακολούθησης της Ποιότητας Υπηρεσιών Δικτύου, κανόνες υπολογισμού των δεικτών Ποιότητας Υπηρεσιών, τυχόν πρόσθετοι δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών και κανόνες υπολογισμού αυτών, η εξειδίκευση ορισμών και κανόνων αναγνώρισης συνθηκών ανωτέρας βίας, διαδικασία ελέγχου της πληρότητας και ακρίβειας των πληροφοριών του Διαχειριστή του Δικτύου για την Ποιότητα Υπηρεσιών και κάθε αναγκαία λεπτομέρεια για την εφαρμογή των διατάξεων του υπόψη Τμήματος του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου.

β) Απόφαση Ρύθμισης Διανομής (άρθρο 4 του Κώδικα) με την οποία καθορίζονται οι τιμές για τα όρια ολικής απόδοσης και ατομικών εγγυήσεων για την Ποιότητα Υπηρεσιών καθώς και οικονομικές συνέπειες σε περίπτωση απόκλισης της παρεχόμενης ποιότητας (άρθρο 27, 31, 33, 38, 40 και 41 του Κώδικα).

Σύμφωνα με τις μεταβατικές διατάξεις του άρθρου 138 του Κώδικα, ο Διαχειριστής του Δικτύου καταρτίζει το Εγχειρίδιο Ποιότητας Ενέργειας και το Εγχειρίδιο Ποιότητας Εξυπηρέτησης εντός δεκαοκτώ (18) μηνών από τη θέση σε ισχύ του παρόντος Κώδικα. Τα ανωτέρω Εγχειρίδια μπορούν να εκδίδονται και τμηματικά και να συμπληρώνονται σταδιακά. Εντός τριών (3) μηνών από τη θέση σε ισχύ του παρόντος Κώδικα, ο Διαχειριστής του Δικτύου υποβάλλει στη ΡΑΕ αναλυτικές προτάσεις του για το περιεχόμενο των ανωτέρω Εγχειριδίων.

Επειδή έως και σήμερα δεν έχουν καταρτισθεί και εκδοθεί τα ανωτέρω Εγχειρίδια και η ως άνω απόφαση Διανομής. Ζητήματα δε που αποτελούν αντικείμενο των Εγχειριδίων και της Απόφασης Διανομής, κατά το μέρος που με αυτήν καθορίζονται τα προβλεπόμενα στα άρθρα 27, 31, 33, 38, 40 και 41 του Κώδικα, αντιμετωπίζονται στο Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας το οποίο εκδίδεται με απόφαση ΡΑΕ κατόπιν κατάρτισής του από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής.

Για το Πρόγραμμα αυτό στη μεταβατική ρύθμιση της παρ 2 του άρθρου 138 του Κώδικα προβλέπονται τα εξής:

«[...]»

2. (α) εντός τριών (3) μηνών από τη θέση σε ισχύ του Κώδικα ο Διαχειριστής του Δικτύου, υποβάλλει προς έγκριση στη ΡΑΕ προτάσεις...[...] για τα αναγκαία συστήματα για την παρακολούθηση της Ποιότητας Υπηρεσιών σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα, με στόχο την εφαρμογή Ορίων Ολικής Απόδοσης και Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων στα ακόλουθα στάδια:

(α) Σε πρώτη φάση, και συγκεκριμένα από την πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο Διανομής που έπεται της έγκρισης των Εγχειριδίων Ποιότητας Ενέργειας και Εξυπηρέτησης, εφαρμογή Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων ως προς τις ακόλουθες διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών:

(αα) Για τις διαστάσεις ποιότητας εξυπηρέτησης που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», το οποίο καταρτίζεται από τον Διαχειριστή και εγκρίνεται από τη ΡΑΕ. Το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», όπως κάθε φορά τροποποιείται και ισχύει, εφαρμόζεται έως την έκδοση των εγχειριδίων του άρθρου 21 του παρόντος, καθώς και της απόφασης ρύθμισης διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, με τις διατάξεις των οποίων ρυθμίζονται και τίθενται σε εφαρμογή όρια ατομικών εγγυήσεων για όλες τις διαστάσεις ποιότητας εξυπηρέτησης του προηγούμενου εδαφίου, καθώς και για διαστάσεις ποιότητας ενέργειας που τυχόν περιλαμβάνονται ως εγγυημένες υπηρεσίες στο ως άνω πρόγραμμα.

«[...]»

(β) Από την αμέσως επόμενη Ρυθμιστική Περίοδο Διανομής:

αα) Εφαρμογή Ορίων Ολικής Απόδοσης για τη μέση συχνότητα και τη μέση διάρκεια διακοπών τροφοδότησης.

ββ) Εφαρμογή Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων για τη διάρκεια και τη συχνότητα διακοπών τροφοδότησης για πελάτες χωρίς εξατομικευμένη μέτρηση.

3. Έως την έγκριση των Εγχειριδίων, ο Διαχειριστής του Δικτύου εφαρμόζει ρυθμίσεις και πρακτικές σύμφωνες με τους κανόνες, τις γενικές αρχές και το πνεύμα του Κώδικα. Η ΡΑΕ μπορεί οποτεδήποτε να προβαίνει σε υποδείξεις προς τον Διαχειριστή του Δικτύου, με τις οποίες ο Διαχειριστής του Δικτύου υποχρεούται να συμμορφώνεται. Τυχόν οδηγίες που εκδίδονται κατά την μεταβατική αυτή περίοδο υποβάλλονται στη ΡΑΕ η οποία, κατά την κρίση της, υποδεικνύει την τήρηση της διαδικασίας έγκρισής τους ως τμήμα των Εγχειριδίων.[...]

Επειδή, με τις υπ' αριθμόν 665/2013 και 165/2014 αποφάσεις ΡΑΕ εγκρίθηκε το Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του Διαχειριστή Δικτύου. Το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του Διαχειριστή αποτελεί ρυθμιστική προσαρμογή του «Χάρτη Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές» (ΧΥΚ), ο οποίος καταρτίστηκε από τη ΔΕΗ Α.Ε. σε εφαρμογή των διατάξεων του ν. 3429/2005 και στη συνέχεια υιοθετήθηκε από τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ως Διαχειριστή Δικτύου. Με τις ως άνω αποφάσεις ΡΑΕ προσδιορίστηκε το αντικείμενο και το χρονοδιάγραμμα της ρυθμιστικής προσαρμογής του ΧΥΚ, που στόχο είχε τη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό του προγράμματος, έως την αντικατάστασή του από τον αντίστοιχο μηχανισμό «Ατομικών Εγγυήσεων Ποιότητας» του Κώδικα ΕΔΔΗΕ και η πρώτη φάση εφαρμογής του για την περίοδο 1.4.2014 έως 31.12.2015. Στη συνέχεια, με την αριθμ. 461/2015 απόφαση ΡΑΕ, η πρώτη φάση εφαρμογής του προγράμματος παρατάθηκε έως την 31.12.2016, με συνακόλουθη τροποποίηση του χρονικού σημείου έναρξης της δεύτερης περιόδου την 1.1.2017. Σύμφωνα δε με τις ανωτέρω αποφάσεις, ο Διαχειριστής Δικτύου υποχρεούται να υποβάλει στη ΡΑΕ Έκθεση Εφαρμογής και Αποτελεσματικότητας του Προγράμματος κατά την πρώτη περίοδο εφαρμογής του. Αναφορικά με τη δεύτερη περίοδο εφαρμογής του Προγράμματος, η αριθμ. 665/2013 απόφαση ΡΑΕ προέβλεπε την υποβολή προτάσεων του Διαχειριστή Δικτύου.

Β. Επί των προτάσεων τροποποίησης του Προγράμματος «ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ» - Ποιότητα εξυπηρέτησης

Επειδή, σε σχέση με τα προβλεπόμενα στην αριθμ. 665/2013 απόφαση ΡΑΕ αναφορικά με τη δεύτερη περίοδο εφαρμογής του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», ο Διαχειριστής Δικτύου υπέβαλε τις ακόλουθες προτάσεις για τροποποίηση του προγράμματος, με έναρξη εφαρμογής την 1.1.2017 (σχετικό 10):

α) Ως προς τη διαφοροποίηση της επιβαλλόμενης οικονομικής ρήτηρας ανά υπηρεσία, ο Διαχειριστής πρότεινε τη διατήρηση των υφιστάμενων καταβαλλόμενων οικονομικών ρητρών, θεωρώντας ότι το τρέχον ύψος αποζημίωσης που καταβάλλεται στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες είναι ανάλογο αυτού που καταβάλλεται στη

χώρα μας, λαμβανομένων υπόψη των μεγεθών και της τρέχουσας κοινωνικοοικονομικής κατάστασης.

β) Ως προς τη σύντμηση προθεσμιών για συγκεκριμένες υπηρεσίες του υφιστάμενου προγράμματος, ο Διαχειριστής πρότεινε τη διατήρηση των υφιστάμενων χρονικών προθεσμιών, θεωρώντας ότι, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή πρακτική (σχετικό 14), οι εγγυημένες χρονικές προθεσμίες του τρέχοντος προγράμματος βρίσκονται στη διάμεσο τιμή των χωρών της ΕΕ για τις υπηρεσίες για τις οποίες παρέχονται εγγυήσεις χρόνου εξυπηρέτησης σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες (κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή, αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή ΜΤ, απάντηση σε έγγραφο αίτημα ή παράπονο).

γ) Ως προς την επανένταξη της υπηρεσίας «Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης», ο Διαχειριστής πρότεινε μη επαναφορά της υπηρεσίας μέχρι τη σύναψη νέων εργολαβικών συμβάσεων το 2018, προκειμένου να διασφαλισθεί η αξιόπιστη καταγραφή στοιχείων για την παρακολούθηση της παρεχόμενης υπηρεσίας από τους υπεργολάβους του.

δ) Ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης τηλεφωνικού κέντρου του ΔΕΔΔΗΕ (11500) και την καταμέτρηση μη ωριαίων μετρητών, ο Διαχειριστής πρότεινε την παρακολούθηση δεικτών για το μέσο χρόνο αναμονής για απάντηση κλήσης, το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται και το ποσοστό των παροχών καταναλωτών που καταμετρήθηκαν κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία.

Επειδή ο Διαχειριστής του Δικτύου πρότεινε επιπλέον τα ακόλουθα για τη δεύτερη περίοδο εφαρμογής του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες»:

α) Εισαγωγή των εξής νέων υπηρεσιών εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων, για εναρμόνιση του προγράμματος Εγγυημένες Υπηρεσίες με την αριθμ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ1.10/6636/26.3.2007 υπουργική απόφαση (σχετικό 5): α) «Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου ΧΤ (άνω των 400m εναερίου ή 200m υπογείου, με τοποθέτηση μετρητή) με χρονική προθεσμία 75 εργάσιμων ημερών, και ρήτρα 15€ και β) «Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου ΜΤ (άνω των 400m εναερίου ή 200m υπογείου, με τοποθέτηση μετρητή) ή κατασκευή υποσταθμού μέσης τάσης προς χαμηλή τάση με χρονική προθεσμία 100 εργάσιμων ημερών, και ρήτρα 15€.

