ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
REGULATORY AUTHORITY FOR ENERGY

ΕΚΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ» ΤΗΣ ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2008-2015

Φεβρουάριος 2019

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Σύντομο ιστορικό

2. Στόχοι της Έκθεσης της ΡΑΕ

3. Εγγυημένες Υπηρεσίες και τήρηση των δεσμεύσεων

3.1. Συγκεντρωτικά στοιχεία χρήσης των υπηρεσιών του προγράμματος

3.2. Διαχρονική ανάλυση του πλήθους αιτήσεων ανά εγγυημένη υπηρεσία και Περιφέρεια Διανομής

3.3. Διαχρονική ανάλυση του ποσοστού αστοχίας/μη τήρησης της εγγυημένης προθεσμίας ανά Περιφέρεια Διανομής

3.4 Ανάλυση του πλήθους έγγραφων αναφορών/αιτημάτων καταναλωτών

4. Αναμόρφωση του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες»

5. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α Στοιχεία που υποβλήθηκαν από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για το έτος 2015

1. ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η ΔΕΗ είχε εισαγάγει και εφάρμοζε το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ), ή πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», από το 1997.

Το 2005, στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των επιχειρήσεων που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές, τέθηκε σε ισχύ ο Ν. 3429/2005 περί Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών (ΔΕΚΟ), ο οποίος, πέραν των άλλων ρυθμίσεων, προβλέπει στο άρθρο 7 παρ. 3, ότι κάθε δημόσια επιχείρηση που προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές υποχρεούται να καταρτίσει Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ). Ο Χάρτης αυτός θα πρέπει να καθορίζει: α) τις καταστατικές υποχρεώσεις, β) τους όρους υπό τους οποίους η δημόσια επιχείρηση παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές, καθώς και γ) τη διαδικασία καταβολής προστίμου προς αυτούς, σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ανωτέρω υποχρεώσεων και όρων. Αυτοί οι Χάρτες Υποχρεώσεων αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των μέτρων για τον εκσυγχρονισμό των Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών. Με αυτούς συστηματοποιείται ή διαμορφώνεται ένα ελάχιστο πλαίσιο προτυποποίησης των υπηρεσιών που παρέχουν οι ΔΕΚΟ.

Ο ΧΥΚ της ΔΕΗ Α.Ε., μετά τη δημιουργία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. με το Ν. 4001/2011, μετατράπηκε σε ΧΥΚ του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. περιλαμβάνοντας δέκα (10) βασικές υπηρεσίες, για την παροχή των οποίων αναλαμβάνονται συγκεκριμένες χρονικές δεσμεύσεις ολοκλήρωσης από την πλευρά της εταιρείας. Από 01.04.2014 ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. κατόπιν συνεργασίας με τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας έθεσε σε εφαρμογή το αναβαθμισμένο πρόγραμμα των Εγγυημένων υπηρεσιών προς καταναλωτές το οποίο περιλαμβάνει δεκατέσσερεις (14) διακριτές υπηρεσίες με την αντίστοιχη δεσμευτική προθεσμία ολοκλήρωσης. Στην περίπτωση που δεν τηρηθεί κάποια προθεσμία εκ μέρους της εταιρείας, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. καταβάλλει αυτόματα στον καταναλωτή το ποσό των 15€ για όλες τις υπηρεσίες με εξαίρεση μίας εξ αυτών που απευθύνεται σε πελάτες Μέσης Τάσης και η οποία έχει οικονομική ρήτρα 150€. Το νέο εκσυγχρονισμένο πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς καταναλωτές», που όπως προαναφέρθηκε, τέθηκε σε εφαρμογή από το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής στις 01.04.2014 βρέθηκε στο πρώτο στάδιο υλοποίησής του μέχρι τις 31.12.2015, διάστημα το οποίο παρατάθηκε κατά ένα έτος, δηλαδή έως 31.12.2016, ύστερα από το σχετικό αίτημα του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και την Απόφαση της ΡΑΕ 461/2015. Επίσης, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. ανταποκρινόμενος στην υποχρέωσή του για ενημέρωση των καταναλωτών για το νέο πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», προέβη στην έκδοση και διανομή μέσω των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος σχετικού εντύπου, στην ανάρτηση αφισών στα καταστήματά του και στην παρουσίαση σχετικού αναλυτικού περιεχομένου σε εμφανή θέση της ιστοσελίδας του.

Κατά τα προβλεπόμενα στην Απόφαση ΡΑΕ 461/2015, αλλά και στις Αποφάσεις ΡΑΕ 165/2014 και 665/2013, σχετικά με τη δεύτερη χρονική περίοδο του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. υπέβαλε στη ΡΑΕ Έκθεση Εφαρμογής και Αποτελεσματικότητας του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», στην οποία υποστηρίζει τη θετική, μέχρι σήμερα, εφαρμογή του Προγράμματος, δια της ανάπτυξης μεγαλύτερης δέσμευσης του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έναντι των Καταναλωτών για την αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων του, της σταδιακής μείωσης των υπερβάσεων των τεθέντων ορίων εξυπηρέτησης και της βελτίωσης του τρόπου καταβολής του ποσού για τις υπερβάσεις.

2. ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΡΑΕ

Η παρούσα έκθεση αποτελεί συνέχεια της τακτικής περιοδικής παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσης του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης που απολαμβάνουν οι καταναλωτές για τις δεκατέσσερεις (14) παρεχόμενες υπηρεσίες από το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, και μάλιστα επί σειρά οκτώ (8) ετών, από το 2008 έως το 2015.

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. 461/27.11.2015 Απόφαση της ΡΑΕ παρατάθηκε κατά ένα έτος η πρώτη (α) περίοδος του αναβαθμισμένου Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Ανώνυμης Εταιρείας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.), μέχρι και την 31.12.2016, με συνακόλουθη τροποποίηση του χρονικού σημείου έναρξης της δεύτερης (β) χρονικής περιόδου του Προγράμματος. Στόχος αποτελεί η αποτελεσματικότερη εφαρμογή του προγράμματος, καθώς επίσης η διεύρυνση της απήχησής του στους καταναλωτές, στους οποίους ξεκίνησε να παρέχεται από την 1η Απριλίου 2014.

Η παρακολούθηση της απόδοσης της Εταιρείας Διανομής ως προς την εξυπηρέτηση των καταναλωτών έχει ως γενικότερους στόχους:

1. Την **ενημέρωση των καταναλωτών** σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών που τους παρέχεται. Η δημοσιοποίηση της πληροφορίας αυτής αφενός εξυπηρετεί το ρυθμιστικό στόχο της διαφάνειας και της ισότιμης αντιμετώπισης των καταναλωτών, και αφετέρου, καθιστά αντιληπτό από τους χρήστες του Δικτύου το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών που απολαμβάνουν, καθώς οι δεκατέσσερεις υπηρεσίες του προγράμματος είναι οι βασικές υπηρεσίες που παρέχονται από το ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ.
2. Την ανάδειξη προτεραιοτήτων σε σχέση με τη βελτίωση ή ανάπτυξη των υποδομών της Εταιρείας Διανομής, σε περιοχές όπου εντοπίζονται αδυναμίες στην ποιότητα παροχής των υπηρεσιών, καθώς και στην αξιόπιστη καταγραφή των στοιχείων παρακολούθησης και απόδοσης των εγγυημένων υπηρεσιών στο πλαίσιο της μονοπωλιακής δραστηριότητας του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.
3. Την παρουσίαση της απόδοσης του Διαχειριστή σε σχέση με την υλοποίηση των δεσμεύσεών για την παροχή των εγγυημένων υπηρεσιών στους καταναλωτές αποβλέποντας στη βελτιστοποίησή της μέσω κατάλληλων κινήτρων που προβλέπονται στο κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του και την αποζημίωσή του.

3. ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ

Στο παρόν κεφάλαιο της έκθεσης παρουσιάζονται και αναλύονται τα δεδομένα που υπέβαλε η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., σχετικά με την τήρηση των επιπέδων εξυπηρέτησης ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» προς τους καταναλωτές, για το έτος 2015, ενώ για λόγους σύγκρισης παρατίθενται και τα αντίστοιχα στοιχεία για τα έτη 2008 έως και 2014. Σημειώνεται ότι από 01.04.2014 ξεκίνησε η εφαρμογή του νέου αναβαθμισμένου προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», το οποίο περιελάμβανε πέντε νέες υπηρεσίες και κατάργηση μίας εκ των παλαιών υπηρεσιών[1] λόγω αδυναμίας αξιόπιστης καταγραφής της επί του παρόντος. Η εφαρμογή των αντίστοιχων Εγγυημένων Υπηρεσιών προς τους καταναλωτές συνεχίστηκε κατά το πρώτο στάδιο υλοποίησής του μέχρι τις 31.12.2015. Ο επανασχεδιασμός του προγράμματος αποτελείται από συνολικά δεκατέσσερεις υπηρεσίες τα δεδομένα των οποίων καταγράφονται πλέον με τη βοήθεια μηχανογραφικών εφαρμογών του Διαχειριστή του Δικτύου.

[1] Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης / ραντεβού

Σε περίπτωση αστοχίας τήρησης των προβλεπόμενων προθεσμιών εξυπηρέτησης, η οικονομική ρήτρα της υπηρεσίας καταβάλλεται από την εταιρία αυτόματα προς τον καταναλωτή, χωρίς να απαιτείται η υποβολή έγγραφης αίτησης όπως ίσχυε στο αρχικό πρόγραμμα.

Πίνακας 1. Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» σε καταναλωτές του ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ

Πίνακας 1. ΝΕΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ» ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ ΣΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ (01.01.2015-31.12.2015)			
ΥΠΗΡΕΣΙΑ	**ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**	**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΑΣ**	**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΡΗΤΡΑ (€)**
Α. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΩΝ, ΕΠΑΝΑΣΥΝΔΕΣΕΩΝ-ΜΕΤΡΗΤΕΣ			
Επανασύνδεση αποκομμένης παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή	**ΕΩΣ 3 εργάσιμες 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.	**15**
Επανασύνδεση αποκομμένης μετά από διακοπή λόγω χρέους	**ΕΩΣ 2 εργάσιμες 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 παρόχου ηλεκτρικής ενέργειας, εντός 2 εργάσιμων ημερών	**15**
Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή (ΝΕΑ)	**ΕΩΣ 3 εργάσιμες 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	**15**
Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (ΝΕΑ)	**ΕΩΣ 20 εργάσιμες 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.	**15**
Β. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ			
Τοποθέτηση - Σύνδεση μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή	**ΕΩΣ 4 εργάσιμες 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).	**15**
Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου	**ΕΩΣ 15 εργάσιμες ΗΜΕΡΕΣ**	Για τη μελέτη και την κατάρτιση προσφοράς όρων σύμβασης 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.	**15**
Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου	**ΕΩΣ 20 εργάσιμες ΗΜΕΡΕΣ**	Για τη μελέτη και την κατάρτιση προσφοράς όρων σύμβασης σύνδεσης σε αίτημα για παροχή ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί επέκταση δικτύου, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εγγράφως εντός 20 εργάσιμων ημερών.	**15**

Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου (με τοποθέτηση μετρητή)	**ΕΩΣ 20 εργάσιμες ΗΜΕΡΕΣ**	Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης (που δεν απαιτεί επέκταση δικτύου) και την τοποθέτηση μετρητή, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 20 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος.	**15**
Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400 m εναερίου ή 200 m υπογείου - με τοποθέτηση μετρητή) **(ΝΕΑ)**	**ΕΩΣ 40 εργάσιμες ΗΜΕΡΕΣ**	Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400 μέτρα εναερίου δικτύου ή 200 μέτρα υπογείου δικτύου ή συνδυασμό τους) και την τοποθέτηση μετρητή, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 40 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος.	**15**
Γ. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ			
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.	**15**
Απάντηση σε έγγραφα παράπονα Καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης (ΝΕΑ)	**ΕΩΣ 30 εργάσιμες 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.	**15**
Αποκατάσταση τροφοδότησης Καταναλωτή Μέσης Τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών (ΝΕΑ)	**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 αναγγελία (ειδικά για βλάβη) έγινε μέσα στο ωράριο της Υπηρεσίας.	**150**
Δ. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ			
Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	**ΕΩΣ 15 εργάσιμες 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.	**15**
Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	**ΕΩΣ 20 εργάσιμες 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.	**15**

Τα στοιχεία των επιπέδων εξυπηρέτησης που υπέβαλε ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., αφορούν το αναβαθμισμένο πρόγραμμα για την περίοδο 01.01.2015-31.12.2015.