β) Κατάργηση της εγγυημένης υπηρεσίας «Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή» λόγω: α) επιβάρυνσης των Μονάδων του Διαχειριστή για τον εντοπισμό των δικαιούχων και την καταβολή της οικονομικής ρήτηρας, β) μικρής επιβάρυνσης των εκπρόθεσμα εξυπηρετούμενων πελατών σε σχέση με τις υπόλοιπες υπηρεσίες, γ) μη συμπερίληψης της εν λόγω υπηρεσίας στις υπηρεσίες ατομικών εγγυήσεων στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες.

Επειδή η ΡΑΕ μελέτησε τις προτάσεις του Διαχειριστή Δικτύου και, συνεκτιμώντας τις διεθνείς πρακτικές και τάσεις, το ιστορικό και την εξέλιξη του προγράμματος Εγγυημένες Υπηρεσίες, την απόδοση του Διαχειριστή Δικτύου, τις ανάγκες της αγοράς και το επίπεδο ποιότητας

των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως καταγράφονται ιδίως μέσω αναφορών, παραπόνων ή καταγγελιών που υποβάλλουν καταναλωτές στη ΡΑΕ, επεξεργάστηκε και έθεσε σε δημόσια διαβούλευση (σχετικό 15) τις προτάσεις της για τη δεύτερη περίοδο εφαρμογής του προγράμματος. Οι προτάσεις αυτές συνοψίζονται ακολούθως:

α) Ως προς την αναθεώρηση των εγγυημένων χρόνων εξυπηρέτησης και του ύψους αποζημίωσης:

- Αύξηση του βασικού ποσού αποζημίωσης που καταβάλλεται σε οικιακούς πελάτες χαμηλής τάσης για όλες τις υπηρεσίες (στα 30€ για υπηρεσίες εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων και στα 20€ τις λοιπές υπηρεσίες).

- Διαφοροποίηση αποζημίωσης μεταξύ οικιακών πελατών, λοιπών πελατών χαμηλής τάσης (150% βασικού ποσού) και πελατών μέσης τάσης (200% βασικού ποσού) για υπηρεσίες νέων συνδέσεων, τεχνικής εξυπηρέτησης και επανασύνδεσης παροχής μετά από διακοπή).

- Μικρή μείωση στους εγγυημένους χρόνους εξυπηρέτησης ορισμένων υπηρεσιών (κυρίως σε σχέση με την εξυπηρέτηση νέων συνδέσεων), λαμβάνοντας ιδίως υπόψη την απόδοση του Διαχειριστή.

- Κλιμάκωση του καταβαλλόμενου ποσού αποζημιώσεων συναρτήσει του χρόνου εξυπηρέτησης, για τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων (μελέτη/ κατασκευή νέας σύνδεσης, τοποθέτηση μετρητή), την τεχνική εξυπηρέτηση (επέμβαση για τήξη ασφάλειας, αποκατάσταση τροφοδότησης μετά από βλάβη ή προγραμματισμένη διακοπή, ανταπόκριση σε παράπονα σχετικά με την ποιότητα τάσης) και την επανασύνδεση (μετά από διακοπή λόγω χρέους ή κατόπιν αιτήματος).

β) Ως προς τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα:

- Προσθήκη νέων εγγυημένων υπηρεσιών κατασκευής νέων συνδέσεων με μεγάλη επέκταση δικτύου (αποδοχή πρότασης Διαχειριστή), με μειωμένους εγγυημένους χρόνους εξυπηρέτησης συγκριτικά με τις αντίστοιχες αποκλειστικές προθεσμίες του θεσμικού πλαισίου (σχετικό 5).

- Προσθήκη νέας εγγυημένης υπηρεσίας για την αντικατάσταση μετρητή κατόπιν αιτήματος καταναλωτή σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο κανονιστικό πλαίσιο (π.χ. εγκατάσταση ηλεκτρονικού μετρητή).

- Επέκταση της υπηρεσίας «Αποκατάσταση τροφοδότησης πελάτη μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης ή προγραμματισμένη διακοπή» σε πελάτες χαμηλής τάσης, με πρόβλεψη για καταβολή αποζημίωσης κατόπιν αιτήματος.

- Διατήρηση της υπηρεσίας «Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος πελάτη» και διερεύνηση εναλλακτικών τρόπων για την αποτελεσματικότερη απόδοση των οφειλόμενων ποσών.

- Επαναφορά της υπηρεσίας «Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης» από το 2020.

- Εξέταση πιθανής επέκτασης των υπηρεσιών εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων σε παραγωγούς.

γ) Ως προς την παρακολούθηση της ποιότητας εξυπηρέτησης τηλεφωνικού κέντρου και καταμέτρησης μη ωριαίων μετρητών, η ΡΑΕ πρότεινε αποδοχή των

προτάσεων του Διαχειριστή, εξειδικεύοντας περαιτέρω κάποιους από τους προτεινόμενους δείκτες.

δ) Τέλος, ως προς την εφαρμογή του προγράμματος, η ΡΑΕ επεσήμανε την ανάγκη να διευκρινιστούν ορισμένα θέματα αναφορικά με εξαιρέσεις του προγράμματος, ειδικές περιπτώσεις διαφοροποίησης εγγυημένων χρόνων καθώς και προσδιορισμού του χρόνου εξυπηρέτησης, καθώς και την ανάγκη καλύτερης πληροφόρησης των πελατών σε σχέση με τα θέματα αυτά.

Επειδή στη διαβούλευση της ΡΑΕ συμμετείχαν υποβάλλοντας απόψεις το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (I-256009/5.3.19), η ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (I-256519/8.3.19) και η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (I-257015/18.3.19)

Οι κυριότερες απόψεις συνοψίζονται ακολούθως:

α) Το ΚΕ.Π.ΚΑ θεωρεί ότι το προτεινόμενο πρόγραμμα καλύπτει σε μεγάλο βαθμό τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Διαχειριστή και προτείνει ως πρόσθετη διάσταση τη συχνότητα διακοπών μικρής διάρκειας. Θεωρεί ορθή την προτεινόμενη διάκριση μεταξύ οικιακών και λοιπών καταναλωτών ως προς το ύψος της αποζημίωσης, καθώς επίσης και την κλιμάκωση του καταβαλλόμενου ποσού συναρτήσει του χρόνου εξυπηρέτησης. Σημειώνει ωστόσο τη σημαντική αύξηση του ποσού σε κάποιες περιπτώσεις και τονίζει την ανάγκη να διασφαλίζεται ότι το κόστος του ΔΕΔΔΗΕ δεν θα μετακυλιέται στους καταναλωτές. Εκφράζει προβληματισμό για το χαμηλό βαθμό καταβολής αποζημιώσεων σε σχέση με την υπηρεσία διακοπής παροχής κατόπιν αιτήματος. Σημειώνει την ανάγκη διευκρινίσεων αναφορικά με την αύξηση των εγγυημένων χρόνων εξυπηρέτησης σε ορισμένες νησιωτικές περιοχές της χώρας, καθώς και αναφορικά με τις περιπτώσεις μη εφαρμογής των ορίων λόγω ακραίων καιρικών συνθηκών. Τέλος, επισημαίνει την ανάγκη διασφάλισης της αξιοπιστίας των στοιχείων που συλλέγει ο Διαχειριστής για τον προσδιορισμό των περιπτώσεων που αποζημιώνονται.

β) Η ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ θεωρεί ότι οι προτάσεις της ΡΑΕ κινούνται προς τη σωστή κατεύθυνση, βελτιώνοντας τους χρόνους απόκρισης και το ύψος της οικονομικής αποζημίωσης. Θεωρεί εξίσου σημαντική την παρακολούθηση του χρόνου αλλαγής προμηθευτή και αναφέρεται γενικότερα σε προβλήματα στο πλαίσιο διαχείρισης της εκπροσώπησης πελατών από Προμηθευτές, όπως έλλειψη πληροφόρησης μέσω του πληροφοριακού συστήματος ΘΑΛΗΣ αναφορικά με την πρόοδο διεκπεραίωσης αιτημάτων αλλαγής προμηθευτή, καθυστερήσεις και αδυναμία αποτελεσματικής επικοινωνίας των πελατών με τον Διαχειριστή, σε σχέση με τα οποία προτείνει συγκεκριμένες λύσεις. Αναφορικά με την απόδοση του Διαχειριστή στο θέμα της αλλαγής Προμηθευτή, προτείνει την αξιοποίηση των σχετικών στοιχείων που ήδη παρακολουθούνται μέσω αναφορών και στοχοθέτηση για τη μείωση/εξάλειψη του πλήθους περιπτώσεων αλλαγής προμηθευτή που ολοκληρώνονται σε χρόνο άνω των 3 εβδομάδων.

γ) Ο Διαχειριστής του Δικτύου θεωρεί, συνολικότερα, ότι δεδομένης της αδυναμίας αυτοματοποίησης της παρακολούθησης των υπηρεσιών του προγράμματος με τα

υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα, η αύξηση της πολυπλοκότητας από το συνδυασμό των προτεινόμενων αλλαγών σε όλες τις διαστάσεις του προγράμματος (διαφοροποίηση εγγυημένων χρόνων και ποσών αποζημίωσης μεταξύ υπηρεσιών και κατηγοριών καταναλωτών, κλιμάκωση αποζημίωσης ανά ημέρα καθυστέρησης) είναι προβληματική και μπορεί να συνοδεύεται από σημαντική διαχειριστική επιβάρυνση και κόστος υλοποίησης. Ο Διαχειριστής θεωρεί υπερβολική την αύξηση των οικονομικών ρητρών και το απόλυτο ύψος στο οποίο μπορούν να φτάσουν αυτές, συνυπολογίζοντας την πιθανότητα κλιμάκωσης σε περιπτώσεις μεγάλων καθυστερήσεων. Επιπλέον, επισημαίνει τον ενδεχόμενο κίνδυνο ανάπτυξης παραβατικότητας με στόχο την αποκόμιση κέρδους, λόγω των υψηλών αποζημιώσεων που μπορούν να προκύψουν. Σε ό,τι αφορά τη διαφοροποίηση των ποσών αποζημίωσης μεταξύ διαφορετικών κατηγοριών καταναλωτών, εκφράζει προβληματισμό για το ενδεχόμενο μη αιτιολογημένης διάκρισης στις περιπτώσεις υπηρεσιών όπου οι εκτελούμενες εργασίες δεν εμφανίζουν αντίστοιχη διαφοροποίηση. Δεν θεωρεί εφικτές ούτε σκόπιμες τις προτεινόμενες μειώσεις στους εγγυημένους χρόνους εξυπηρέτησης συγκεκριμένων υπηρεσιών, καθώς εκτιμά ότι κάτι τέτοιο δεν θα οδηγήσει σε βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης αλλά σε αύξηση του πλήθους εκπρόθεσμων υποθέσεων. Ως προς τις ειδικότερες προτεινόμενες τροποποιήσεις υπηρεσιών, ο Διαχειριστής αναφέρει είτε αδυναμία υλοποίησης και πιθανά πολύ σημαντικές οικονομικές επιπτώσεις (αποκατάσταση διακοπής τροφοδότησης καταναλωτών ΧΤ) ή μη ύπαρξη αντίστοιχων υπηρεσιών σε άλλες χώρες της Ε.Ε. (αντικατάσταση μετρητή κατόπιν αιτήματος πελάτη, εξυπηρέτηση νέων συνδέσεων παραγωγών). Προτείνει κατάργηση ορισμένων υπηρεσιών, είτε λόγω δυσχερειών στην εφαρμογή τους και αμφίβολης αξίας για τους πελάτες σε ατομικό επίπεδο (διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος) ή επειδή δεν απαντώνται σε άλλες χώρες της Ε.Ε. (επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος), καθώς και τροποποίηση στο αντικείμενο υπηρεσιών λόγω προβλημάτων που δημιουργεί η τρέχουσα περιγραφή τους (τοποθέτηση μετρητή κατά την κατασκευή νέας σύνδεσης). Τέλος, ο Διαχειριστής θέτει το θέμα του χρονοδιαγράμματος εφαρμογής του αναθεωρημένου προγράμματος, ιδίως στην περίπτωση που απαιτούνται παρεμβάσεις σε μηχανογραφικά συστήματα για την παρακολούθηση της εκτέλεσής του, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία των σχετικών μηχανισμών.

Επειδή η ΡΑΕ, σταθμίζοντας τα ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα:

α) την επιδείνωση της ποιότητας εξυπηρέτησης που απολαμβάνουν οι χειρότερα εξυπηρετούμενοι πελάτες του Δικτύου τα έτη 2018 και 2017, συγκριτικά με την αμέσως προηγούμενη διετία, όπως προκύπτει από τις εκθέσεις του Διαχειριστή Δικτύου για την εφαρμογή του προγράμματος ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ και,

β) το γεγονός ότι το πρόγραμμα ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ αποτελεί ενδιάμεσο στάδιο για τη ρύθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης και πρόκειται να αντικατασταθεί

από τον μηχανισμό ατομικών εγγυήσεων του ΚΔΔ, κρίνει ότι η τροποποίηση του τρέχοντος προγράμματος πρέπει επί παρόντος να εστιάσει σε σχετικά άμεσα εφαρμόσιμες αλλαγές, με τους εξής κύριους στόχους:

α) Περαιτέρω ποιοτική βελτίωση του προγράμματος, μέσω βελτίωσης της ποιότητας των χειρότερα εξυπηρετούμενων πελατών ή, εναλλακτικά, πιο δίκαιης αποζημίωσής τους, και συμπερίληψης σημαντικών, για τους πελάτες του Δικτύου, υπηρεσιών με χαμηλή αποδιδόμενη ποιότητα εξυπηρέτησης.

β) Αναλυτικότερη παρακολούθηση και τεκμηρίωση του προγράμματος και πληρέστερη αξιολόγηση της παρεχόμενης ποιότητας εξυπηρέτησης.

Επειδή, σε αυτό το πλαίσιο, ως προς το περιεχόμενο του προγράμματος ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ για τη δεύτερη περίοδο εφαρμογής, κρίνονται σκόπιμα τα ακόλουθα:

α) Διατήρηση των εγγυημένων χρόνων εξυπηρέτησης στα ίδια επίπεδα, μικρή αύξηση στο ύψος της βασικής αποζημίωσης των 15€, δεδομένου ότι το ποσό αποζημίωσης του τρέχοντος προγράμματος δεν έχει μεταβληθεί για περισσότερο από 10 έτη ενώ είναι το χαμηλότερο που απαντάται μεταξύ των χωρών της Ε.Ε. για τις οποίες βρέθηκαν στοιχεία, κλιμάκωση του καταβαλλόμενου ποσού συναρτήσει του χρόνου εξυπηρέτησης, σε βαθμίδες, μηχανισμός που απαντάται στη διεθνή πρακτική για υπηρεσίες εξυπηρέτησης που σχετίζονται με την παροχή του βασικού προϊόντος (πρόσβαση, αξιοπιστία).

β) Συμβολικό χαρακτήρα διαφοροποίηση του ύψους αποζημίωσης μεταξύ πελατών χαμηλής και μέσης τάσης, δεδομένης της σημαντικής διαφοράς μεγέθους.

γ) Προσθήκη νέων εγγυημένων υπηρεσιών ως εξής: αα) κατασκευή νέας σύνδεσης με μεγάλη επέκταση δικτύου, χάριν εναρμόνισης με την υπουργική απόφαση αριθμ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ1.10/6636/26.3.2007 (σχετικό 5), με ενιαίο εγγυημένο χρόνο εξυπηρέτησης τις εξήντα (60) εργάσιμες ημέρες, ββ) αντικατάσταση μετρητή χαμηλής τάσης κατόπιν αιτήματος πελάτη, με εγγυημένο χρόνο εξυπηρέτησης τις δέκα (10) εργάσιμες ημέρες και γγ) επαναφορά της εγγυημένης υπηρεσίας «Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης» με εγγυημένο χρόνο τις τρεις (3) ώρες.

δ) Μικρής έκτασης τροποποιήσεις σε εγγυημένες υπηρεσίες του τρέχοντος προγράμματος, με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή και διαχείρισή τους. Ειδικά όσον αφορά στην πρόταση του Διαχειριστή Δικτύου για κατάργηση της υπηρεσίας «Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος πελάτη», λαμβάνεται υπόψη ότι η εν λόγω υπηρεσία περιλαμβάνεται στις προτάσεις του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών Ενέργειας (σχετικό 13), καθώς και η σημαντική ζήτησή της από πελάτες της χώρας.

Επειδή σε σχέση με την τεκμηρίωση του προγράμματος και τη διαφάνεια, παρά τη βελτίωση που επιτεύχθηκε με τη δημοσιοποίηση του προγράμματος για την πρώτη περίοδο εφαρμογής, εντοπίζονται συγκεκριμένες ελλείψεις πληροφόρησης του κοινού. Οι ελλείψεις αυτές που αφορούν σε λεπτομέρειες εφαρμογής και ειδικές περιπτώσεις του προγράμματος, θα πρέπει να αντιμετωπισθούν.

Επειδή το περιεχόμενο των εκθέσεων αποτελεσμάτων από την εφαρμογή του προγράμματος δεν καθορίστηκε με τις αποφάσεις 665/2013 και 165/2014 της ΡΑΕ, ενώ τα στοιχεία που υποβάλλονται μετά τις εκθέσεις των πρώτων ετών της πρώτης περιόδου (2014-2015) περιορίζονται στο πλήθος και το ποσοστό των περιπτώσεων εκπρόθεσμης εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες του προγράμματος. Οι δομικές αλλαγές του προγράμματος για τη δεύτερη περίοδο εφαρμογής, όπως η κλιμάκωση της αποζημίωσης και η διαφοροποίηση μεταξύ πελατών μέσης και χαμηλής τάσης, και η ανάγκη για πληρέστερη παρακολούθηση των αποτελεσμάτων του, καθώς και για πιο λεπτομερή αξιολόγηση του επιπέδου παρεχόμενης ποιότητας, καθιστούν αναγκαία μεγαλύτερη ανάλυση των πρωτογενών στοιχείων που συλλέγει ο Διαχειριστής Δικτύου. Για τον προσδιορισμό της ανάλυσης αυτής και των υποβαλλόμενων στοιχείων, λαμβάνονται υπόψη οι περιορισμοί των υφιστάμενων συστημάτων του Διαχειριστή αναφορικά με τη διαχείριση του προγράμματος.

Επειδή λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές προτάσεις του Διαχειριστή και τις τρέχουσες ανάγκες της αγοράς και των πελατών του Δικτύου, κρίνεται επιπλέον σκόπιμη η παρακολούθηση, σε επίπεδο Δικτύου (ολική απόδοση Διαχειριστή Δικτύου), της παρεχόμενης ποιότητας αναφορικά με την εξυπηρέτηση κέντρου τηλεφωνικής πληροφόρησης και εξυπηρέτησης πελατών του ΔΕΔΔΗΕ, την καταμέτρηση μη ωριαίων μετρητών, τη χορήγηση όρων για σύνδεση παραγωγών στο Δίκτυο, καθώς και για βασικές υπηρεσίες προς Προμηθευτές (αλλαγή Προμηθευτή).

Επειδή μέχρι την ανάπτυξη των προβλεπόμενων στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου μηχανισμών για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας των στοιχείων παρακολούθησης της ποιότητας υπηρεσιών, κρίνεται αναγκαίο να διασφαλίζεται τουλάχιστον η δυνατότητα ελέγχου των αποτελεσμάτων του προγράμματος ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ και γενικότερα των στοιχείων που υποβάλλονται στη ΡΑΕ σε σχέση με την ποιότητα υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό, στην παρούσα φάση κρίνεται αναγκαίο να προβλεφθεί η διατήρηση των στοιχείων και δεδομένων που σχετίζονται με την παρακολούθηση της ποιότητας υπηρεσιών και τον υπολογισμό των σχετικών δεικτών και λοιπών μεγεθών που δημοσιοποιούνται ή υποβάλλονται στη ΡΑΕ, για τουλάχιστον 5 έτη μετά το έτος που αφορούν.

Γ. Αποζημίωση καταναλωτών για βλάβες συσκευών λόγω τυχαίας αποκοπής του ουδέτερου αγωγού δικτύου

Επειδή, ειδικότερα για το ζήτημα της αποζημίωσης σε περίπτωση βλαβών σύμφωνα με το άρθρο 34 του «Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ)», στις περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών σε συσκευές Καταναλωτών του Δικτύου, εξαιτίας συμβάντων που σχετίζονται με το Δίκτυο, εάν οι βλάβες αυτές αποδεδειγμένα οφείλονται σε συμβάν για το οποίο φέρει ευθύνη ο Διαχειριστής του Δικτύου, από σχετικές πράξεις ή παραλείψεις του, ο Διαχειριστής του Δικτύου καταβάλλει αποζημίωση στους Καταναλωτές που υπέστησαν βλάβες.

Επειδή, σύμφωνα με τις διατάξεις του ίδιου άρθρου, ορίζεται πως δε γεννάται καμία αξίωση αποζημίωσης έναντι του Διαχειριστή του Δικτύου για βλάβες, οι οποίες προκλήθηκαν σε συσκευές ή εξοπλισμό Καταναλωτή υπό συνθήκες που συνιστούν τυχαία συμβάντα, τυχαίες βλάβες υλικών του δικτύου, ανωτέρα βία ή για λόγους, οι οποίοι δεν εντάσσονται στη σφαίρα ευθύνης του Διαχειριστή του Δικτύου με μόνη εξαίρεση την περίπτωση της τυχαίας διακοπής ουδέτερου, για την οποία προβλέπονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

α) Ο Διαχειριστής του Δικτύου δεν καταβάλλει, βάσει των υποχρεώσεών του που απορρέουν από τον Κώδικα, αποζημίωση για ενδεχόμενες ζημιές από διαφυγόντα έσοδα ή κέρδη, μείωση κύρους, απώλεια παραγωγής, κατάπτωση ρητρών προς τρίτους, και για κάθε έμμεση ή παρεπόμενη βλάβη του Καταναλωτή ή εργαζομένων του ή τρίτων σχετιζόμενων με τη λειτουργία της εγκατάστασης του Καταναλωτή.

β) Το ύψος της αποζημίωσης ανά συμβάν και Καταναλωτή για τις περιπτώσεις αυτές καθορίζεται από τον Διαχειριστή του Δικτύου κατά περίπτωση και είναι ανάλογο της ζημίας που υπέστησαν οι συσκευές του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τυχόν συνυπαιτιότητα του Καταναλωτή στην επέλευση του συμβάντος και στο εύρος της προκληθείσας ζημίας, που ενδέχεται να μειώνει το ύψος της δυνητικής αποζημίωσης.

γ) Οι διαδικασίες υποβολής αιτήματος για αποζημίωση, οι προϋποθέσεις και οι αρχές καθορισμού του ύψους της δυνητικής αποζημίωσης και οι σχετικές διαδικασίες του Διαχειριστή του Δικτύου περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας Υπηρεσιών.

Επειδή, ήδη από το 2011 η ΡΑΕ σε συνεργασία με την τότε κατετοπιωμένη επιχείρηση ΔΕΗ ΑΕ ως Διαχειριστή του Δικτύου (νυν ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ), είχε προχωρήσει σε θέσπιση της διαδικασίας βάσει της οποίας χορηγείται χρηματικό ποσό σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη των ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδέτερου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου Χαμηλής Τάσης (σχετικά 16 και 17). Στην ανωτέρω διαδικασία, είχε προβλεφθεί προθεσμία τεσσάρων (4) εργάσιμων ημερών για την υποβολή της απαιτούμενης για την αποζημίωση αίτησης.

Επειδή, από αναφορές, παράπονα και καταγγελίες που υποβάλλονται ενώπιον της ΡΑΕ και αφορούν σε περιπτώσεις που καταναλωτές έχουν υποστεί βλάβες ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδέτερου αγωγού του Χαμηλής Τάσης Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, προκύπτει ότι ο χρόνος των τεσσάρων (4) εργάσιμων ημερών δεν επαρκεί τόσο για τον εντοπισμό του προβλήματος από τον καταναλωτή, όσο και για την επισκευή ή/και εκτίμηση της οικονομικής ζημίας.

Επειδή η αποζημίωση που προβλέφθηκε στο πλαίσιο της προαναφερθείσας διαδικασίας (σχετικά 16 και 17) ανέρχεται στο ποσό των 300€ για μονοφασική και 400€ για τριφασική παροχή. Η εν λόγω αποζημίωση δεν επαρκεί για την κάλυψη των βλαβών που προκαλούνται σε πιο σύγχρονο εξοπλισμό.

Επειδή, η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή, έχει λάβει τη θέση ότι «Για ζημίες αποδεδειγμένου ύψους έως και εξακόσια (600) ευρώ, η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα πρέπει να προβαίνει σε καταβολή πλήρους αποζημίωσης, όπως αυτή προκύπτει από την οικεία αναφορά».

Για τους παραπάνω λόγους, αποφασίζει:

Στο πλαίσιο των προαναφερθέντων αρμοδιοτήτων της, ως εξής:

Άρθρο πρώτο
Τροποποίηση προγράμματος
ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1. Με τις διατάξεις της παρούσας τροποποιείται το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του Διαχειριστή Δικτύου, ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., το οποίο εγκρίθηκε με την αριθμ. 165/2014 απόφαση ΡΑΕ, και κωδικοποιείται σε ενιαίο κείμενο ως Παράρτημα στην παρούσα.

2. Το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» της προηγούμενης παραγράφου εφαρμόζεται από την 1η Ιουλίου 2020.

Άρθρο δεύτερο
Παρακολούθηση ποιότητας εξυπηρέτησης σε
επίπεδο Δικτύου

1. Από την 1η Ιουλίου 2020 ο Διαχειριστής του Δικτύου συλλέγει και τηρεί στοιχεία για την ποιότητα εξυπηρέτησης τηλεφωνικού κέντρου του ΔΕΔΔΗΕ (11500), την καταμέτρηση μη τηλεμετρούμενων μετρητών, τη χορήγηση προσφορών για σύνδεση παραγωγών στο Δίκτυο και την υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής Προμηθευτή, υπολογίζει και υποβάλει στη ΡΑΕ σχετικά στοιχεία και δείκτες απόδοσης σε επίπεδο Δικτύου (δείκτες ολικής απόδοσης), σύμφωνα με τα οριζόμενα στο παρόν άρθρο.

2. Αναφορικά με την Ποιότητα εξυπηρέτησης τηλεφωνικού κέντρου (11500):

α) Χρόνος αναμονής απάντησης κλήσης: Υπολογίζονται οι ακόλουθες τιμές του χρόνου αναμονής (σε δευτερόλεπτα) πριν την απάντηση εισερχόμενης κλήσης του τηλεφωνικού κέντρου του ΔΕΔΔΗΕ (11500):

- Η μέση τιμή και η μέγιστη τιμή για το σύνολο των κλήσεων.

- Η ανώτερη τιμή για το 50%, το 70%, το 90%, το 95% και το 99% του ταξινομημένου συνόλου κλήσεων.

β) Ποσοστό απαντημένων κλήσεων (%) σε σχέση με το συνολικό πλήθος εισερχόμενων κλήσεων.

3. Αναφορικά με την καταμέτρηση μη τηλεμετρούμενων μετρητών:

α) Η απόδοση του Διαχειριστή αναφορικά με την καταμέτρηση μη τηλεμετρούμενων μετρητών παρακολουθείται μέσω των εξής δεικτών:

- Πλήθος καταμετρήσεων που διενεργήθηκαν επιτυχώς εντός του έτους αναφοράς προς το συνολικό πλήθος των αντίστοιχων προγραμματισμένων καταμετρήσεων (ενεργοί μετρητές).

- Πλήθος καταμετρήσεων που διενεργήθηκαν επιτυχώς εντός του έτους αναφοράς προς το σύνολο των αντίστοιχων προγραμματισμένων καταμετρήσεων (ενεργοί μετρητές), μετά την αφαίρεση των καταμετρήσεων που δεν ολοκληρώθηκαν επιτυχώς λόγω αντικειμενικής αδυναμίας πρόσβασης στον μετρητή.

β) Λεπτομέρειες υπολογισμού δεικτών καταμέτρησης μη τηλεμετρούμενων μετρητών:

- Επιτυχής διενέργεια καταμέτρησης θεωρείται η λήψη ένδειξης κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία βάσει του προγράμματος τακτικής καταμέτρησης, από προσωπικό καταμέτρησης του ΔΕΔΔΗΕ ή υπεργολάβων του, η οποία συνοδεύεται από επιτυχή πιστοποίηση των σχετικών δεδομένων μέτρησης.

- Οι δείκτες υπολογίζονται χωριστά για κάθε κατηγορία πελατών/μετρητών με διαφορετική περίοδο καταμέτρησης (π.χ. μήνας, δίμηνο, εξάμηνο).

- Υπολογίζονται και αναφέρονται τρία μεγέθη για κάθε περιοχή διανομής και για κάθε κατηγορία πελατών/μετρητών με διαφορετική περίοδο καταμέτρησης: α) το συνολικό πλήθος προγραμματισμένων τακτικών καταμετρήσεων, β) το πλήθος καταμετρήσεων που ολοκληρώθηκαν επιτυχώς και γ) το πλήθος των καταμετρήσεων που δεν ολοκληρώθηκαν επιτυχώς λόγω αντικειμενικής αδυναμίας πρόσβασης στον μετρητή.

- Περιλαμβάνονται μόνο καταμετρήσεις που διενεργούνται στο πλαίσιο τακτικής καταμέτρησης: δεν περιλαμβάνεται η έκτακτη λήψη ενδείξεων που διενεργείται στο πλαίσιο άλλων εργασιών (π.χ. αλλαγή προμηθευτή, διαδοχή χρήστη, παύση εκπροσώπησης, αποσύνδεση, έλεγχος/αλλαγή μετρητή κ.λπ.) εφόσον δεν μεταβάλλεται ο κύκλος τακτικής καταμέτρησης, η λήψη αρχικών ενδείξεων (πρώτη ενεργοποίηση μετρητή, επανενεργοποίηση μετά από διακοπή), καθώς και η λήψη ενδείξεων από καταναλωτές/προμηθευτές.

γ) Για τις περιπτώσεις μη επιτυχούς καταμέτρησης (λόγω, π.χ. αντικειμενικής αδυναμίας πρόσβασης στον μετρητή, μη πιστοποίησης μετρήσεων ή για άλλους λόγους), ο Διαχειριστής διασφαλίζει τα ακόλουθα:

- τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων ή, σε περίπτωση έλλειψης αποδεικτικών στοιχείων, την καταγραφή πληροφοριών, αναφορικά με τα ειδικότερα αίτια και συνθήκες και

- την τήρηση αρχείου με τα ανωτέρω στοιχεία και πληροφορίες.

4. Αναφορικά με την εξυπηρέτηση συνδέσεων παραγωγών στο Δίκτυο:

α) Η απόδοση του Διαχειριστή αναφορικά με: α) τη χορήγηση προσφορών (δεσμευτικών και μη) για σύνδεση παραγωγών στο Δίκτυο και β) την οριστικοποίηση μη δεσμευτικών προσφορών σύνδεσης παραγωγών στο Δίκτυο, παρακολουθείται μέσω των εξής στοιχείων και δεικτών, τα οποία υπολογίζονται διακριτά για κάθε μία από τις παραπάνω περιπτώσεις, ανά περιφέρεια και για κάθε ημερολογιακό εξάμηνο:

- Πλήθος εκκρεμών αιτημάτων κατά την πρώτη και κατά την τελευταία ημέρα του εξαμήνου αναφοράς.