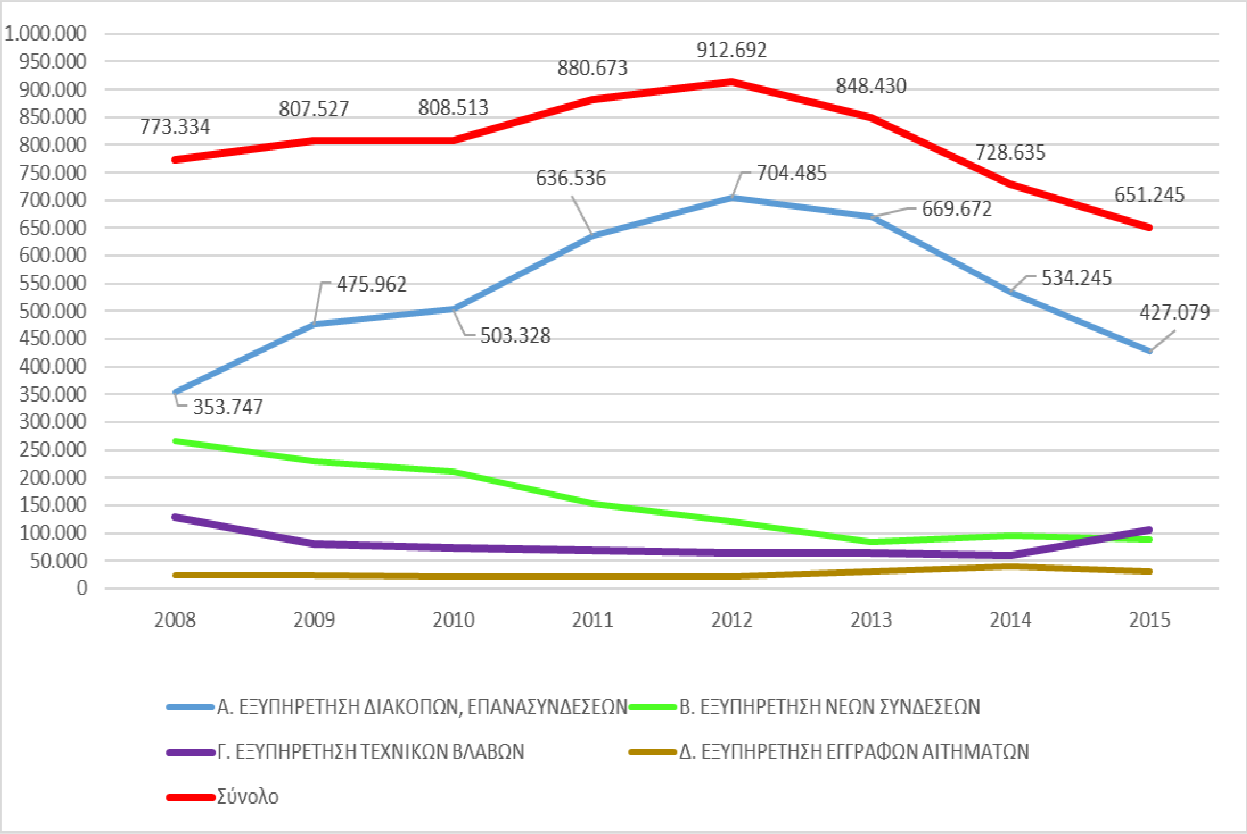
Στη έκθεση που ακολουθεί οι (εννέα) κοινές υπηρεσίες του παλαιού και νέου προγράμματος για λόγους ιστορικότητας παρουσιάζονται συγκεντρωτικά για το έτος 2015 παρά το γεγονός ότι διαφοροποιήθηκαν οι δεσμευτικές προθεσμίες εξυπηρέτησης για τις περισσότερες εξ αυτών.

3.1 Συγκεντρωτικά στοιχεία χρήσης των υπηρεσιών του προγράμματος

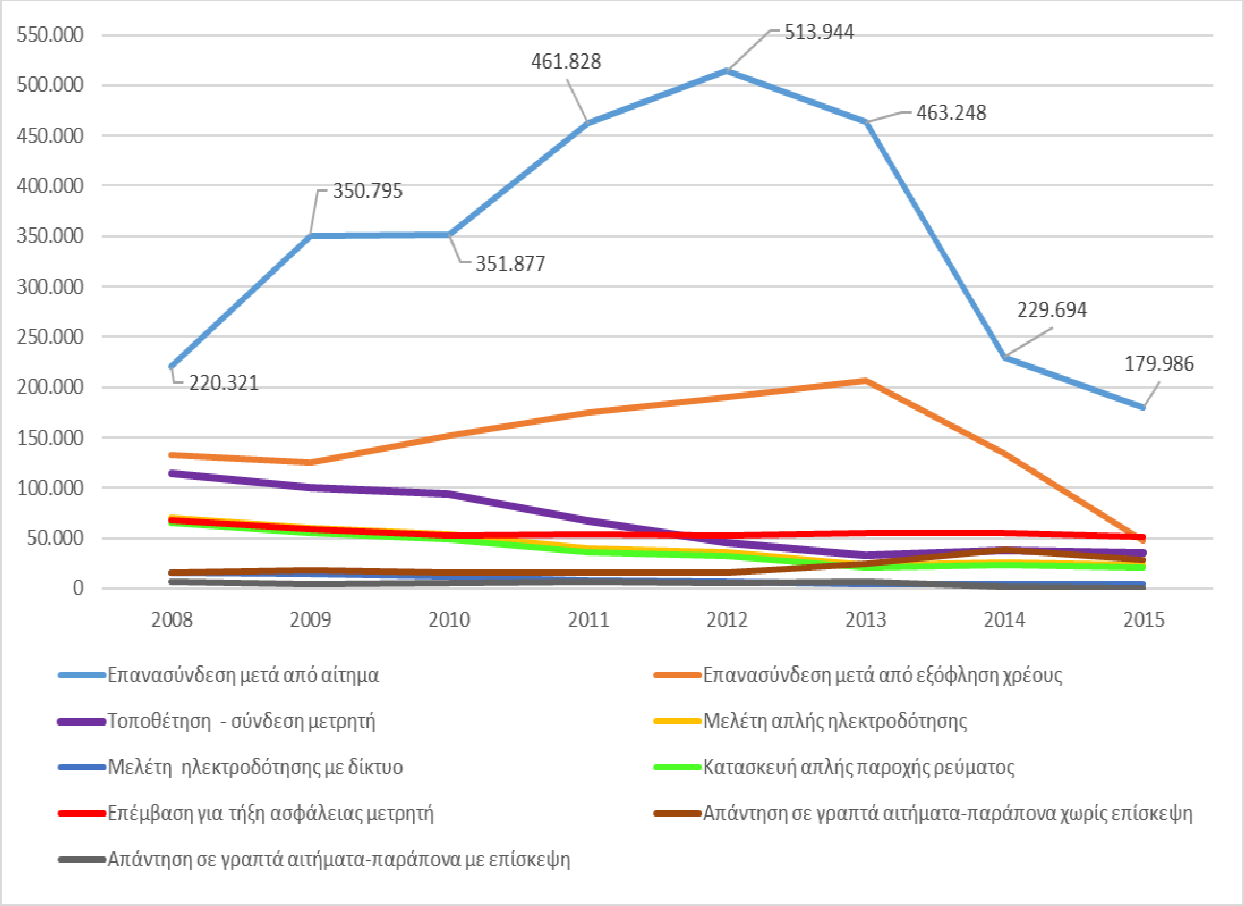
Στη παρούσα ενότητα οι δεκατέσσερεις υπηρεσίες του προγράμματος ομαδοποιήθηκαν σύμφωνα με τις τέσσερεις θεματικές κατηγορίες υπηρεσιών του Πίνακα 1 ανωτέρω.

Σύμφωνα με το Γράφημα 1, το 2015 εμφανίζεται περαιτέρω μείωση των αιτημάτων χρήσης στο σύνολο των εγγυημένων υπηρεσιών της Εταιρείας Διανομής κατά 77.390 αιτήσεις (-10,6% σε σχέση με το προηγούμενο έτος), παρά το γεγονός ότι το νέο πρόγραμμα καθ' όλο το έτος 2015 περιλάμβανε τις πέντε νέες υπηρεσίες που θεσπίστηκαν από την 01.04.2014. Με βάση την ποσοτική ανάλυση των στοιχείων, η μείωση οφείλεται στη φθίνουσα χρήση των υπηρεσιών της κατηγορίας Α' «Εξυπηρέτηση Διακοπών, Επανασυνδέσεων, Μετρητές» και ειδικότερα σε δύο εξ αυτών, όπως απεικονίζονται στο Γράφημα 2. Ειδικότερα, η ραγδαία πτώση στη χρήση της υπηρεσίας «Επανασύνδεση παροχής μετά από αίτημα» τα τελευταία δύο έτη, ακολουθούμενη από την υπηρεσία «Επανασύνδεση κατόπιν εξόφλησης χρέους», αναδεικνύουν τις συνεχιζόμενες επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στη μίσθωση κλειστών κατοικιών και στην αντικειμενική αδυναμία των καταναλωτών να καταβάλουν τις οφειλές τους για το ηλεκτρικό ρεύμα. Συνεχίζοντας με τις υπόλοιπες κατηγορίες εγγυημένων υπηρεσιών του Γραφήματος 1, η χρήση των πέντε υπηρεσιών της κατηγορίας Β' «Εξυπηρέτηση Νέων Συνδέσεων» βαίνοντας διαχρονικά μειούμενη, κυμαίνεται λίγο πιο χαμηλά από το αντίστοιχο επίπεδο του 2014 ως προς το απόλυτο αριθμητικό πλήθος, ενώ αξιοσημείωτη είναι η αύξηση των αιτημάτων της κατηγορίας Γ' «Εξυπηρέτηση Τεχνικών Βλαβών», τα οποία σχεδόν διπλασιάστηκαν λόγω του γεγονότος ότι στην υποκατηγορία αποκατάστασης τροφοδότησης καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών περιλαμβάνονται και οι διακοπές ρεύματος εκτός αρμοδιότητας του Διαχειριστή του Δικτύου. Τέλος, το πλήθος των αιτημάτων της κατηγορίας Δ' «Εξυπηρέτηση Έγγραφων Αιτημάτων» μειώθηκε σε σχέση με το έτος 2014 και σταθεροποιήθηκε στα αντίστοιχα επίπεδα των παρελθόντων ετών .

Γράφημα 1. Πλήθος αιτημάτων ανά θεματική κατηγορία Εγγυημένων Υπηρεσιών, 2008-2015



Γράφημα 2 Πλήθος αιτημάτων ανά Εγγυημένη Υπηρεσία[2], 2008-2015



Στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται συγκεντρωτικά αφενός μεν το συνολικό πλήθος των αιτήσεων που διαχειρίστηκε η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ανά παρεχόμενη υπηρεσία, αφετέρου δε ο μέσος αριθμός (μ.α.) των αιτήσεων ανά πελάτη[3]. Ενδιαφέρον παρουσιάζει ο υψηλότερος συγκριτικά με τις λοιπές υπηρεσίες μέσος αριθμός χρήσης ανά πελάτη της νέας υπηρεσίας του προγράμματος «Αποκατάσταση τροφοδότησης Μέσης Τάσης λόγω βλάβης του δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών» που εγγυάται την επαναφορά της ηλεκτροδότησης εντός 12 ωρών, λόγω του γεγονότος ότι περιλαμβάνονται και οι διακοπές ρεύματος εκτός αρμοδιότητας του Διαχειριστή του Δικτύου.

[2] Εξαιρούνται οι 5 νέες υπηρεσίες

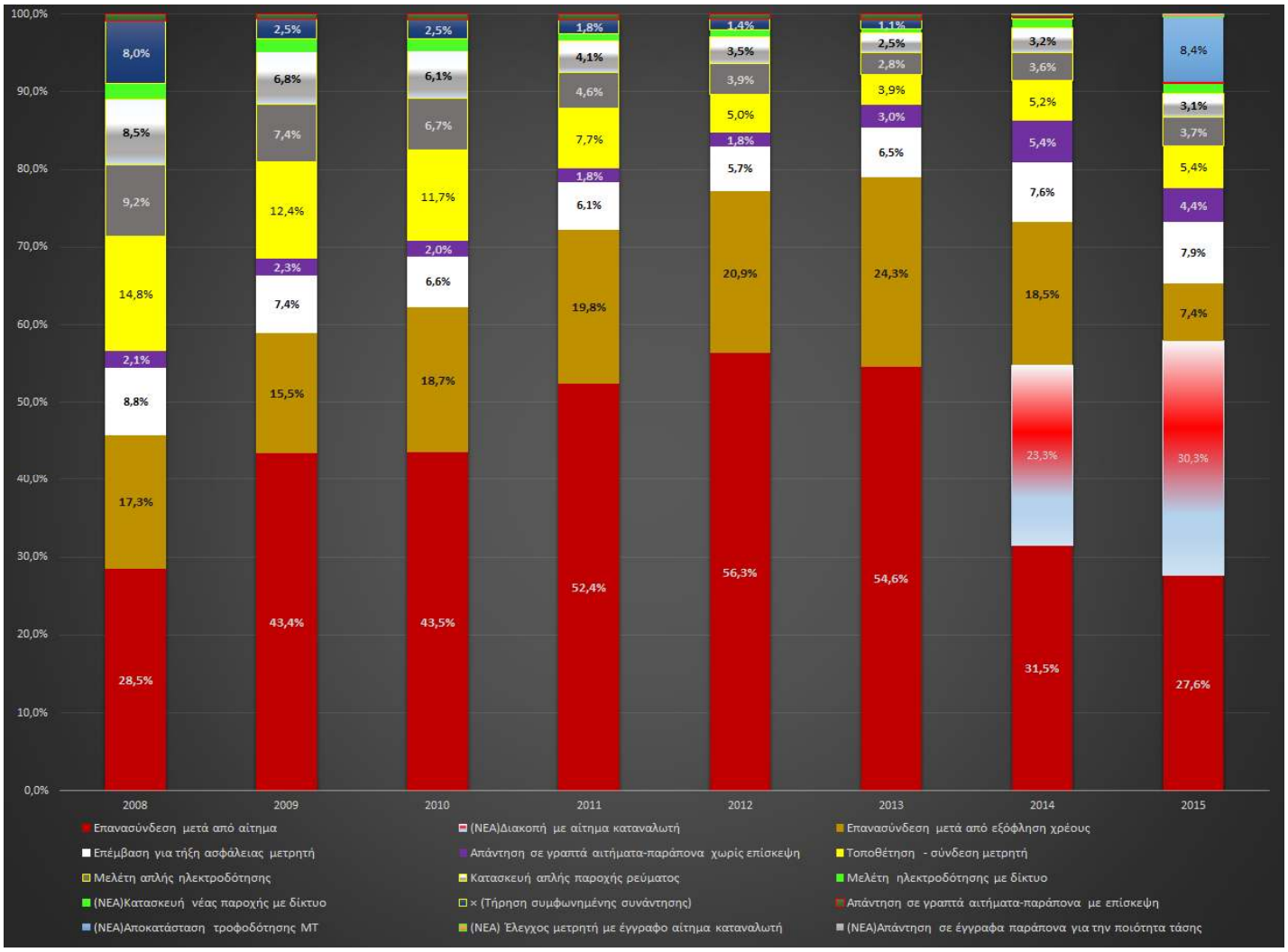
[3] Μέγεθος που υπολογίστηκε από τη ΡΑΕ ως το πηλίκο του αριθμού των αιτήσεων ανά υπηρεσία δια του αριθμού των πελατών/συνδέσεων του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. στις 31.12.2015.