- Πλήθος αιτημάτων που υποβλήθηκαν το εξάμηνο αναφοράς.

- Πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν το εξάμηνο αναφοράς (ανεξαρτήτως χρόνου υποβολής αιτήματος):

• Συνολικό πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν.

• Πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν εμπρόθεσμα, δηλαδή εντός της οριζόμενης βάσει του θεσμικού πλαισίου προθεσμίας (4 μήνες για χορήγηση προσφοράς

σύνδεσης, 1 μήνας για οριστικοποίηση προσφοράς σύνδεσης).

- Πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν εκπρόθεσμα:

- Σύνολο εκπρόθεσμων περιπτώσεων.

- Μη περιλαμβάνοντας εκπρόθεσμες περιπτώσεις για λόγους που εκφεύγουν της σφαίρας ελέγχου/ευθύνης του Διαχειριστή Δικτύου (εξαιρούμενες εκπρόθεσμες περιπτώσεις).

- Χρόνος εξυπηρέτησης προσφορών για σύνδεση παραγωγών στο Δίκτυο: Υπολογίζονται οι ακόλουθοι χρόνοι (σε ημερολογιακές ημέρες) διακριτά για την αρχική χορήγηση προσφοράς σύνδεσης (δεσμευτικής ή μη) και για την οριστικοποίηση προσφοράς σύνδεσης, για τα εξής σύνολα περιπτώσεων: α) για το σύνολο των περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν και β) για υποσύνολο των περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν, στο οποίο δεν περιλαμβάνονται οι εξαιρούμενες εκπρόθεσμες περιπτώσεις:

- Ο μέσος και ο μέγιστος χρόνος εξυπηρέτησης του συνόλου.

- Η ανώτερη τιμή του χρόνου εξυπηρέτησης για το 50%, το 70%, το 90%, το 95% και το 99% του ταξινομημένου συνόλου.

β) Για τις εξαιρούμενες εκπρόθεσμες περιπτώσεις, ο Διαχειριστής διασφαλίζει τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων ή, σε περίπτωση έλλειψης αποδεικτικών στοιχείων, την καταγραφή πληροφοριών, αναφορικά με τα ειδικότερα αίτια ή συνθήκες, καθώς και την τήρηση αρχείου με τα ανωτέρω στοιχεία και πληροφορίες.

5. Αναφορικά με τη διαχείριση δηλώσεων εκπροσώπησης μετρητών φορτίου Δικτύου (αλλαγή Προμηθευτή ή έναρξη προμήθειας):

α) Η απόδοση του Διαχειριστή αναφορικά με την υλοποίηση δηλώσεων εκπροσώπησης εντολών εκπροσώπησης μετρητών φορτίου (αλλαγή Προμηθευτή ή έναρξη προμήθειας) παρακολουθείται μέσω των ακόλουθων στοιχείων και δεικτών, τα οποία υπολογίζονται για κάθε μήνα:

- Πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης σε εκκρεμότητα κατά την πρώτη και κατά την τελευταία ημέρα του μήνα αναφοράς, ανεξαρτήτως χρόνου υποβολής.

- Πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης που λήφθηκαν κατά το μήνα αναφοράς.

- Πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης που υλοποιήθηκαν από τον Διαχειριστή Δικτύου κατά το μήνα αναφοράς, ανεξαρτήτως χρόνου υποβολής της δήλωσης. Υπολογίζονται τα ακόλουθα μεγέθη:

- Συνολικό πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης που υλοποιήθηκαν.

- Πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης που υλοποιήθηκαν εντός είκοσι μίας (21) ημερών από την υποβολή.

- Πλήθος δηλώσεων που εξυπηρετήθηκαν σε χρόνο μεγαλύτερο των είκοσι ενός (21) ημερών από την υποβολή (εφεξής: «εκπρόθεσμες περιπτώσεις»):

- Σύνολο εκπρόθεσμων περιπτώσεων.

- Μη περιλαμβάνοντας εκπρόθεσμες περιπτώσεις για λόγους που εκφεύγουν της σφαίρας ελέγχου/ευθύνης του Διαχειριστή Δικτύου (εξαιρούμενες εκπρόθεσμες περιπτώσεις).

- Χρόνος εξυπηρέτησης δηλώσεων εκπροσώπησης μετρητών φορτίου: Υπολογίζονται οι ακόλουθοι χρόνοι (σε ημερολογιακές ημέρες) για τα εξής σύνολα δηλώσεων: α) για το σύνολο των δηλώσεων που υλοποιήθηκαν και β) για υποσύνολο των δηλώσεων που υλοποιήθηκαν, στο οποίο δεν περιλαμβάνονται οι εξαιρούμενες εκπρόθεσμες περιπτώσεις:

- Ο μέσος και ο μέγιστος χρόνος εξυπηρέτησης του συνόλου.

- Η ανώτερη τιμή του χρόνου εξυπηρέτησης για το 50%, το 70%, το 90%, το 95% και το 99% του ταξινομημένου συνόλου.

β) Για τις εξαιρούμενες εκπρόθεσμες περιπτώσεις, ο Διαχειριστής διασφαλίζει τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων ή, σε περίπτωση έλλειψης αποδεικτικών στοιχείων, την καταγραφή πληροφοριών, αναφορικά με τα ειδικότερα αίτια ή συνθήκες, καθώς και την τήρηση αρχείου με τα ανωτέρω στοιχεία και πληροφορίες.

6. Τα στοιχεία του παρόντος άρθρου υποβάλλονται στη ΡΑΕ σε ηλεκτρονική μορφή κατάλληλη για επεξεργασία με λογισμικό επεξεργασίας λογιστικών φύλλων και πινάκων, σύμφωνα με το ακόλουθο χρονοδιάγραμμα:

α) Τα στοιχεία των παραγράφων 2 και 3 υποβάλλονται ετησίως, εντός δύο (2) μηνών από τη λήξη του έτους στο οποίο αφορούν.

β) Τα στοιχεία της παραγράφου 4 υποβάλλονται εξαμηνιαίως, εντός ενός (1) μήνα από τη λήξη του ημερολογιακού εξαμήνου στο οποίο αφορούν.

γ) Τα στοιχεία της παραγράφου 5 παρακολουθούνται στο πλαίσιο τήρησης αρχείου παρακολούθησης των αντίστοιχων διαδικασιών, όπως προβλέπεται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου, και υποβάλλονται στη ΡΑΕ, εντός ενός (1) μήνα από τη λήξη κάθε ημερολογιακού τριμήνου.

Άρθρο τρίτο

Τήρηση στοιχείων για την ποιότητα υπηρεσιών

1. Με στόχο τη δυνατότητα ελέγχου των δεικτών και λοιπών μεγεθών που αναφέρει ο Διαχειριστής για την ποιότητα υπηρεσιών, τα δεδομένα και στοιχεία που σχετίζονται με την εφαρμογή του προγράμματος ΕΓΓΥ-ΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, με τις διαστάσεις ποιότητας εξυπηρέτησης που παρακολουθούνται σε επίπεδο δικτύου σύμφωνα με την παρούσα, καθώς και με την παρακολούθηση διαστάσεων ποιότητας υπηρεσιών (ποιότητα ενέργειας, ποιότητα τάσης, ποιότητα εξυπηρέτησης) για τις οποίες ο Διαχειριστής Δικτύου δημοσιοποιεί ή υποβάλει στοιχεία στη ΡΑΕ, τηρούνται από τον Διαχειριστή Δικτύου κατ'ελάχιστο για πέντε (5) έτη μετά το έτος στο οποίο αφορούν.

2. Στα δεδομένα της προηγούμενης παραγράφου περιλαμβάνονται πρωτογενή στοιχεία (π.χ. έγγραφα, σημειώματα, φόρμες, δελτία, αναφορές, ηλεκτρονικά δεδομένα κ.ά.) και δεδομένα ενδιάμεσης επεξεργασίας (π.χ. βάσεις δεδομένων, πίνακες) και, γενικότερα, κάθε στοιχείο που απαιτείται για τον έλεγχο της ακρίβειας των αναφερόμενων δεικτών, συγκεντρωτικών ή στατιστικών μεγεθών για την ποιότητα υπηρεσιών.

Άρθρο τέταρτο
Διαδικασία χορήγησης χρηματικού ποσού για βλάβες συσκευών

Από την έναρξη ισχύος της παρούσας εφαρμόζονται τα ακόλουθα σχετικά με την υφιστάμενη διαδικασία για τη χορήγηση χρηματικού ποσού σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη των ηλεκτρικών συσκευών τους εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου Χαμηλής Τάσης:

α) Το χρονικό όριο για την υποβολή του σχετικού αιτήματος αποζημίωσης καθορίζεται στις δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

β) Το μέγιστο ύψος της αποζημίωσης για βλάβες συσκευών που προκαλούνται από τυχαία διακοπή του ουδετέρου αγωγού του Χαμηλής Τάσης Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας ορίζεται στο ποσό των 600 €, ανεξαρτήτως τύπου παροχής.

Άρθρο πέμπτο
Πληροφόρηση πελατών

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου επικαιροποιεί, σύμφωνα με το περιεχόμενο της παρούσας, το σχετικό πληροφοριακό υλικό που διατηρεί στην ιστοσελίδα του και αναρτά σχετική ανακοίνωση, σύμφωνα με το ακόλουθο χρονοδιάγραμμα:

α) Σχετικά με τη διαδικασία χορήγησης χρηματικού ποσού σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη των ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής

του ουδετέρου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου Χαμηλής Τάσης, το αργότερο μέχρι την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης.

β) Σχετικά με την τροποποίηση του προγράμματος ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ και την εφαρμογή του από 1.7.2020, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης.

2. Εντός τριάντα (30) ημερών από την έναρξη ισχύος της παρούσας, ο Διαχειριστής του Δικτύου συμπληρώνει την ιστοσελίδα του προγράμματος ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ με την ακόλουθη πληροφορία σχετικά με λεπτομέρειες εφαρμογής του προγράμματος:

α) Τις περιοχές της χώρας (νομούς, δήμους) όπου οι υπηρεσίες του Διαχειριστή που σχετίζονται με τις εγγυημένες υπηρεσίες τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή (2.1) και αποκατάστασης διακοπής τροφοδότησης Καταναλωτή μέσης τάσης λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών (2.3), λειτουργούν όλο το 24ωρο, καθώς και το ωράριο λειτουργίας των ως άνω υπηρεσιών του Διαχειριστή στις λοιπές περιοχές της χώρας.