Πίνακας 2. Χρήση από τους πελάτες των υπηρεσιών του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες»																		
Συνολικό πλήθος αιτήσεων & μέσος αριθμός αιτήσεων ανά πελάτη																		
	2008		2009		2010		2011		2012		2013		Α' 3μνο 2014	Β'-Δ' 3μνο 2014	2014		2015	
	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	Πλήθος	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.
Α. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΩΝ, ΕΠΑΝΑΣΥΝΔΕΣΕΩΝ	**353.747**		**475.962**		**503.328**		**636.536**		**704.485**		**669.672**		98.380	435.865	**534.245**		**427.079**	
Επανασύνδεση μετά από αίτημα	220.321	0,029	350.795	0,046	351.877	0,046	461.828	0,062	513.944	0,070	463.248	0,063	77.103	152.591	229.694	0,031	179.986	0,024
Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους	133.426	0,018	125.167	0,017	151.451	0,020	174.708	0,023	190.541	0,026	206.424	0,028	21.277	113.361	134.638	0,018	48.064	0,006
(ΝΕΑ) *Διακοπή με αίτημα καταναλωτή*														169.562	169.562	0,023	197.219	0,027
(ΝΕΑ) *Έλεγχος μετρητή με έγγραφο αίτημα καταναλωτή*														351	351	0,000	1.810	0,000
Β. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ	**267.013**		**228.643**		**210.394**		**152.080**		**120.601**		**82.926**		16.808	78.384	**95.192**		**87.697**	
Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή	114.215	0,015	99.793	0,013	94.343	0,012	67.452	0,009	45.404	0,006	32.813	0,004	5.365	32.236	37.601	0,005	35.027	0,005
Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης	71.081	0,010	60.036	0,008	54.102	0,007	40.579	0,005	35.982	0,005	23.843	0,003	5.717	20.617	26.334	0,004	24.040	0,003
Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο	15.757	0,002	14.057	0,002	12.531	0,002	7.615	0,001	7.282	0,001	4.781	0,001	1.212	3.745	4.957	0,001	4.774	0,001
Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος	65.960	0,009	54.757	0,007	49.418	0,007	36.434	0,005	31.933	0,004	21.489	0,003	4.514	18.609	23.123	0,003	20.319	0,003
(ΝΕΑ) *Κατασκευή νέας παροχής με δίκτυο*														3.177	3.177	0,000	3.537	0,000
Γ. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΒΛΑΒΩΝ	**129.594**		**79.737**		**73.264**		**69.677**		**65.142**		**63.934**		19.341	39.261	**58.602**		**106.587**	
Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή	67.704	0,009	59.376	0,008	53.142	0,007	53.555	0,007	52.393	0,007	54.851	0,007	17.467	38.191	55.658	0,008	51.465	0,007
(ΝΕΑ) Απάντηση σε έγγραφα παράπονα για την ποιότητα τάσης														204	204	0,000	155	0,000
(ΝΕΑ) *Αποκατάσταση τροφοδότησης ΜΤ λόγω βλάβης δικτύου/προγρ/μένων εργασιών*														866	866	0,076	54.967	4,803
Δ. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	**22.980**		**23.185**		**21.527**		**22.380**		**22.464**		**31.898**		8.871	31.725	**40.596**		**29.882**	
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα χωρίς επίσκεψη	16.251	0,002	18.310	0,002	15.772	0,002	16.078	0,002	16.252	0,002	25.341	0,003	8.387	30.758	39.145	0,005	28.907	0,004
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα με επίσκεψη	6.729	0,001	4.875	0,001	5.755	0,001	6.302	0,001	6.212	0,001	6.557	0,001	484	967	1.451	0,000	975	0,000
Σύνολο	**773.334**	**0,103**	**807.527**	**0,107**	**808.513**	**0,107**	**880.673**	**0,117**	**912.692**	**0,124**	**848.430**	**0,115**	143.400	585.235	**728.635**	**0,098**	**651.245**	**0,088**

Επιπλέον, στο Γράφημα 3 καταγράφεται το ποσοστό χρήσης των τεσσάρων ως άνω κατηγοριών και επιμέρους αυτών εγγυημένων υπηρεσιών, στο σύνολο χρήσης του προγράμματος, ανά έτος. Για το 2015, οι επιμέρους εγγυημένες υπηρεσίες με το υψηλότερο ποσοστό χρήσης είναι κατά σειρά, η νέα υπηρεσία «Διακοπή παροχής μετά από αίτημα» (30,3%), η «Επανασύνδεση μετά από αίτημα» (27,6%) και η νέα υπηρεσία «Αποκατάσταση τροφοδότησης Μέσης Τάσης λόγω βλάβης του δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών» (8,4%). Αν ληφθεί υπόψη και ο απόλυτος αριθμός αιτήσεων των τριών υπηρεσιών, «Επανασύνδεση μετά από αίτημα», «Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους» και «Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή» καταδεικνύεται ότι οι εν λόγω δύο υπηρεσίες παραμένουν διαχρονικά ως οι πλέον συχνότερα χρησιμοποιούμενες του προγράμματος, επιπλέον της νεοεισαχθείσας υπηρεσίας «Διακοπή παροχής μετά από αίτημα» για την οποία δεν υπάρχουν παλαιότερα στοιχεία χρήσης πλην του προηγούμενου έτους (2014).

Η ιδιαίτερα υψηλή χρήση της εν λόγω νέας υπηρεσίας «Διακοπή παροχής μετά από αίτημα» και για το 2015 (αύξηση 16,3%) επιβεβαιώνει, ότι οι ιδιοκτήτες σπεύδουν να δρομολογήσουν τη διακοπή ηλεκτροδότησης των αδιάθετων προς εκμετάλλευση ιδιοκτησιών τους, έναντι της παλαιότερης αδρανούς συμπεριφοράς των καταναλωτών να επωμίζονται τα πάγια έξοδα των «κλειστών» ακινήτων. Πράγματι βάσει των στοιχείων **λιανικής αγοράς του ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ, την τελευταία πενταετία (2011-2015)** έχουν πραγματοποιηθεί συνολικά 1.346.713 αποσυνδέσεις και μόλις 881.504 επανασυνδέσεις ηλεκτροδοτήσεων για λόγους που δεν αφορούν ληξιπρόθεσμες οφειλές. Κατά συνέπεια, λιγότερα από 2 στα 3 αποσυνδεδεμένα ακίνητα χωρίς ληξιπρόθεσμες οφειλές, επανασυνδέθηκε.

Γράφημα 3. Ποσοστό χρήσης Εγγυημένων Υπηρεσιών ανά Έτος, 2008-2015



Στον Πίνακα 3 παρουσιάζονται τα ποσοστά αστοχίας τήρησης των χρονικών δεσμεύσεων εξυπηρέτησης ανά εγγυημένη υπηρεσία στο σύνολο της χώρας, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρασχέθηκαν από την Εταιρεία Διανομής για τα τελευταία επτά (7) χρόνια (2009-2015). Διαχρονικά παρατηρείται συστηματική βελτίωση στο συνολικό ποσοστό εμπρόθεσμης εξυπηρέτησης για το σύνολο των Εγγυημένων Υπηρεσιών (98,81% για το 2015), με αξιοσημείωτες επιδόσεις στην τήρηση της δεσμευτικής προθεσμίας εξυπηρέτησης της υπηρεσίας «Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή» (95,76%), καθώς και της υπηρεσίας «Επανασύνδεση μετά από αίτημα» (99,56%), που διαχρονικά και μέχρι το 2013 παρέμεναν σε υψηλά επίπεδα αστοχίας (12% και 3,47% αντίστοιχα) συγκριτικά με τις λοιπές υπηρεσίες. Η νέα υπηρεσία «Έλεγχος ορθής λειτουργίας μετρητή με έγγραφο αίτημα του καταναλωτή» και η υπηρεσία «Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή» παρουσιάζουν τα υψηλότερα ποσοστά απόκλισης (4,2% και 4,24% αντίστοιχα) από τις δεσμευτικές προθεσμίες των 20 εργάσιμων ημερών και 4 εργάσιμων ημερών αντίστοιχα, ωστόσο σε σχέση με το προηγούμενο έτος, οι αποκλίσεις βαίνουν σημαντικά μειούμενες, ιδίως για τη νέα υπηρεσία «Έλεγχος ορθής λειτουργίας μετρητή με έγγραφο αίτημα του καταναλωτή» η οποία θα πρέπει να παρακολουθηθεί και το επόμενο έτος λόγω του μικρού χρονικού διαστήματος ένταξής της στο νέο πρόγραμμα των Εγγυημένων υπηρεσιών. Παρακολούθηση απαιτείται επίσης και για τις δύο νέες υπηρεσίες, «Διακοπή παροχής με αίτημα του Καταναλωτή» εντός 3 εργάσιμων ημερών και «Αποκατάσταση τροφοδότησης/ηλεκτροδότησης πελατών Μέσης Τάσης λόγω βλάβης του δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών» εντός 12 ωρών, οι οποίες συγκριτικά με τις υπόλοιπες κατέγραψαν σημαντική μείωση αστοχίας ως προς την τήρηση των δεσμευτικών προθεσμιών εξυπηρέτησης (2,06% και 0,22% αντίστοιχα).

Επιπρόσθετα, σημαντική βελτίωση παρουσίασε η υπηρεσία «Μελέτη ηλεκτροδότησης με κατασκευή δικτύου», καθώς, ενώ η δεσμευτική προθεσμία εξυπηρέτησης παρέμεινε σταθερή στο πρόγραμμα (20 εργάσιμες ημέρες), το ποσοστό εμπρόθεσμης εξυπηρέτησης βελτιώθηκε σημαντικά και διαμορφώθηκε στο 99,52% έναντι 98,8% για το 2014.

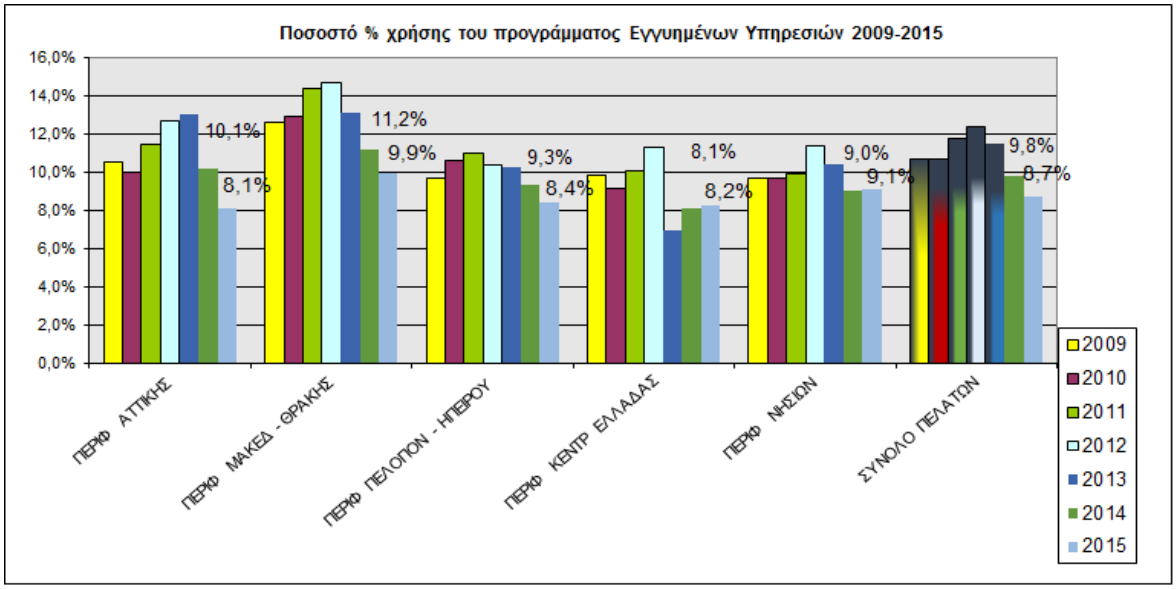
Πίνακας 3. Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» 2009-2014

Ποσοστό μη τήρησης δεσμευτικής προθεσμίας

Υπηρεσία	Δεσμευτική Προθεσμία εξυπηρέτησης		Μονάδα Μέτρησης	% Εκπρόθεσμων περιπτώσεων								
	2009-2013	2014+		2009	2010	2011	2012	2013	Α' 3μηνο, 2014	Β'-Δ' 3μηνο, 2014	2014	2015
(ΝΕΑ) Έλεγχος μετρητή με έγγραφο αίτημα καταναλωτή		20	Εργάσιμες ημέρες							8,26%	8,26%	4,20%
Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή	3	4	Εργάσιμες ημέρες	12,23%	11,34%	10,25%	13,58%	12,44%	8,07%	4,32%	4,85%	4,24%
(ΝΕΑ) Διακοπή με αίτημα καταναλωτή		3	Εργάσιμες ημέρες							3,43%	3,43%	2,06%
(ΝΕΑ) Αποκατάσταση τροφοδότησης ΜΤ λόγω βλάβης δικτύου ή προγρ/μένων εργασιών		12	Ώρες							3,00%	3,00%	0,22%
Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο	25	20	Εργάσιμες ημέρες	5,94%	3,89%	3,93%	4,86%	1,17%	1,90%	0,93%	1,17%	0,48%
(ΝΕΑ) Κατασκευή νέας παροχής με δίκτυο		40	Εργάσιμες ημέρες							0,79%	0,79%	1,41%
Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης	15	15	Εργάσιμες ημέρες	1,55%	1,68%	2,97%	4,52%	1,35%	0,96%	0,75%	0,79%	0,37%
Επανασύνδεση μετά από αίτημα	2	3	Εργάσιμες ημέρες	3,16%	2,89%	3,39%	3,25%	3,47%	2,58%	0,67%	1,31%	0,44%
Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους	Αυθημερόν	2	Εργάσιμες ημέρες	1,96%	1,58%	1,58%	1,59%	1,80%	1,09%	0,45%	0,55%	0,70%
Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή	4	4	Ώρες	0,75%	1,50%	1,48%	1,56%	1,77%	0,60%	0,40%	0,46%	0,55%
Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος	30	20	Εργάσιμες ημέρες	0,51%	0,38%	0,53%	0,54%	0,46%	0,38%	0,36%	0,36%	1,79%
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα με επίσκεψη	15	20	Εργάσιμες ημέρες	1,66%	1,11%	0,79%	0,60%	0,66%	1,86%	0,21%	0,76%	1,54%
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα χωρίς επίσκεψη	10	15	Εργάσιμες ημέρες	0,54%	0,26%	0,11%	0,12%	0,64%	0,50%	0,09%	0,18%	0,21%
(ΝΕΑ) Απάντηση σε έγγραφα παράπονα για την ποιότητα τάσης		30	Εργάσιμες ημέρες							0,00%	0,00%	0,00%
ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΣΕΩΝ				**807.527**	**808.513**	**880.673**	**912.692**	**848.430**	143.400	585.235	**728.635**	**651.245**
Συνολικό ποσοστό % αποτυχίας τήρησης δέσμευσης				**3,76%**	**3,33%**	**3,22%**	**3,20%**	**0,03%**	2,04%	1,58%	**1,67%**	**1,19%**