β) Τα νησιά στα οποία υπάρχουν υποπρακτορεία ΔΕΔΔΗΕ, όπου προβλέπεται διπλασιασμός των εγγυημένων χρόνων εξυπηρέτησης συγκεκριμένων υπηρεσιών λόγω μετάβασης συνεργείου από άλλα νησιά, καθώς επίσης και τις συγκεκριμένες υπηρεσίες των οποίων ο εγγυημένος χρόνος εξυπηρέτησης διπλασιάζεται κατά τα ανωτέρω.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ» ΤΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΕΔΔΗΕ

A. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (ΕΧΕ)	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ		
1.1. Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου	ΕΩΣ 15 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Για τη μελέτη και την κατάρτιση όρων και προσφοράς σύνδεσης σε αίτημα για νέα απλή παροχή ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, χωρίς δίκτυο, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εγγράφως εντός 15 εργάσιμων ημερών.
1.2. Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου	ΕΩΣ 20 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Για τη μελέτη και την κατάρτιση όρων και προσφοράς σύνδεσης σε αίτημα για νέα παροχή ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί επέκταση δικτύου, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εγγράφως εντός 20 εργάσιμων ημερών.
1.3. Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου	ΕΩΣ 20 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης που δεν απαιτεί επέκταση δικτύου, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 20 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος.

1.4. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου	ΕΩΣ 40 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (κατασκευή δικτύου έως 400 μέτρα εναερίου δικτύου ή 200 μέτρα υπογείου δικτύου ή συνδυασμό τους), ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 40 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος.
1.5. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου	ΕΩΣ 60 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου (κατασκευή δικτύου άνω των 400 μέτρων εναερίου δικτύου ή 200 μέτρων υπογείου δικτύου ή συνδυασμό τους, κατασκευή ή αναβάθμιση υποσταθμού διανομής ΜΤ/ΧΤ), ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 60 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος.
1.6. Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή	ΕΩΣ 4 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Για τη σύνδεση νέου μετρητή μέσης ή χαμηλής τάσης σε παροχή που έχει ήδη κατασκευασθεί, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 4 εργάσιμων ημερών (εφόσον έχουν εκπληρωθεί οι σχετικές προϋποθέσεις).
2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ		
2.1. Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή	ΕΩΣ 4 ΩΡΕΣ	Η επέμβαση του τεχνικού προσωπικού του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την αντικατάσταση καμένης ασφάλειας του μετρητή ή την επαναφορά του μικροαυτόματου του μετρητή θα γίνει εντός 4 ωρών από την αναγγελία τους, εφόσον αναγγελθούν μέσα στο ωράριο της Υπηρεσίας.
2.2. Απάντηση σε έγγραφα παράπονα Καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης	ΕΩΣ 30 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα απαντήσουν εγγράφως εντός 30 εργάσιμων ημερών σε έγγραφα παράπονα Καταναλωτών αναφορικά με τυχόν αυξομειώσεις της τάσης του ρεύματος και γενικότερα με την ποιότητα τάσης της παροχής τους.
2.3. Αποκατάσταση τροφοδότησης Καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών	ΕΩΣ 12 ΩΡΕΣ	Η αρμόδια Υπηρεσία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα επαναφέρει εντός 12 ωρών την ηλεκτρική τροφοδότηση του Καταναλωτή μέσης τάσης, που είχε διακοπεί λόγω βλάβης ή προγραμματισμένων εργασιών στο δίκτυο, εφόσον η γνωστοποίηση (ειδικά για βλάβη) έγινε μέσα στο ωράριο της Υπηρεσίας.
3. ΜΕΤΡΗΤΕΣ		
3.1. Επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους	ΕΩΣ 2 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Σε περίπτωση που η παροχή Καταναλωτή έχει διακοπεί λόγω χρέους, η αρμόδια Υπηρεσία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα συνδέσει την παροχή κατόπιν αιτήματος του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, εντός 2 εργάσιμων ημερών.
3.2. Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή	ΕΩΣ 3 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Σε έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας για λογαριασμό του πελάτη του) για διακοπή της παροχής του, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 3 εργάσιμων ημερών.
3.3. Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή	ΕΩΣ 3 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Σε περίπτωση επανασύνδεσης παροχής κατόπιν αιτήματος του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας για λογαριασμό του πελάτη του, που η διακοπή της δεν οφείλεται σε χρέος, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 3 εργάσιμων ημερών.

3.4. Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή	ΕΩΣ 20 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Σε έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας) για έλεγχο του μετρητή σχετικά με την αξιοπιστία καταγραφής της κατανάλωσης, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 20 εργάσιμων ημερών.
3.5. Αντικατάσταση μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (αναβάθμιση διάταξης μέτρησης)	ΕΩΣ 10 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Σε έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας) για αντικατάσταση υφιστάμενου μετρητή, με μετρητή πολλαπλού τιμολογίου ή ηλεκτρονικό μετρητή, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 10 εργάσιμων ημερών.
4. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ		
4.1. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	ΕΩΣ 15 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα απαντήσουν εγγράφως εντός 15 εργάσιμων ημερών σε έγγραφα αιτήματα που σχετίζονται με παράπονα (εκτός ποιότητας τάσης) ή με πληροφορίες και για τα οποία η απάντηση δεν απαιτεί επιτόπια μετάβαση.
4.2. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	ΕΩΣ 20 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	Οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα απαντήσουν εγγράφως εντός 20 εργάσιμων ημερών σε έγγραφα αιτήματα που σχετίζονται με παράπονα (εκτός ποιότητας τάσης) ή με πληροφορίες και για τα οποία η απάντηση απαιτεί επιτόπια μετάβαση.
4.3. Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης	ΕΩΣ 3 ΩΡΕΣ	Οι συναντήσεις (ραντεβού) με προσωπικό του ΔΕΔΔΗΕ ή υπεργολάβων του για την εκτέλεση εργασιών και γενικότερα για την εξυπηρέτηση σε ακίνητα πελατών του δικτύου, θα ορίζονται με εύρος χρονικού διαστήματος που δε θα ξεπερνά τις 3 ώρες, και θα τηρούνται με συνέπεια.

Β. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ - ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΠΟΣΩΝ

1. Σε περίπτωση υπέρβασης του Εγγυημένου Χρόνου Εξυπηρέτησης, καταβάλλεται στους δικαιούχους πελάτες ποσό που υπολογίζεται σύμφωνα με τα ακόλουθα:

α) Για τις εγγυημένες υπηρεσίες 3.2, 3.4, 3.5, 4.1, 4.2 και 4.3, καταβάλλεται ποσό ίσο με τη Βασική Οικονομική Ρήτρα (BOK).

β) Για τις λοιπές εγγυημένες υπηρεσίες (1.1 έως 1.6, 2.1 έως 2.3, 3.1 και 3.3) καταβάλλεται ποσό που προσδιορίζεται για κάθε υπηρεσία βάσει της αντίστοιχης Βασικής Οικονομικής Ρήτρας και του (καθαρού) χρόνου εξυπηρέτησης (ΧΕ), ως ακολούθως:

Χρόνος εξυπηρέτησης (ΧΕ)	Καταβαλλόμενο Ποσό
$EXE < ΧΕ \leq 1,5 \cdot EXE$	BOK
$1,5 \cdot EXE < ΧΕ \leq 3 \cdot EXE$	3 • BOK
$ΧΕ > 3 \cdot EXE$	4 • BOK

γ) Η Βασική Οικονομική Ρήτρα καθορίζεται στο ποσό των 20€ για πελάτες χαμηλής τάσης και στο ποσό των 40€ για πελάτες μέσης τάσης, για όλες τις υπηρεσίες του προγράμματος, πλην της υπηρεσίας 2.3 («Αποκατάσταση τροφοδότησης Μέσης Τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών»), για την οποία η Βασική Οικονομική Ρήτρα καθορίζεται στο ποσό των 150€.

2. Τα ποσά καταβάλλονται με την ακόλουθη διαδικασία:

α) με μέριμνα του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., χωρίς να απαιτείται αίτηση εκ μέρους των δικαιούχων, είτε απευθείας σε αυτούς ή μέσω του λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας, μετά από σχετική συμφωνία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. με τους αρμόδιους Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας,

β) ανά εξάμηνο και συγκεκριμένα εντός τριών (3) μηνών από τη λήξη του ημερολογιακού εξαμήνου στο οποίο αφορούν.

3. Ειδικότερα, τα ποσά που προκύπτουν σε σχέση με την υπηρεσία 3.2 (Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή) καταβάλλονται σε τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου, τα στοιχεία του οποίου δηλώνονται κατά την υποβολή του αιτήματος διακοπής. Σε περίπτωση μη δήλωσης στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού, ο Διαχειριστής απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής ποσού. Η απαλλαγή του Διαχειριστή από την καταβολή ποσού στην περίπτωση αυτή, αναγράφεται σε εμφανές σημείο στην αίτηση διακοπής παροχής.

Γ. ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

1. Ο χρόνος εξυπηρέτησης των Εγγυημένων Υπηρεσιών που μετράται σε (ακέραιες) εργάσιμες ημέρες, υπολογίζεται από την επόμενη εργάσιμη ημέρα μετά την υποβολή του αιτήματος και λήγει την ημέρα που ολοκληρώνεται η εξυπηρέτηση του αιτήματος. Ο χρόνος εξυπηρέτησης λαμβάνει τιμή ίση με το μηδέν (0) στην περίπτωση ολοκλήρωσης της εξυπηρέτησης πριν την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα υποβολής του αιτήματος, τιμή ένα (1) για ολοκλήρωση κατά την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την υποβολή του αιτήματος κ.ο.κ.

2. Ο χρόνος εξυπηρέτησης των Εγγυημένων Υπηρεσιών «Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή (2.1)» και «Αποκατάστασης διακοπής τροφοδότησης Καταναλωτή μέσης τάσης λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών (2.3)», μετρείται σε λεπτά της ώρας και υπολογίζεται σύμφωνα με τα ακόλουθα:

α) Για την υπηρεσία 2.1, από το χρόνο αναγγελίας του προβλήματος από τον πελάτη.

β) Για την υπηρεσία 2.3 και συγκεκριμένα για την περίπτωση διακοπής λόγω βλάβης δικτύου, ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται ως εξής:

αα) Κατά κανόνα, από το χρόνο διακοπής του πελάτη, όπως ο χρόνος αυτός καταγράφεται από τον μετρητή κατανάλωσης του πελάτη ή προκύπτει από καταγραφές των συστημάτων εποπτείας δικτύου του Διαχειριστή.