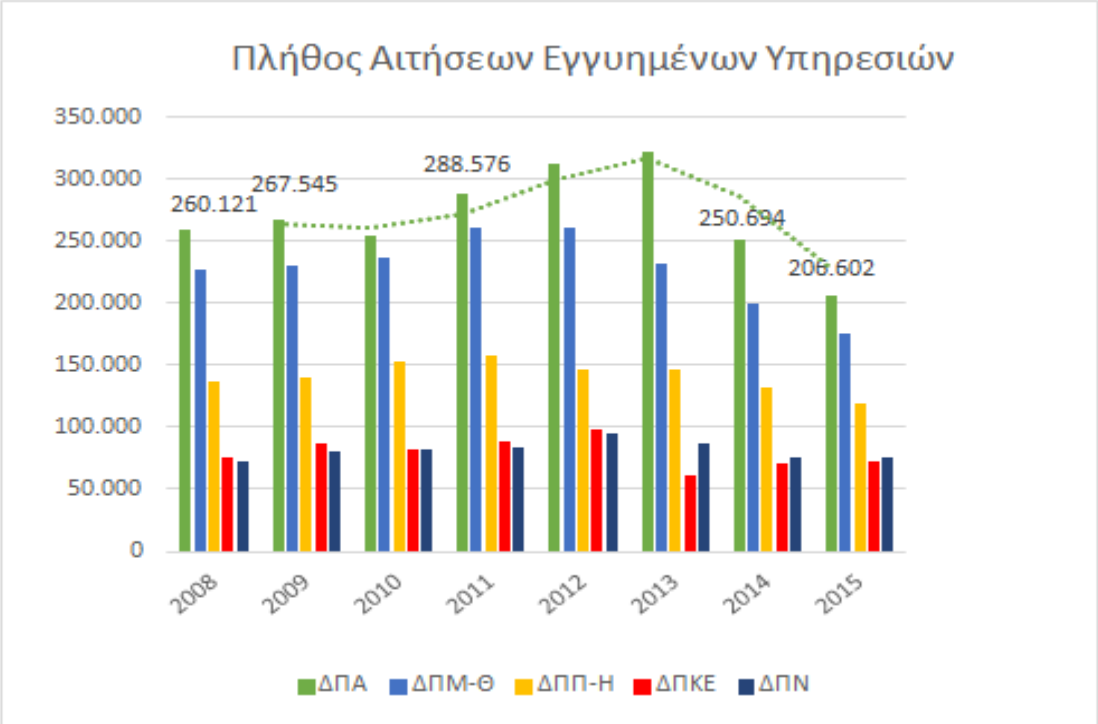
Στο Γράφημα 4 παρουσιάζεται το ποσοστό χρήσης των Εγγυημένων Υπηρεσιών για τα έτη 2009-2015, ανά Περιφέρεια Διανομής και στο σύνολο της χώρας. Σχεδόν 1 στους 11 πελάτες της Εταιρείας Διανομής (κατά κύριο λόγο συνδεδεμένοι στο Δίκτυο Χαμηλής Τάσης) εξακολουθούν να κάνουν χρήση τουλάχιστον μίας εκ των 14 Εγγυημένων Υπηρεσιών της εταιρείας μέσα στο 2015 (8,7%) με μικρές διαφοροποιήσεις ανά Περιφέρεια.

Γράφημα 4. Ποσοστό χρήσης του προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών ανά Περιφέρεια, 2009-2015

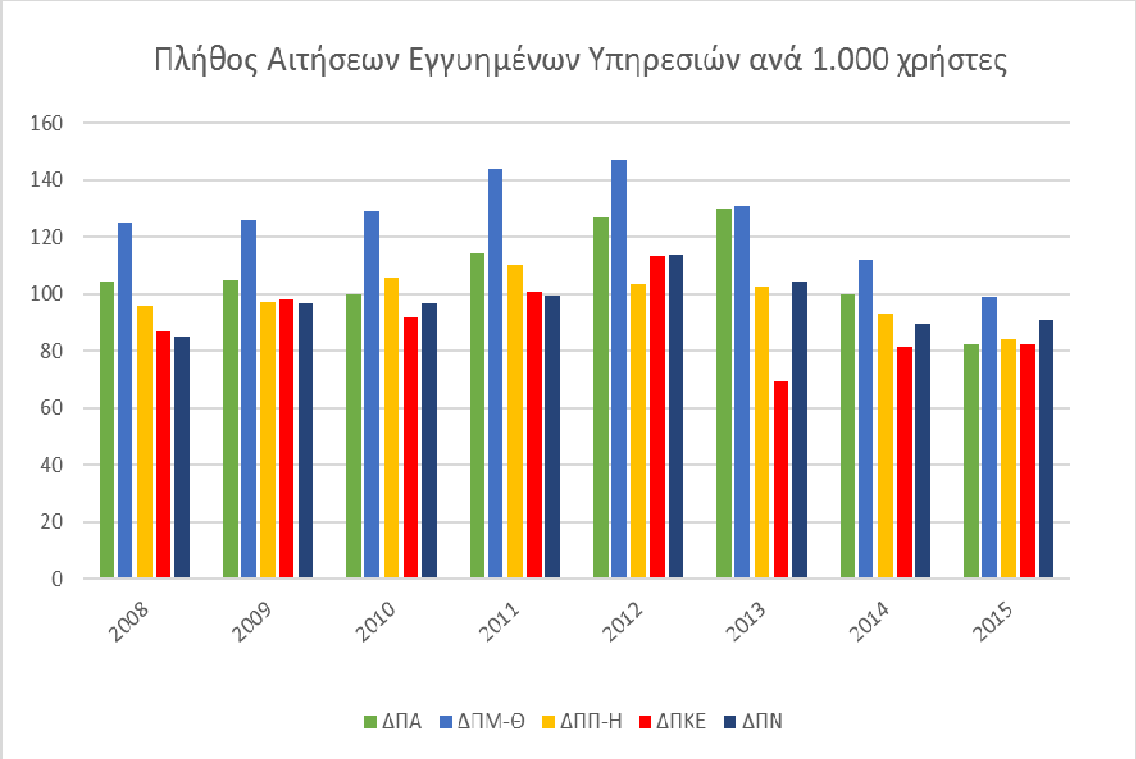


Στο Γράφημα 5 παρουσιάζεται το πλήθος των αιτήσεων των Εγγυημένων Υπηρεσιών διαχρονικά και ανά Περιφέρεια Διανομής. Στην Περιφέρεια **Αττικής** παρατηρείται διαχρονικά ανοδική τάση ιδίως κατά τη τριετία 2011-2013 με αισθητή πτώση τα έτη 2014 και 2015, η οποία επηρεάζει αντίστοιχα και το σύνολο της χώρας λόγω της πληθυσμιακής βαρύτητας της εν λόγω περιφέρειας.

Γράφημα 5 & 5α. Πλήθος αιτήσεων εγγυημένων υπηρεσιών, ανά Περιφέρεια[4], 2008-2015



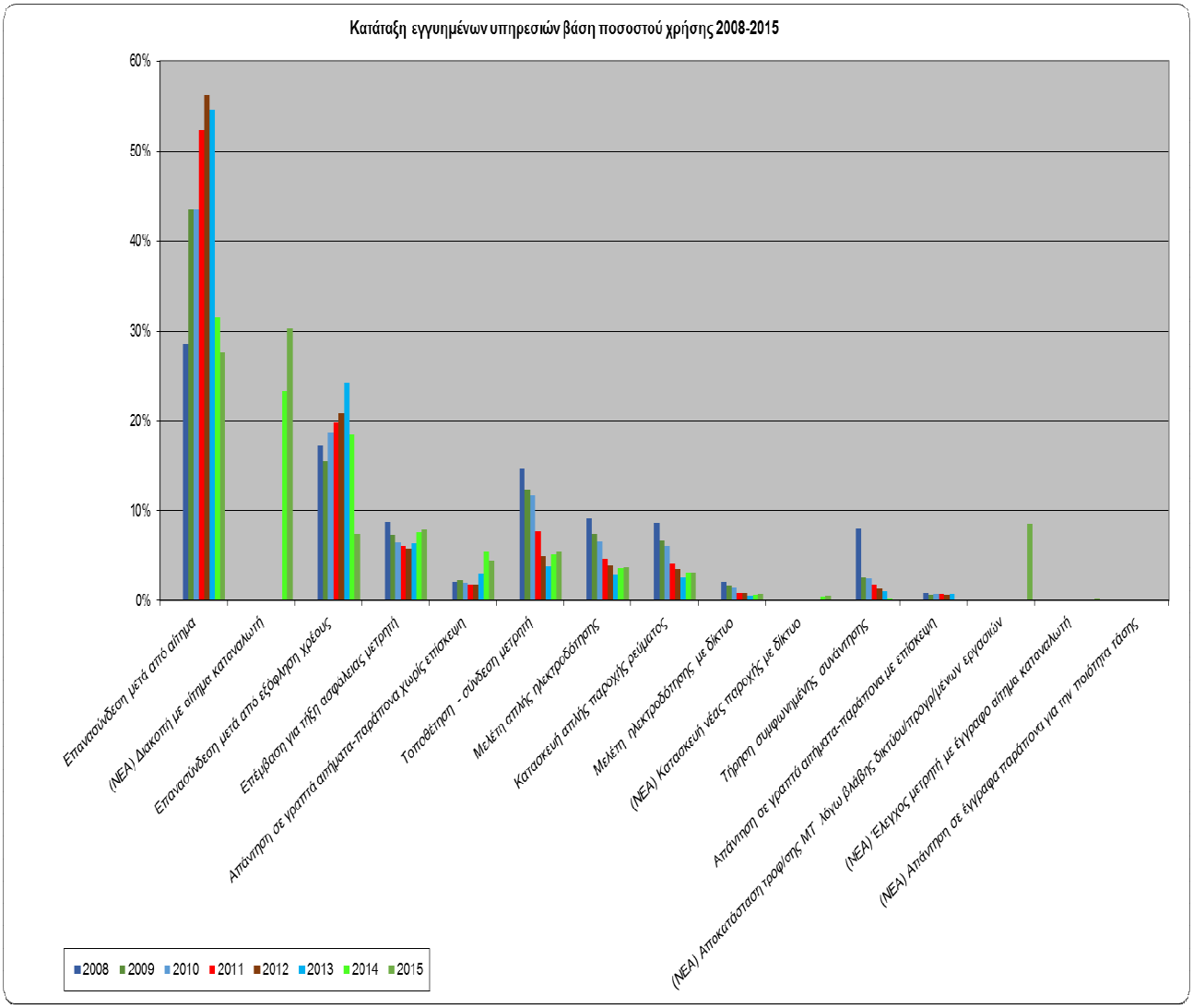
[4] ΔΠΑ= Περιφέρεια Αττικής, ΔΠΜ-Θ= Περιφέρεια Μακεδονίας- Θράκης, ΔΠΠ-Η= Περιφέρεια Πελοποννήσου- Ηπείρου, ΔΠΚΕ= Περιφέρεια Κεντρικής Ελλάδας, ΔΠΝ=Περιφέρεια Νησιών



Στο Γράφημα 6 εμφανίζονται οι επιμέρους Εγγυημένες Υπηρεσίες ανά έτος, με βάση το ποσοστό χρήσης κατά το 2015. Μεταξύ των υπηρεσιών του προγράμματος, εκείνη που χρησιμοποιείται περισσότερο είναι η νέα υπηρεσία «Διακοπή με αίτημα καταναλωτή», καταγράφοντας πολύ σημαντική άνοδο. Η υπηρεσία που χρησιμοποιείται διαχρονικά περισσότερο και μάλιστα με σημαντική διαφορά κατά την 4ετία 2010-2013 είναι η «Επανασύνδεση παροχής μετά από αίτημα», η οποία ωστόσο το 2015 καταγράφει πτωτική πορεία ακολουθώντας την ραγδαία πτώση του έτους 2014. Ακόμη, η νέα υπηρεσία «Αποκατάσταση τροφοδότησης ΜΤ λόγω βλάβης του δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών», καταγράφει σημαντική άνοδο, ιδίως λόγω του γεγονότος ότι σε αυτήν περιλαμβάνονται οι διακοπές ρεύματος εκτός αρμοδιότητας του Διαχειριστή του Δικτύου. Πολύ λιγότερο χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες «έγγραφα αιτήματα – παράπονα που απαιτούν επίσκεψη» και οι δύο νέες υπηρεσίες «Έλεγχος μετρητή με αίτημα» και «Απάντηση σε έγγραφα παράπονα για την ποιότητα τάσης».

Σημαντικό ποσοστό χρήσης εμφανίζει η υπηρεσία «Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους», ακολουθούμενη από τις τέσσερις υπηρεσίες «Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή», «Τοποθέτηση – σύνδεση μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή», «Μελέτη απλής παροχής» και «Κατασκευή απλής παροχής» οι οποίες από το 2009 βαίνουν μειούμενες, ως συνέπεια της μεγάλης καθίζησης που έχει υποστεί η κατασκευή νέων κατοικιών.