ββ) Σε περίπτωση που τα συμβάντα διακοπής πελατών μέσης τάσης ή των σχετιζόμενων δικτύων μέσης τάσης δεν παρακολουθούνται από τον Διαχειριστή σε πραγματικό (ή σχεδόν πραγματικό) χρόνο, λαμβάνεται επιπλέον υπόψη ο χρόνος γνωστοποίησης της βλάβης που σχετίζεται με τη διακοπή τροφοδότησης στον Διαχειριστή. Η γνωστοποίηση μπορεί να γίνεται με αναγγελία πελάτη ή από προσωπικό του Διαχειριστή ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο. Στις περιπτώσεις αυτές, ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται από το χρόνο διακοπής του πελάτη εφόσον αυτή γνωστοποιήθηκε εντός τριάντα (30) λεπτών, άλλως ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται από το χρόνο γνωστοποίησης.

γ) Σε περίπτωση που ο χρόνος αναγγελίας (εγγυημένη υπηρεσία 2.1) ή γνωστοποίησης (εγγυημένη υπηρεσία 2.3) κατά τα ανωτέρω είναι εκτός του ωραρίου της υπηρεσίας διαχείρισης συμβάντων δικτύου του Διαχειριστή, ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται από την ώρα έναρξης της υπηρεσίας την επόμενη ημέρα. Εξαιρέση αποτελεί η διακοπή τροφοδότησης πελάτη μέσης τάσης λόγω

προγραμματισμένων εργασιών, περίπτωση στην οποία ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται πάντοτε από το χρόνο διακοπής του πελάτη, όπως αυτός καταγράφεται από τον μετρητή κατανάλωσης.

δ) Ο χρόνος εξυπηρέτησης των παραπάνω υπηρεσιών προσμετράται με συνέχεια έως την αποκατάσταση της τροφοδότησης του πελάτη, εξαιρώντας τυχόν καθυστερήσεις μη οφειλόμενες στον Διαχειριστή (παρ. 5).

ε) Οι περιοχές της χώρας όπου οι υπηρεσίες διαχείρισης συμβάντων δικτύου του Διαχειριστή λειτουργούν όλο το 24ωρο, καθώς και το ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών αυτών του Διαχειριστή στις λοιπές περιοχές της χώρας, αναφέρονται στην πληροφοριακή σελίδα του προγράμματος στον ιστότοπο του Διαχειριστή.

3. Αναφορικά με τις υπηρεσίες του προγράμματος για την κατασκευή παροχών με επέκταση δικτύου, προκειμένου για τη διάκριση μεταξύ συνήθους (υπηρεσία 1.4) και μεγάλης επέκτασης δικτύου (υπηρεσία 1.5) στις περιπτώσεις που η επέκταση αφορά σε συνδυασμό εναέριου και υπόγειου δικτύου, ένα (1) μέτρο υπόγειου δικτύου θεωρείται ισοδύναμο με δύο (2) μέτρα εναέριου.

4. Αναφορικά με την Εγγυημένη Υπηρεσία 4.3 (Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης) ορίζονται επιπλέον τα ακόλουθα:

α) Για τον ορισμό του χρόνου συνάντησης (ημερομηνία και χρονική ζώνη) παρέχονται στους πελάτες τουλάχιστον τρεις (3) εναλλακτικές επιλογές σε ημερομηνίες μεταγενέστερες της ημέρας επικοινωνίας, με σχετική ευελιξία στη διαμόρφωση των εναλλακτικών (διαφοροποίηση ως προς την εβδομάδα, την ημέρα, τη χρονική ζώνη) λαμβάνοντας υπόψη τις προτιμήσεις του πελάτη, καθώς και δυνατότητα αντιπρότασης από αυτόν, με στόχο ο χρόνος συνάντησης να ορίζεται κατά την πρώτη επικοινωνία. Σε περίπτωση αδυναμίας ορισμού χρόνου συνάντησης, προγραμματίζεται νέα επικοινωνία το συντομότερο εφικτό, ο χρόνος της οποίας συμφωνείται με τον πελάτη, εφόσον αυτό είναι δυνατό.

β) Η Εγγυημένη Υπηρεσία τίθεται σε πιλοτική εφαρμογή (καταγραφή και επεξεργασία στοιχείων απόδοσης Διαχειριστή, προσδιορισμός περιπτώσεων εκπρόθεσμης εξυπηρέτησης και δικαιούχων, υπολογισμός καταβαλλόμενων ποσών) με την έναρξη εφαρμογής του προγράμματος (1.7.2020) και σε πλήρη εφαρμογή (καταβολή ποσών σε δικαιούχους) από την 1.1.2021.

5. Για τον προσδιορισμό του χρόνου εξυπηρέτησης των Εγγυημένων Υπηρεσιών του προγράμματος δεν συνυπολογίζονται χρονικά διαστήματα κατά τα οποία επικρατούν συνθήκες ανωτέρας βίας, καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ή εξαιρετικά δυσμενείς καιρικές συνθήκες ή εκτεταμένες απεργίες προσωπικού, στο βαθμό που αυτά επηρεάζουν τις σχετιζόμενες μονάδες του Διαχειριστή, διακοπές ή περιορισμοί τροφοδότησης του δικτύου που δεν οφείλονται σε βλάβες στοιχείων αυτού ή σε εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών επί αυτού (π.χ. βλάβες Συστήματος Μεταφοράς, περικοπές φορτίου λόγω ανεπάρκειας Παραγωγής ή Συστήματος Μεταφοράς), καθώς και καθυστερήσεις που οφείλονται σε αναμονή ενεργειών από τους αιτούντες ή από τρίτους φορείς ή πρόσωπα (π.χ. Δασαρχείο, Πολεοδομία κ.λπ.) ή

σε παρεμβάσεις κρατικών/δημόσιων αρχών. Συναφώς, ορίζονται τα ακόλουθα μεγέθη:

α) Συνολικός χρόνος εξυπηρέτησης: Ο χρόνος μεταξύ έναρξης της εξυπηρέτησης και ολοκλήρωσής της. Υπολογίζεται για όλες τις περιπτώσεις, περιλαμβάνοντας χρονικά διαστήματα που δεν συνυπολογίζονται για την εφαρμογή των Εγγυημένων Υπηρεσιών, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

β) Καθαρός χρόνος εξυπηρέτησης (ΧΕ): Ο χρόνος εξυπηρέτησης βάσει του οποίου προσδιορίζεται η καταβολή ποσού στον δικαιούχο. Διαφοροποιείται από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης, καθώς δεν περιλαμβάνει χρονικά διαστήματα που δεν συνυπολογίζονται για την εφαρμογή των Εγγυημένων Υπηρεσιών, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

6. Η παροχή των Εγγυημένων Υπηρεσιών διαφοροποιείται στα μικρά νησιά που υπάρχουν Υποπρακτορεία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ως αυτά αναφέρονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα του. Για τα νησιά αυτά, ισχύουν οι δεσμεύσεις της ενότητας Α για τις υπηρεσίες 1.6, 2.1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 4.1, 4.2 και 4.3 ενώ στα υπόλοιπα αιτήματα οι χρονικές προθεσμίες διπλασιάζονται, λόγω του χρόνου μετάβασης συνεργείου από άλλα νησιά.

7. Η παροχή των ανωτέρω Εγγυημένων Υπηρεσιών από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., τις οποίες δεσμεύεται να ολοκληρώνει εντός των εγγυημένων χρόνων εξυπηρέτησης του προγράμματος και υπό τις ανωτέρω προϋποθέσεις, δεν συνεπάγεται σε καμία περίπτωση σε περιορισμό των δικαιωμάτων των Καταναλωτών που προβλέπονται στην αριθμ. 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 440/Β'/30.03.2007).

Δ. ΕΚΘΕΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου υποβάλλει στη ΡΑΕ έκθεση με ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα από την εφαρμογή του προγράμματος σύμφωνα με τις ακόλουθες προδιαγραφές:

α) Συχνότητα, χρόνος υποβολής και μορφή έκθεσης: Οι εκθέσεις υποβάλλονται εξαμηνιαίως, εντός έξι (6) μηνών από τη λήξη του ημερολογιακού εξαμήνου στο οποίο αφορούν. Οι εκθέσεις υποβάλλονται σε ηλεκτρονική μορφή κατάλληλη για επεξεργασία με λογισμικό επεξεργασίας λογιστικών φύλλων και πινάκων.

β) Περιεχόμενο έκθεσης (συγκεντρωτικά και στατιστικά δεδομένα):

- Συνολικό πλήθος περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν την περίοδο αναφοράς.

- Πλήθος περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν εντός του εγγυημένου χρόνου (καθαρός χρόνος εξυπηρέτησης) \leq εγγυημένος χρόνος εξυπηρέτησης), περιλαμβανομένων περιπτώσεων εξαιρέσης χρονικών διαστημάτων από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης (καθαρός χρόνος εξυπηρέτησης) \leq συνολικός χρόνος εξυπηρέτησης).

- Πλήθος περιπτώσεων στα οποία σημειώθηκε υπέρβαση εγγυημένου χρόνου, για τις οποίες προβλέπεται

καταβολή ποσού (καθαρός χρόνος εξυπηρέτησης $>$ εγγυημένος χρόνος εξυπηρέτησης). Για τις υπηρεσίες που προβλέπεται διαφοροποίηση καταβαλλόμενου ποσού συναρτήσει του (καθαρού) χρόνου εξυπηρέτησης, δίνεται επιπλέον το πλήθος εκπρόθεσμων αιτημάτων για κάθε χρονικό διάστημα χρόνου εξυπηρέτησης ($EXE < XE \leq 1,5 \cdot EXE$, $1,5 \cdot EXE < XE \leq 3 \cdot EXE$, $XE > 3 \cdot EXE$).

- Πλήθος περιπτώσεων στις οποίες δεν σημειώθηκε υπέρβαση εγγυημένου χρόνου (καθαρός χρόνος εξυπηρέτησης \leq εγγυημένος χρόνος εξυπηρέτησης) κατόπιν εξαίρεσης χρονικών διαστημάτων λόγω καθυστερήσεων μη οφειλόμενων στον Διαχειριστή Δικτύου (συνολικός χρόνος εξυπηρέτησης $>$ εγγυημένος χρόνος εξυπηρέτησης), για τις οποίες δεν προέκυψε καταβολή ποσού, με ανάλυση ανά αιτία εξαίρεσης (π.χ. ανωτέρα βία, καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, εξαιρετικά δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απεργίες προσωπικού, διακοπή τροφοδότησης από Παραγωγή ή Μεταφορά, καθυστερήσεις οφειλόμενες στον πελάτη/σε παρέμβαση αρχών/σε τρίτους, άλλοι λόγοι). Για όλες τις περιπτώσεις εξαίρεσης χρονικών διαστημάτων από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης, ο Διαχειριστής διασφαλίζει τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων - σε περίπτωση έλλειψης αποδεικτικών στοιχείων, την καταγραφή πληροφοριών - αναφορικά με τις ειδικότερες περιστάσεις και συνθήκες, καθώς και τη διατήρηση των ανωτέρω για τουλάχιστον πέντε (5) έτη μετά το έτος στο οποίο αφορούν.