Γράφημα 6. Κατάταξη Εγγυημένων υπηρεσιών με βάση το ποσοστό χρήσης κατά τα έτη 2008-2015



3.2 Διαχρονική ανάλυση του πλήθους αιτήσεων, ανά εγγυημένη υπηρεσία και Περιφέρεια Διανομής

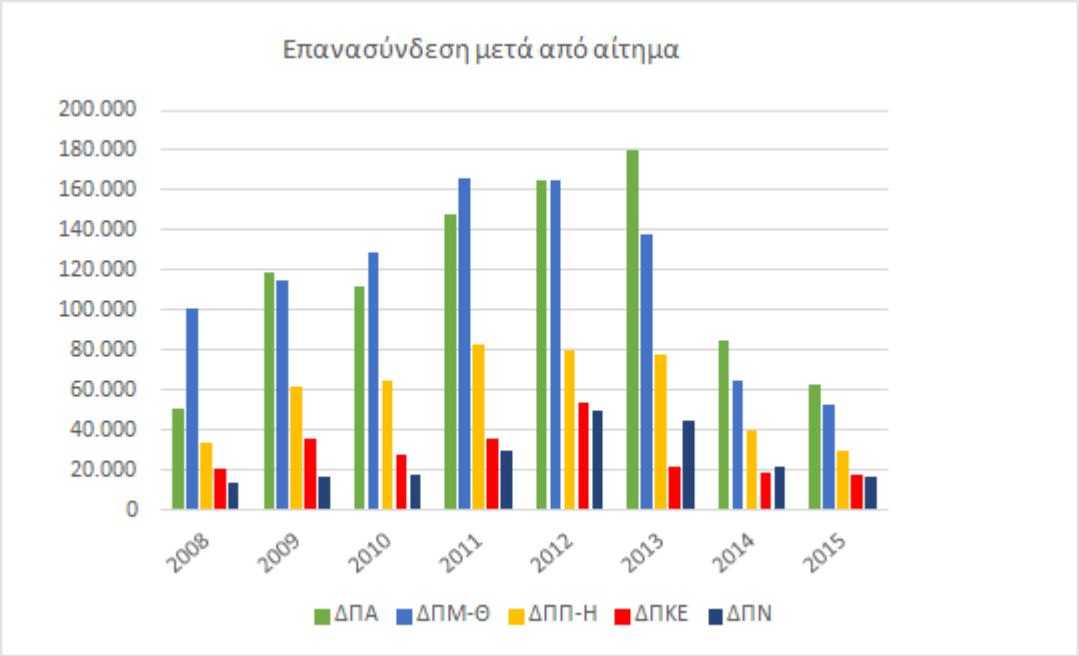
Η διαχρονική ανάλυση (2008-2015) του πλήθους των αιτήσεων, ανά εγγυημένη υπηρεσία και Περιφέρεια Διανομής, ανέδειξε τα εξής:

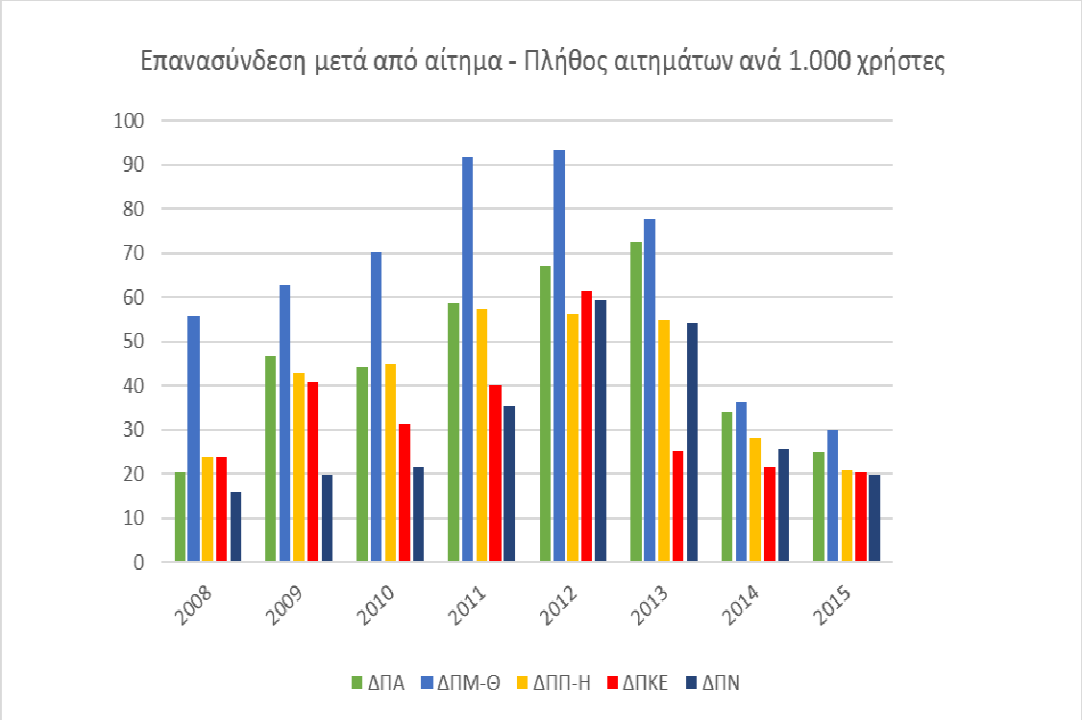
Α. Για την κατηγορία υπηρεσιών «Εξυπηρέτηση Διακοπών/Επανασυνδέσεων – Μετρητών», που περιλαμβάνει: Επανασύνδεση μετά από αίτημα, Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους, Διακοπή με αίτημα καταναλωτή (ΝΕΑ) και Έλεγχος μετρητή με έγγραφο αίτημα καταναλωτή (ΝΕΑ).

Σύμφωνα με το Γράφημα 7 για την περίοδο 2009 – 2012, παρατηρείται αύξηση των επανασυνδέσεων με αίτημα για τις Περιφέρειες Μακεδονίας – Θράκης και Κεντρικής Ελλάδας και αντίστοιχη αύξηση από 2010 – 2012 για την Περιφέρεια Αττικής, το οποίο αντικατοπτρίζει την μετακίνηση του πληθυσμού της Αττικής προς δήμους με χαμηλότερο κόστος μίσθωσης, αλλά προς άλλα αστικά κέντρα της χώρας. Σύμφωνα με τα προσωρινά αποτελέσματα της απογραφής της ΕΛΣΤΑΤ, ο πληθυσμός της χώρας για το 2011 εμφανίζεται μειωμένος κατά 146.276 κατοίκους σε σχέση με το 2001. Η μείωση αυτή είναι μεγαλύτερη στα αστικά κέντρα. Μία έρευνα που έκανε με βάσει τα προσωρινά στοιχεία της απογραφής η Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης, δείχνει το μέγεθος των δήμων που παρουσιάζουν μείωση και αύξηση, όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα. Σύμφωνα με μελέτη που διενήργησε η Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης, βασιζόμενη στα προσωρινά στοιχεία της απογραφής, οι δέκα δήμοι με τη μεγαλύτερη μείωση είναι οι Δήμοι Αθήνας, Θεσσαλονίκης και Πειραιά καθώς και άλλοι πυκνοκατοικημένοι δήμοι της ευρύτερης περιοχής των Αθηνών (Καλλιθέα, Ζωγράφου,

Αιγάλεω κ.α.). Αντίθετα η αύξηση του πληθυσμού παρατηρείται στα προάστια της Αθήνας, σε αρκετούς δήμους της **Κεντρικής Μακεδονίας** που έχουν δεχθεί την αστική διασπορά του πολεοδομικού συγκροτήματος της Θεσσαλονίκης, καθώς και σε μεγάλες επαρχιακές πόλεις, όπως **η Λάρισα και το Ηράκλειο**. Το 2015 παρατηρείται ραγδαία μείωση του πλήθους των αιτήσεων της υπηρεσίας «Επανασύνδεση παροχής μετά από αίτημα καταναλωτή» που η διακοπή της παροχής δεν οφείλεται σε χρέος, σε όλες τις Περιφέρειες Διανομής, πλην της Περιφέρειας Νησιών, σε σχέση με τα προηγούμενα 5 έτη, η οποία θα μπορούσε να ερμηνευτεί από τη μείωση αλλαγής κατοικίας του πληθυσμού, αλλά και τη μη επανασύνδεση κατοικιών που παραμένουν αδιάθετες (Γράφημα 6).

Γράφημα 7 & 7α. Επανασύνδεση μετά από αίτημα-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2008-2015

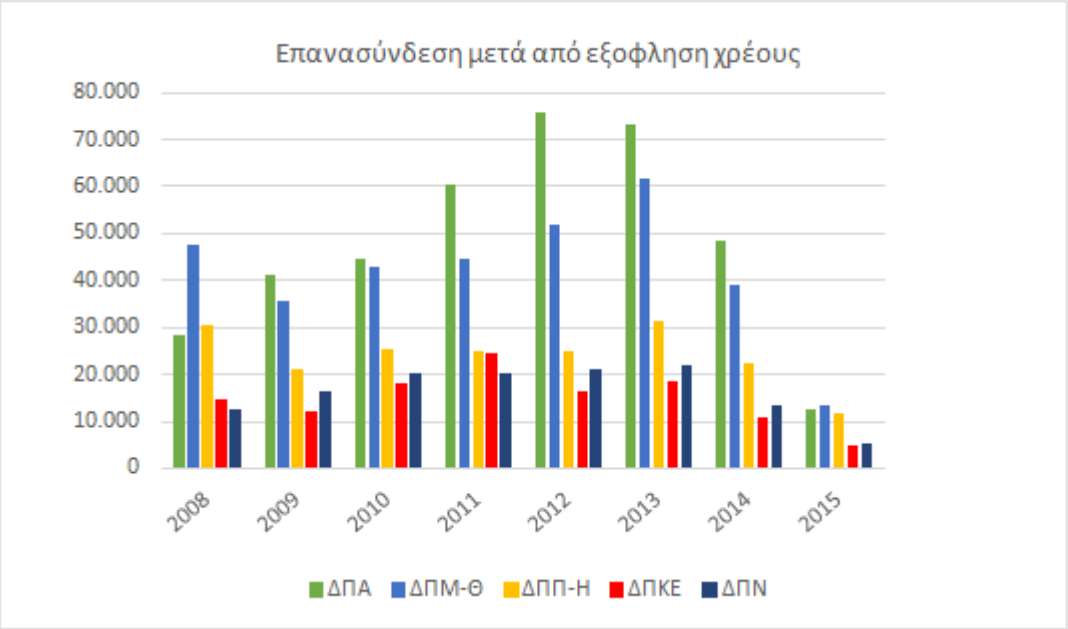


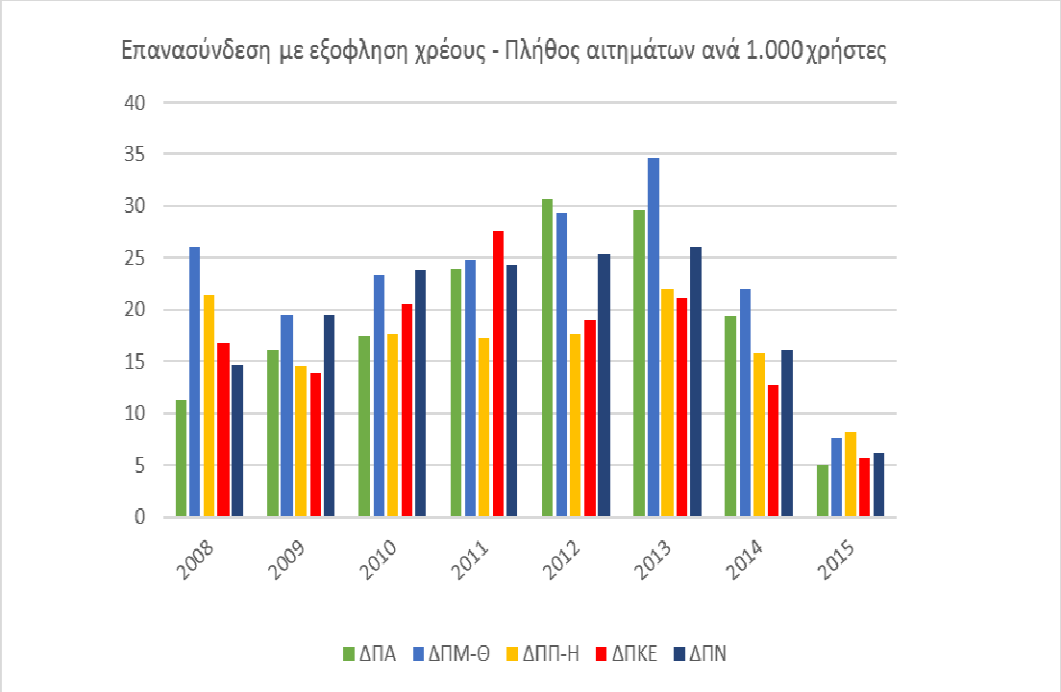


Πτώση επίσης σημειώνεται για το 2015 στις αιτήσεις της υπηρεσίας «Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους» σε όλες τις Περιφέρειες Διανομής (Γράφημα 8) το οποίο συμβαδίζει με την

αύξηση των αποσυνδέσεων εξαιτίας των ληξιπρόθεσμων οφειλών ηλεκτρικού ρεύματος, καθώς και την αυξητική συσσώρευση ανείσπρακτων χρεών των καταναλωτών προς τους Προμηθευτές.

Γράφημα 8 & 8α. Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους -Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2008-2015

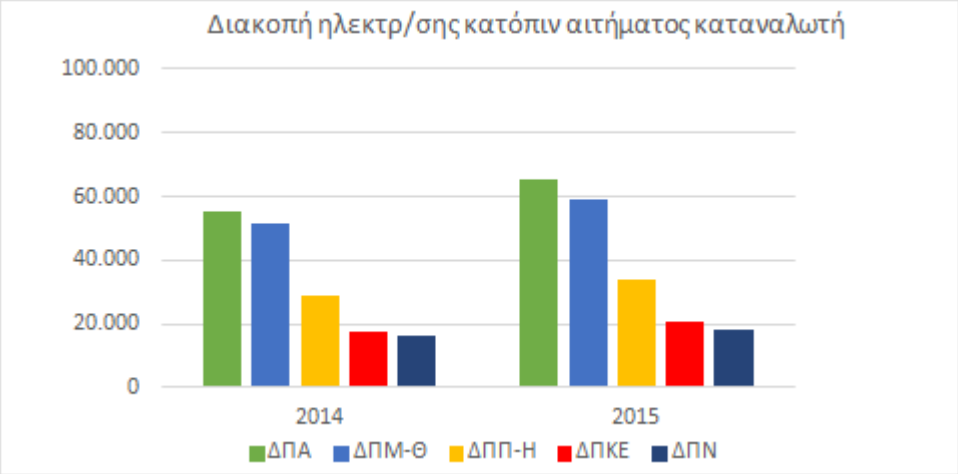


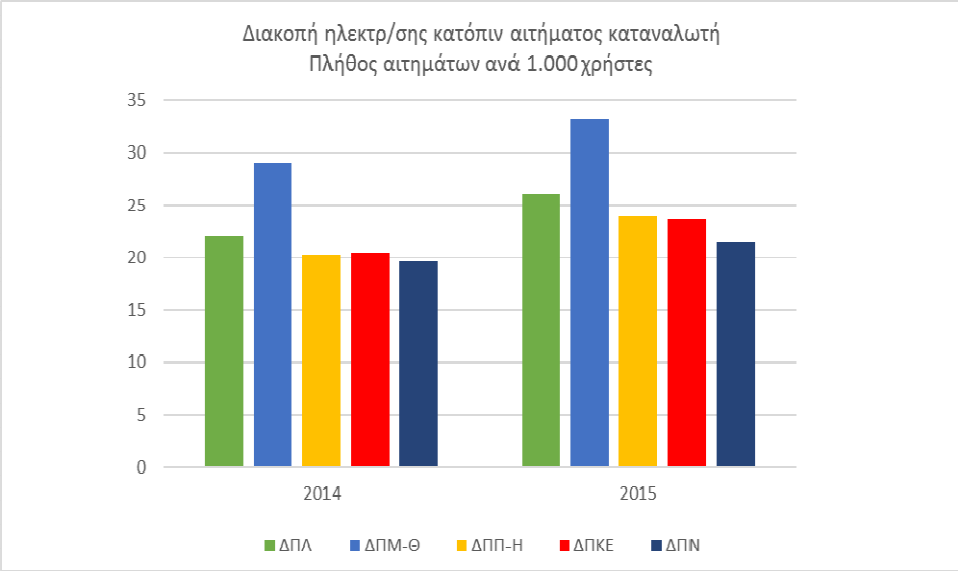


Οι νέες Εγγυημένες υπηρεσίες «Διακοπή ηλεκτροδότησης κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή» και «Έλεγχος μετρητή με έγγραφο αίτημα καταναλωτή» ακολουθούν τη πληθυσμιακή κατανομή ανά Περιφέρεια με εξαίρεση τα αιτήματα για διακοπή της ηλεκτροδότησης στα νησιά που εμφανίζεται σχετικά υψηλή και ενδεχομένως οφείλεται στην αύξηση των αδιάθετων κατοικιών σε περιοχές της χώρας με δυσχέρεια πρόσβασης και υψηλό κόστος (Γραφήματα 9,10). Η χρήση της υπηρεσίας ελέγχου της ορθής λειτουργίας του μετρητή παρουσιάζει συγκριτικά με τις λοιπές υπηρεσίες χαμηλό ενδιαφέρον, γεγονός που είναι θετικό καθώς αντικατοπτρίζει την ορθή λειτουργία καταγραφής των μετρητικών διατάξεων, ωστόσο, καταγράφει αυξητική τάση σε όλες τις Περιφέρειες Διανομής και ιδιαίτερα στις Περιφέρειες Μακεδονίας-Θράκης και Αττικής.

Γράφημα 9 & 9α. Νέα Υπηρεσία: Διακοπή ηλεκτροδότησης με αίτημα καταναλωτή

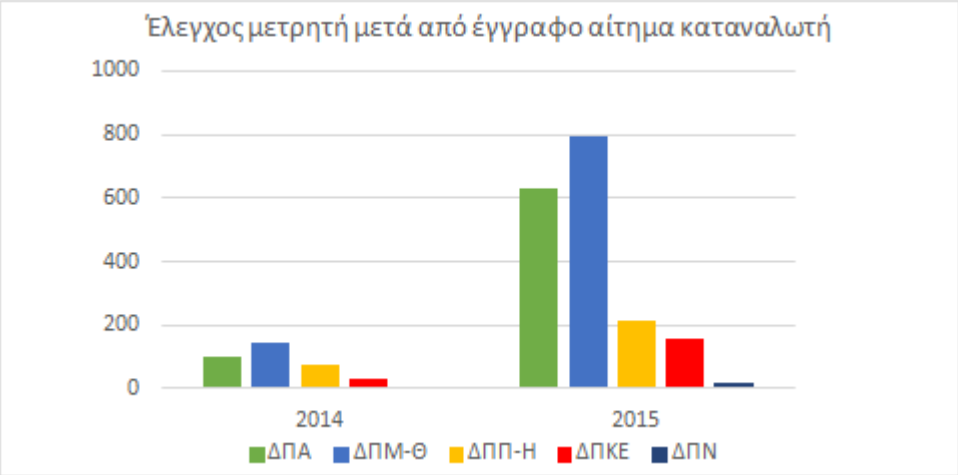
Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2014-2015

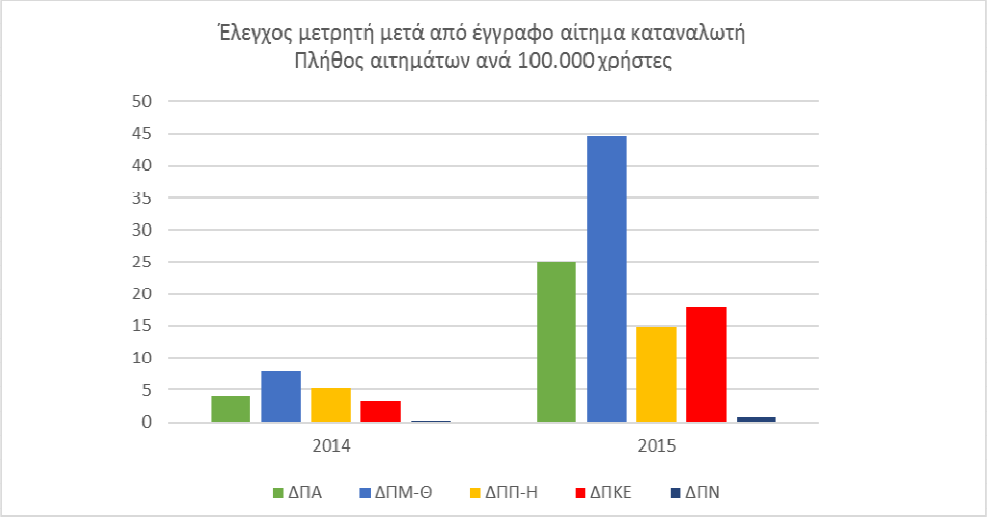




Γράφημα 10 & 10α. Νέα Υπηρεσία: Έλεγχος μετρητή με έγγραφο αίτημα καταναλωτή

Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2014-2015





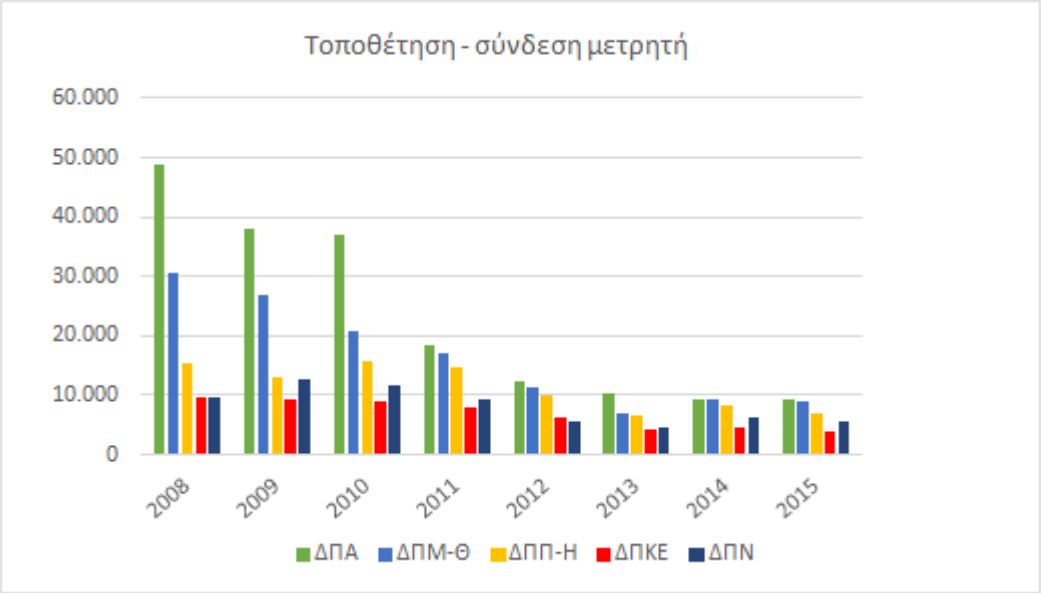
Β. Για τις Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Νέων Συνδέσεων:

- ✓**Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή**
- ✓**Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης**
- ✓**Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο**
- ✓**Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος**
- ✓**(Νέα) Κατασκευή νέας παροχής με δίκτυο**

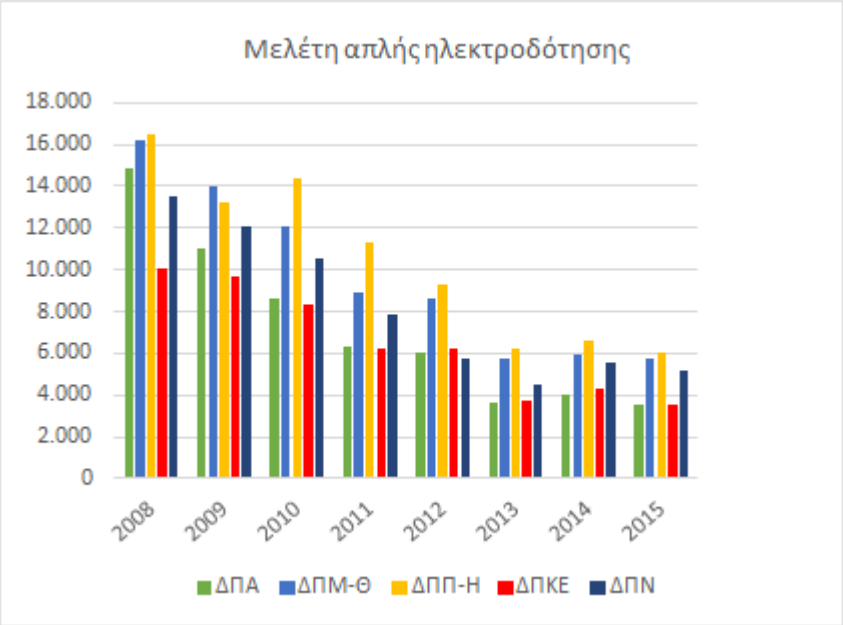
Το σύνολο των τεσσάρων υπηρεσιών εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων παραμένουν σε εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα χρήσης από το 2011 και μετά (Γραφήματα 11-14) αντικατοπτρίζοντας τις αρνητικές επιπτώσεις στον κατασκευαστικό τομέα ως απόρροια της οικονομικής κρίσης. Χαρακτηριστικά είναι τα στοιχεία του Συνδέσμου Ανώνυμων Τεχνικών Εταιριών (ΣΑΤΕ) όπου αναφέρεται ότι το πρώτο εξάμηνο του 2012 σε όλη τη χώρα εκδόθηκαν περίπου 6.000 οικοδομικές άδειες, όσες είχαν εγκριθεί σε ένα μόνο μήνα του 2005.

Γράφημα 11. Νέα Υπηρεσία: Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή

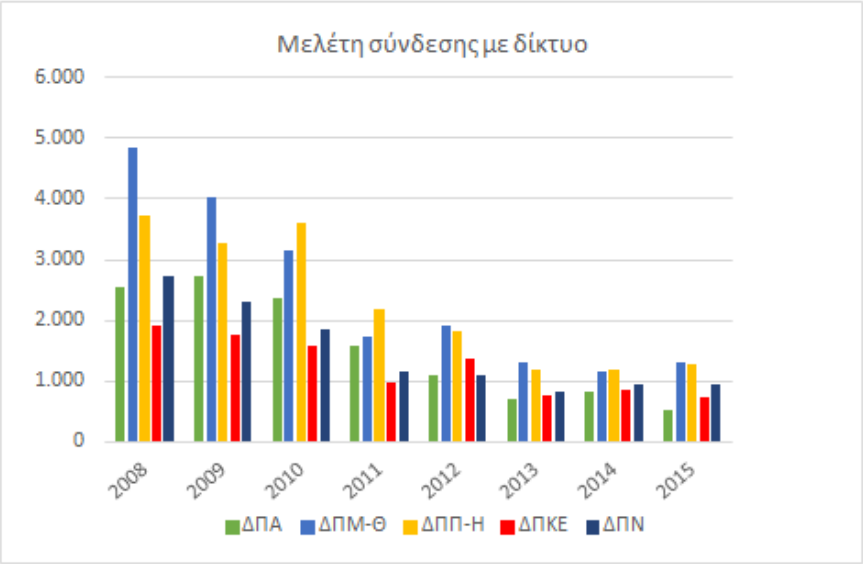
Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2008-2015



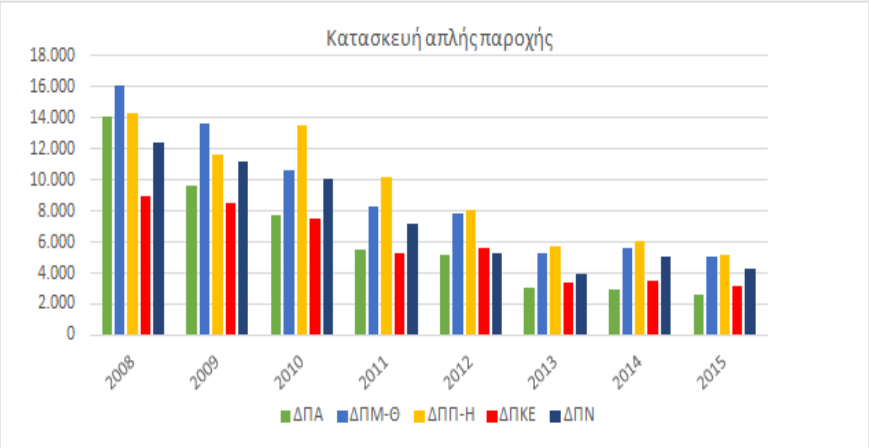
Γράφημα 12. Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2008-2015



Γράφημα 13. Μελέτη σύνδεσης με δίκτυο-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2008-2015



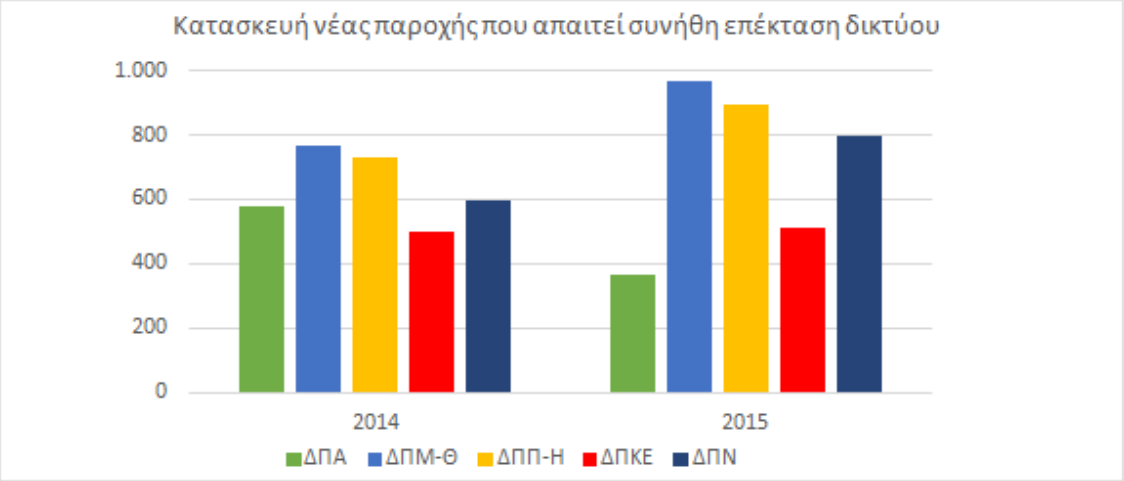
Γράφημα 14. Κατασκευή απλής παροχής-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2008-2015



Η νέα εγγυημένη υπηρεσία της εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων, «Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου» αν και σε πολύ χαμηλά αριθμητικά επίπεδα, εμφανίζεται υψηλότερη συγκριτικά στις Περιφέρειες Διανομής της Μακεδονίας – Θράκης, της Πελοποννήσου – Ηπείρου και Νήσων. (Γράφημα 15)

Γράφημα 15. Νέα Υπηρεσία: Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου

Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2014-2015

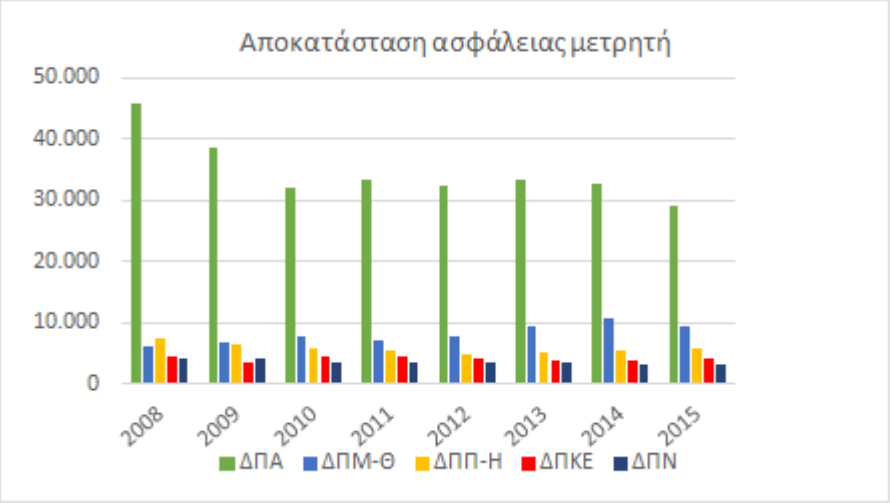


Γ. Για τις Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Τεχνικών Βλαβών

- ✓**Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή**
- ✓**(Νέα) Απάντηση σε έγγραφα παράπονα για την ποιότητα τάσης**
- ✓**(Νέα) Αποκατάσταση τροφοδότησης ΜΤ λόγω βλάβης δικτύου/προγραμματισμένων εργασιών**

Διαχρονικά, οι αιτήσεις για την υπηρεσία «αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή» παρουσιάζουν φθίνουσα συνολικά πορεία (Γράφημα 16), ωστόσο με εξαίρεση τη ΔΠΑ το πλήθος των αιτήσεων βαίνει αυξανόμενο. Στην Περιφέρεια Αττικής η χρήση της υπηρεσίας αυτής είναι διαχρονικά σημαντικά υψηλότερη ακόμη και από εξίσου μεγάλες περιφέρειες όπως η Περιφέρεια της Μακεδονίας - Θράκης, γεγονός που ενδεχομένως συνδέεται με την παλαιότητα των κατοικιών και την τοποθέτηση νέων ενεργοβόρων συσκευών στα νοικοκυριά, χωρίς την απαραίτητη ενίσχυση και αναβάθμιση των παροχών τους.

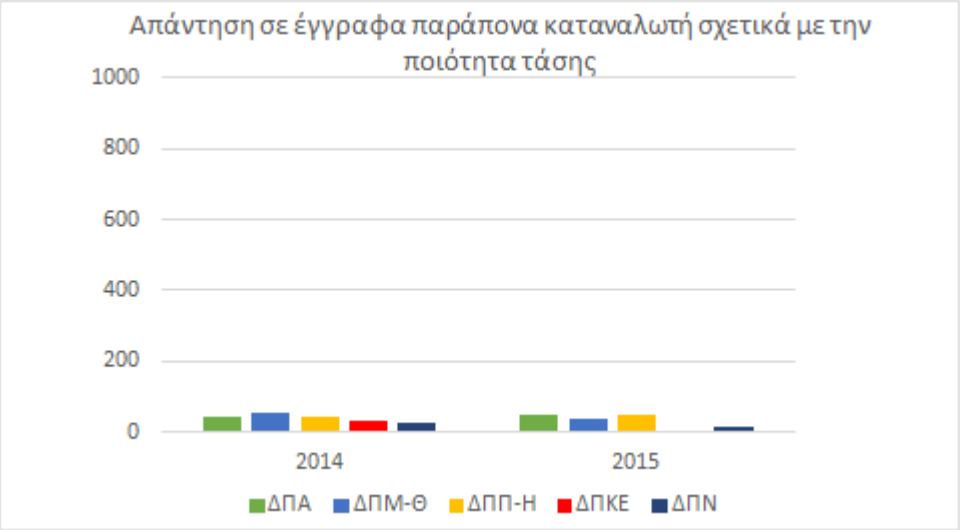
Γράφημα 16. Αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2008-2015



Η νέα υπηρεσία «Απάντηση σε έγγραφα παράπονα για την ποιότητα τάσης» σημειώνει χαμηλή χρήση και για το δεύτερο έτος εφαρμογής της (2015).

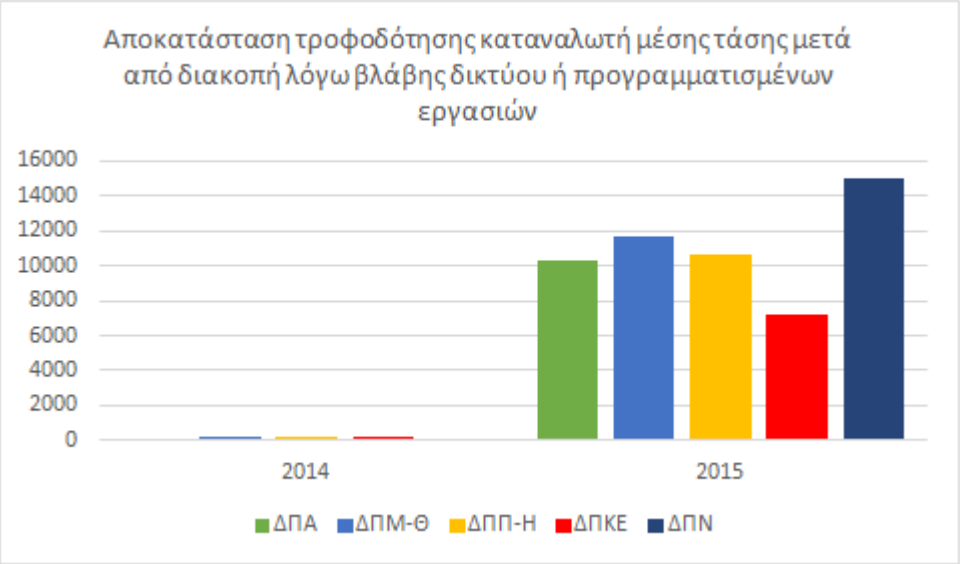
Γράφημα 17. Νέα Υπηρεσία: Απάντηση σε έγγραφα παράπονα για την ποιότητα τάσης

Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2014-2015



Η νέα υπηρεσία «Αποκατάσταση τροφοδότησης ΜΤ λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών» παρουσιάζει υψηλό αριθμητικό πλήθος αιτήσεων για το 2015 σε σχέση με το προηγούμενο έτος, διότι τα στοιχεία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. περιλαμβάνουν και τις διακοπές ρεύματος εκτός αρμοδιότητας του Διαχειριστή του Δικτύου. Η υψηλότερη χρήση της υπηρεσίας από τους πελάτες των περιφερειών Νησιών, Μακεδονίας-Θράκης και Πελοποννήσου-Ηπείρου σε σχέση με την Αττική, συνδέεται τόσο με την γεωγραφική κατανομή των πελατών Μέσης Τάσης, όσο και με τη συχνότητα βλαβών του δικτύου σε αυτές τις περιφέρειες.

Γράφημα 18. Νέα Υπηρεσία: Αποκατάσταση τροφοδότησης ΜΤ λόγω βλάβης δικτύου/προγραμματισμένων εργασιών -Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2014-2015

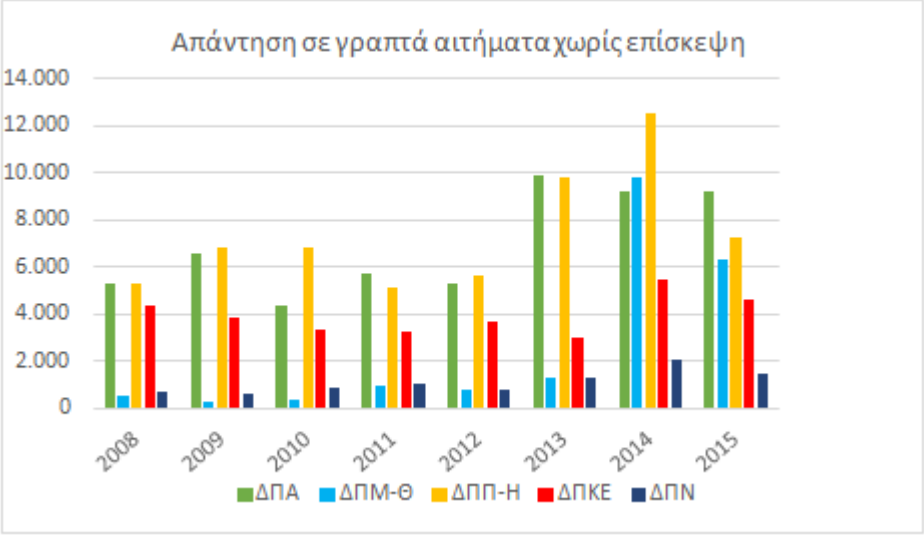


Δ. Για τις Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Έγγραφων Αιτημάτων

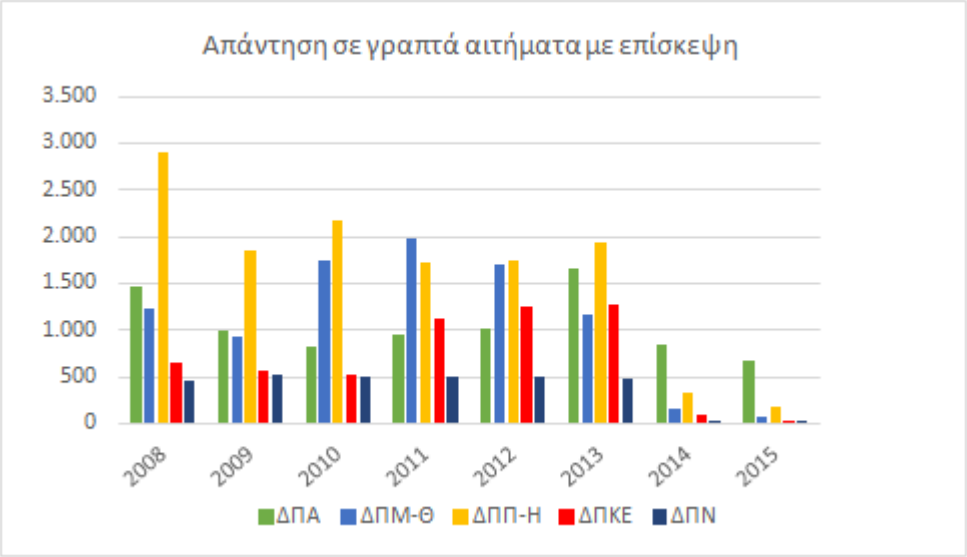
- ✓**Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα χωρίς επίσκεψη**
- ✓**Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα με επίσκεψη**

Όσον αφορά το πλήθος των γραπτών αναφορών που δεν απαιτούν επιτόπια μετάβαση στο χώρο του πελάτη, καταγράφηκε μείωση σε όλες τις Περιφέρειες Διανομής για το 2015 (Γράφημα 19) και ο αριθμός τους σταθεροποιήθηκε στα επίπεδα του 2013. Η πιο σημαντική μείωση χρήσης της υπηρεσίας αφορά τις Περιφέρειες Πελοποννήσου–Ηπείρου και Μακεδονίας-Θράκης. Αντίστοιχη εικόνα μείωσης χρήσης, παρουσιάζεται για την υπηρεσία των «γραπτών αιτημάτων που απαιτούν επιτόπια μετάβαση στο χώρο του πελάτη», συγκριτικά με όλα τα προηγούμενα έτη, πλην του έτους 2014, όπου η χρήση της εν λόγω υπηρεσίας κινείται σχεδόν στο ίδιο επίπεδο (Γράφημα 20). Οι μεταβολές αυτές χρήζουν περισσότερης παρακολούθησης, καθώς ενδέχεται να οφείλονται σε αδυναμία ορθής καταγραφής των αιτήσεων στις ως άνω Περιφέρειες.

Γράφημα 19. Απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2008-2015



Γράφημα 20. Απάντηση σε γραπτά αιτήματα με επίσκεψη-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2008-2015

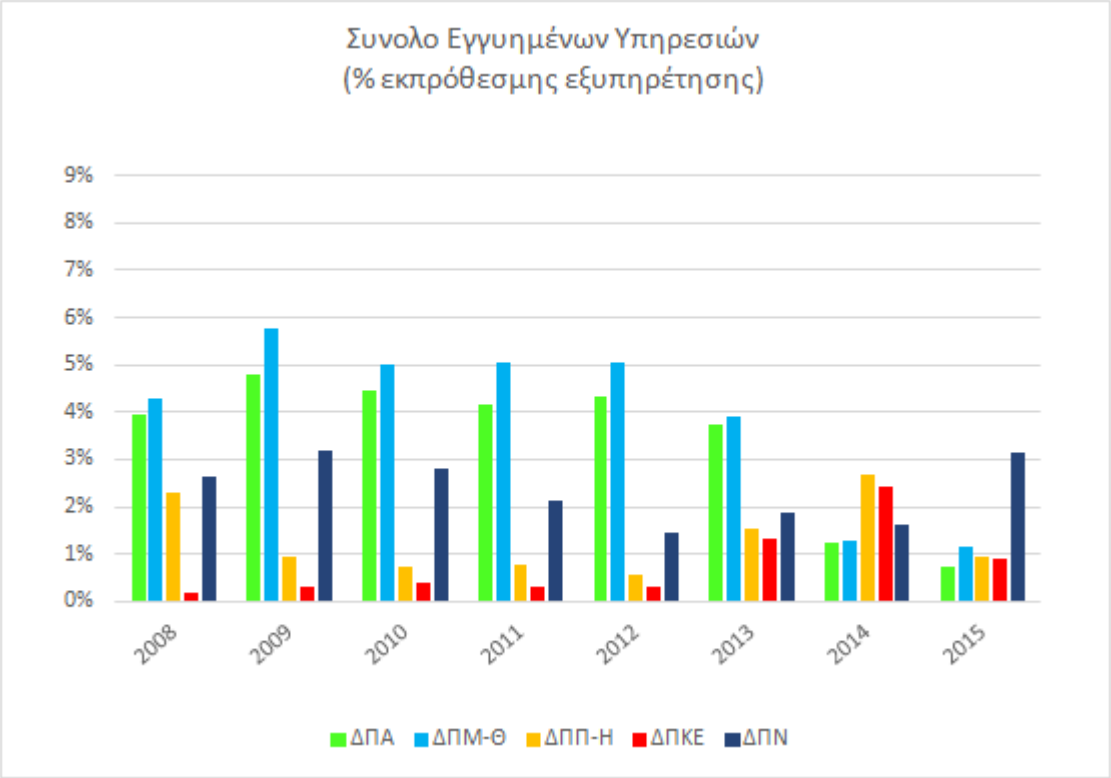


3.3 Διαχρονική ανάλυση του ποσοστού αστοχίας/μη τήρησης της δεσμευτικής προθεσμίας εξυπηρέτησης ανά Περιφέρεια Διανομής.

Από τη διαχρονική ανάλυση (2008-2015) του ποσοστού αστοχίας τήρησης των δεσμευτικών προθεσμιών του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», ανά Περιφέρεια Διανομής, εξάγονται τα εξής βασικά συμπεράσματα:

Σύμφωνα με το Γράφημα 21, επί του συνόλου των εγγυημένων υπηρεσιών ανά Περιφέρεια Διανομής, συνολικά την καλύτερη επίδοση παρουσιάζουν οι Περιφέρειες Αττικής, Κεντρικής Ελλάδος και Πελοποννήσου-Ηπείρου το 2015 (ποσοστό αστοχίας < 1%). Αντίθετα, η μεγάλη αύξηση του ποσοστού αστοχίας της Περιφέρειας Νησιών, (ποσοστό αστοχίας > 3%) χρήζει παρακολούθησης.

Γράφημα 21. Ποσοστό Εκπρόθεσμης Εξυπηρέτησης των Εγγυημένων Υπηρεσιών ανά Περιφέρεια, 2008-2015

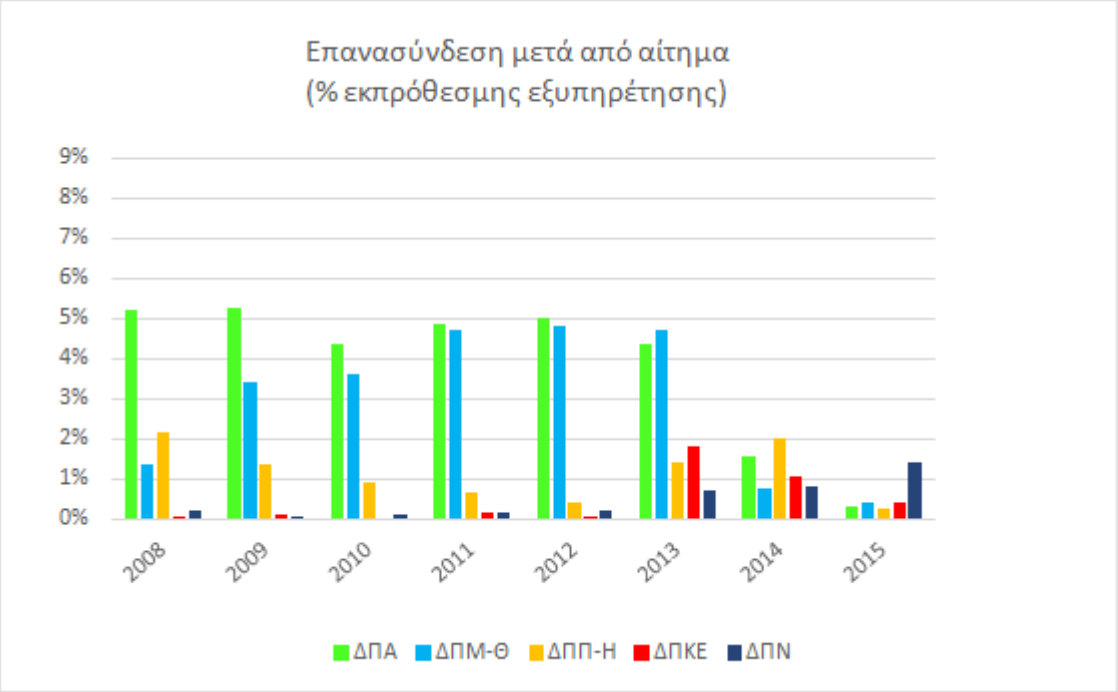


Α. Για τις Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Διακοπών/Επανασυνδέσεων - Μετρητών

- ✓**Επανασύνδεση μετά από αίτημα**
- ✓**Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους**
- ✓**(Νέα) Διακοπή με αίτημα καταναλωτή**
- ✓**(Νέα) Έλεγχος μετρητή με έγγραφο αίτημα καταναλωτή**

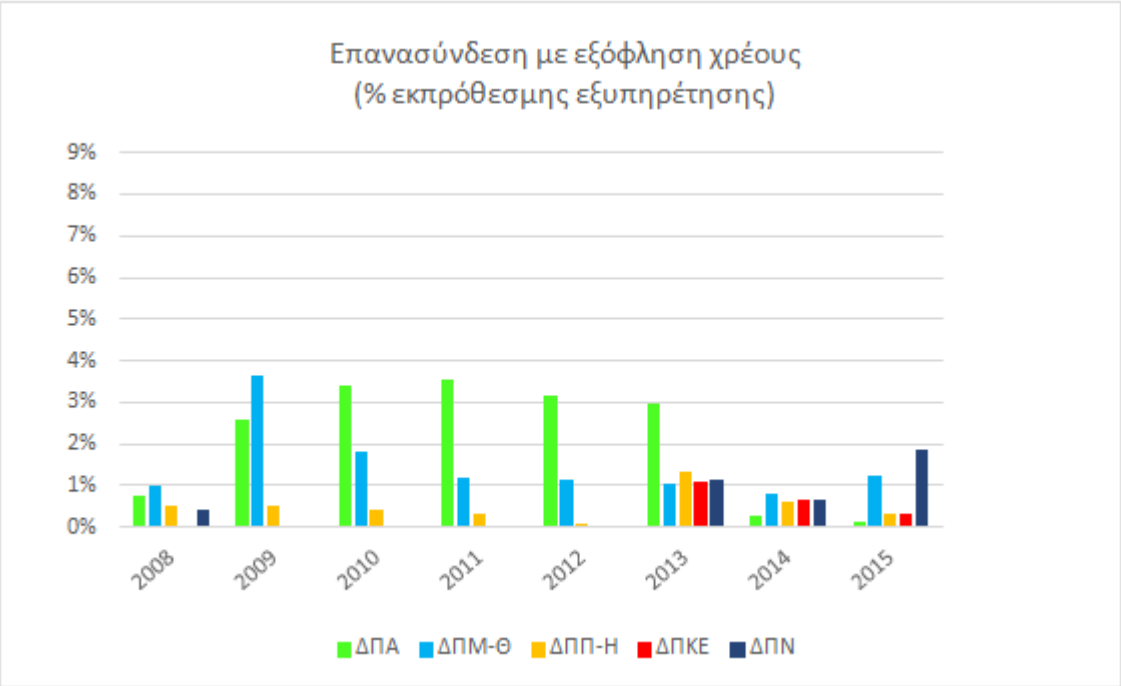
Σχετικά με τις τέσσερεις Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Διακοπών/Επανασυνδέσεων - Μετρητών, σύμφωνα με τα Γραφήματα 22-25, όσον αφορά την υπηρεσία «Επανασύνδεση μετά από αίτημα καταναλωτή», η διατήρηση της αυστηρής δεσμευτικής προθεσμίας επηρέασε πολύ θετικά το 2015 στην εξαιρετική βελτίωση τήρησης της προθεσμίας για όλες τις Περιφέρειες Διανομής πλην της Περιφέρειας Νησιών η οποία χρήζει παρακολούθησης (Γράφημα 22).

Γράφημα 22. Επανασύνδεση μετά από αίτημα-Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2008-2015



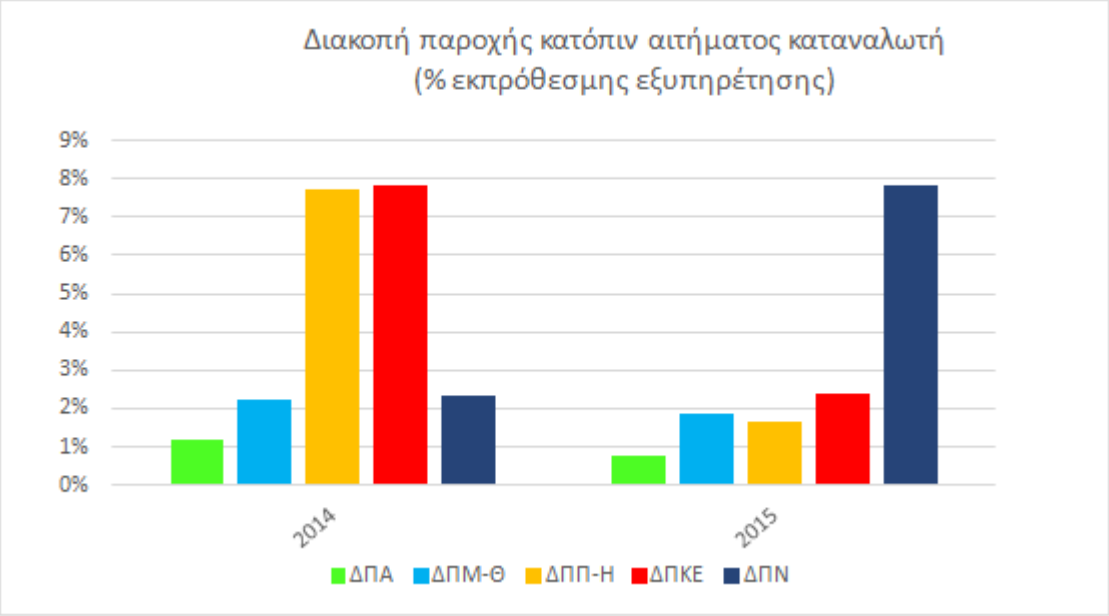
Παρομοίως, η διατήρηση της δεσμευτικής προθεσμίας της υπηρεσίας «Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους» ευλόγως απέφερε ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα στην εξυπηρέτηση των αιτούντων πελατών της Περιφέρειας Αττικής που δέχεται διαχρονικά το μεγαλύτερο αριθμό αιτήσεων για επανασύνδεση λόγω τακτοποίησης οφειλών. Ωστόσο, για τις Περιφέρειες Μακεδονίας-Θράκης και Νησιών το ποσοστό εκπρόθεσμης εξυπηρέτησης αυξήθηκε (Γράφημα 23).

Γράφημα 23. Επανασύνδεση ηλεκτροδότησης μετά από εξόφληση χρέους-Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2008-2015