- Συνολικό καταβλητέο ποσό σε δικαιούχους, πλήθος δικαιούχων στους οποίους καταβλήθηκε το προβλεπόμενο ποσό και συνολικό ποσό που καταβλήθηκε. Αιτιολόγηση τυχόν διαφοράς μεταξύ προβλεπόμενων και καταβληθέντων ποσών.

- Για όλες τις υπηρεσίες, πλην της υπηρεσίας «Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης», τα ακόλουθα στατιστικά στοιχεία αναφορικά με το χρόνο εξυπηρέτησης:

• Μέση και μέγιστη τιμή του καθαρού και του συνολικού χρόνου εξυπηρέτησης.

• Ανώτερη τιμή του καθαρού και του συνολικού χρόνου εξυπηρέτησης για το 50%, το 70%, το 90%, το 95% και το 99% του ταξινομημένου συνόλου περιπτώσεων.

γ) Επίπεδο ανάλυσης έκθεσης: Τα συγκεντρωτικά και στατιστικά δεδομένα της έκθεσης παρουσιάζονται διακριτά για κάθε μία Εγγυημένη Υπηρεσία, για κάθε κατηγορία πελατών (μέσης και χαμηλής τάσης) και για κάθε Περιφέρεια Διανομής (ΔΠΑ, ΔΠΚΕ, ΔΠΠ-Η, ΔΠΜ-Θ, ΔΠΝ, ΕΠΙΤΕΛΙΚΕΣ). Τα δεδομένα που αφορούν τις υπηρεσίες και περιοχές όπου προβλέπεται διπλασιασμός του εγγυημένου χρόνου εξυπηρέτησης περιλαμβάνονται στα συνολικά στοιχεία της οικείας Περιφέρειας και παρουσιάζονται επιπλέον και διακριτά.

δ) Η έκθεση συνοδεύεται από αναλυτικό μητρώο για καθεμία από τις Εγγυημένες Υπηρεσίες, εκτός της υπηρεσίας «Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης», σύμφωνα με το υπόδειγμα που προσαρτάται στην παρούσα. Το μητρώο περιλαμβάνει, για κάθε Εγγυημένη Υπηρεσία, αναλυτική πληροφορία διακριτά για κάθε μία περίπτωση που εξυπηρετήθηκε την περίοδο αναφοράς στην οποία αφορά η έκθεση. Τα συγκεντρωτικά και στατιστικά δεδομένα της έκθεσης προκύπτουν από τα αναλυτικά στοιχεία του μητρώου.

2. Η έκθεση του έτους 2019 αφορά στην εφαρμογή του προγράμματος από 1.1.2019 έως και 30.6.2020, έχει το περιεχόμενο και τη μορφή των εκθέσεων που υποβάλλονται τα προηγούμενα έτη (πίνακας με το συνολικό πλήθος περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν και το πλήθος των εκπρόθεσμων περιπτώσεων που δικαιούνται αποζημίωσης, για κάθε Εγγυημένη Υπηρεσία και ανά Περιφέρεια) και υποβάλλεται έως την 30.9.2020.

Ε. ΑΝΤΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Για την παρακολούθηση των Εγγυημένων Υπηρεσιών, τον εντοπισμό των περιπτώσεων υπέρβασης και των δικαιούχων και τον υπολογισμό των ποσών προς καταβολή, οι αρμόδιες μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ αντλούν και επεξεργάζονται στοιχεία από κατάλληλα εταιρικά μηχανογραφικά συστήματα και εφαρμογές, όπως:

α) Τα στοιχεία των εγγυημένων υπηρεσιών κατάρτισης προσφοράς και κατασκευής νέας απλής παροχής και παροχής με δίκτυο (1.1-1.5) θα αντλούνται από τις μηχανογραφικές εφαρμογές «Ζευς» και «Netserv».

β) Για την εγγυημένη υπηρεσία «Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή» (1.6), τα στοιχεία θα αντλούνται από το σύστημα εξυπηρέτησης «Ερμής».

γ) Τα στοιχεία της εγγυημένης υπηρεσίας «Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή» (2.1) θα αντλούνται από τη μηχανογραφική εφαρμογή «ΣΑΒ». Η χρονική διάρκεια της υπηρεσίας καταγράφεται στο ειδικό έντυπο «ΣΑΒ».

δ) Τα στοιχεία της εγγυημένης υπηρεσίας «Αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών» (2.3) θα αντλούνται από τη μηχανογραφική εφαρμογή των τηλεμετρούμενων μετρητών Καταναλωτών ΜΤ και συγκεκριμένα από την online εφαρμογή «Στοιχεία ποιότητας δικτύου». Η χρονική διάρκεια της υπηρεσίας καταγράφεται στο ειδικό έντυπο «ΣΑΒ». Σε προγραμματισμένες διακοπές, η χρονική διάρκεια καταγράφεται στο ειδικό έντυπο «ΣΧ».

ε) Τα στοιχεία της εγγυημένης υπηρεσίας «Επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους» (3.1) θα αντλούνται από τη μηχανογραφική εφαρμογή «Αποκοπές».

στ) Για τις εγγυημένες υπηρεσίες της Διακοπής και της Επανασύνδεσης παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή (3.2-3.3) και της υπηρεσίας «Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή» (3.4) τα στοιχεία θα αντλούνται από το σύστημα εξυπηρέτησης «Ερμής».

ζ) Τα στοιχεία των εγγυημένων υπηρεσιών 2.2-4.1-4.2 (απάντηση σε έγγραφο παράπονο ή αίτημα πληροφοριών) θα αντλούνται από τη μηχανογραφική εφαρμογή «Παρακολούθηση παραπόνων».

η) Για τα στοιχεία των εγγυημένων υπηρεσιών υπό 1.6, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 4.1, 4.2, οι κατά τόπους επιχειρησιακές Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ενημερώνονται μέσω αναφορών που δημιουργούνται στο εμπορικό πρόγραμμα QlikView, ενώ για τα στοιχεία των υπολοίπων υπηρεσιών μέσω των αναφορών των αντίστοιχων εφαρμογών.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ - ΜΗΤΡΩΟ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΕΞΑΜΗΝΙΟΤΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:

ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (ΕΧΕ): ερχ. ημ. / ώρες **ΒΑΣΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΡΗΤΡΑ (€):**

ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΠΛΩΣΙΑΣΜΟΥ ΕΧΕ: ερχ. ημ. Προβλέπεται / Δεν προβλέπεται **ΧΤ** ΜΤ

Προβλέπεται / Δεν προβλέπεται

Αναγνωριστικός Αριθμός/Κωδικός Αιτήματος/Υπόθεσης	Κατηγορία πελάτη	Περιφέρεια ΔΕΔΔΗΕ	Περιοχή ΔΕΔΔΗΕ	Πρακτικές/Υποπαρακαταρτίο ΔΕΔΔΗΕ	Χρόνος παραλαβής αιτήματος/ αναγγελίας	Χρόνος έναρξης εξυπηρέτησης	Χρόνος ολοκλήρωσης εξυπηρέτησης	Συνολικός χρόνος εξυπηρέτησης	Καθώς χρόνος εξυπηρέτησης	Διπλασιασμός ΕΧΕ (0/1)	Υπερβίαση ΕΧΕ (0/1)	Καταβλητό ποσό	Εξήριση χρονικών διαστημάτων (0/1)	Λογία εξήρισης	Εξειδίκευση λόγω εξήρισης	Παρατηρήσεις

Υπόμνημα
 Μοναδικός αριθμός/κωδικός για κάθε αίτημα παραχής της ΕΓΓΥΗΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ που ολοκληρώθηκε κατά το έξιμηνο αναφοράς. Επιτρέπεται αναζήτηση των προηγούμενων δεδομένων και σταχείων που συλλέχθηκαν και τηρούνται σε σχέση με το αίτημα.
 ΧΤ/ΜΤ
 Ημερομηνία και ώρα παραλαβής αιτήματος, αναγγελίας βλάβης κλπ. Η ώρα παραλαβής καταγράφεται για τις Εγγυημένες Υπηρεσίες 2.1, 2.3, 3.1, 3.2 και 3.3.
 Ημερομηνία και ώρα έναρξης και λήξης υπολογισμού του συνολικού χρόνου εξυπηρέτησης (βλ. ενότητα Γ, Λεπτομέρειες ερμηνείας του προγράμματος)
 Χρόνος μεταξύ έναρξης και ολοκλήρωσης εξυπηρέτησης (εργασίες ημέρας ή ώρες, αναλόγως μονάδας μέτρησης ΕΧΕ). Βλέπε ενότητα Γ, Λεπτομέρειες ερμηνείας του προγράμματος.
 Ο χρόνος εξυπηρέτησης (ΜΕ) βάσει του οποίου προσσφύρεται η καταβαλλή ποσό. Υπολογίζεται από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης, μετά την αφαίρεση χρονικών διαστημάτων που εφόρουται λόγω μη ικανότητας διαχείρισης (βλ. ενότητα Γ, Λεπτομέρειες ερμηνείας του προγράμματος)
 Συνθήκη τιμής 1: Πληρούνται οι προϋποθέσεις δικαιοδοσίας του Εγγυημένου Χρόνου Εξυπηρέτησης (συγκεκριμένες ΕΥ σε συγκεκριμένα νησιά με ανώτερη μεταβίαση συνεργείου από άλλη περιοχή, ενότητα Γ)
 Συνθήκη τιμής 1: Καθώς χρόνος εξυπηρέτησης > ΕΧΕ
 Καταβλητό ποσό σε €, μετά από τυχόν κλιμάκωση της Βασικής Οικονομικής Ρήτρας
 Συνθήκη τιμής 1: Καθώς χρόνος εξυπηρέτησης ≠ Συνολικός χρόνος εξυπηρέτησης
 Ανατίθεται βία - Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης - Εξαιρετικές περιπτώσεις προσαρτητικού - Παρόμοια κρατικών/δημόσιων αρχών - Διευκρινιστικές Μεταφορές - Αναμονή για ενέργειες τρίτων (δικαστικών, κρατικών/δημόσιων φορέων, τρίτων προσώπων) - Λογία λόγια
 Αναφοράς-περιγραφή των συγκεκριμένων περιπτώσεων, γεγονότων, συνθηκών κλπ που σχετίζονται με την εξήριση.

Άρθρο έκτο

Έναρξη ισχύος - Λοιπές διατάξεις

1. Η παρούσα απόφαση τίθεται σε ισχύ είκοσι (20) ημέρες μετά τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

2. Την 1η Ιουλίου 2020 παύει η ισχύς της απόφασης ΡΑΕ αριθμ. 165/2014, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει. Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 13 Δεκεμβρίου 2019

Ο Πρόεδρος

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΜΠΟΥΛΑΞΗΣ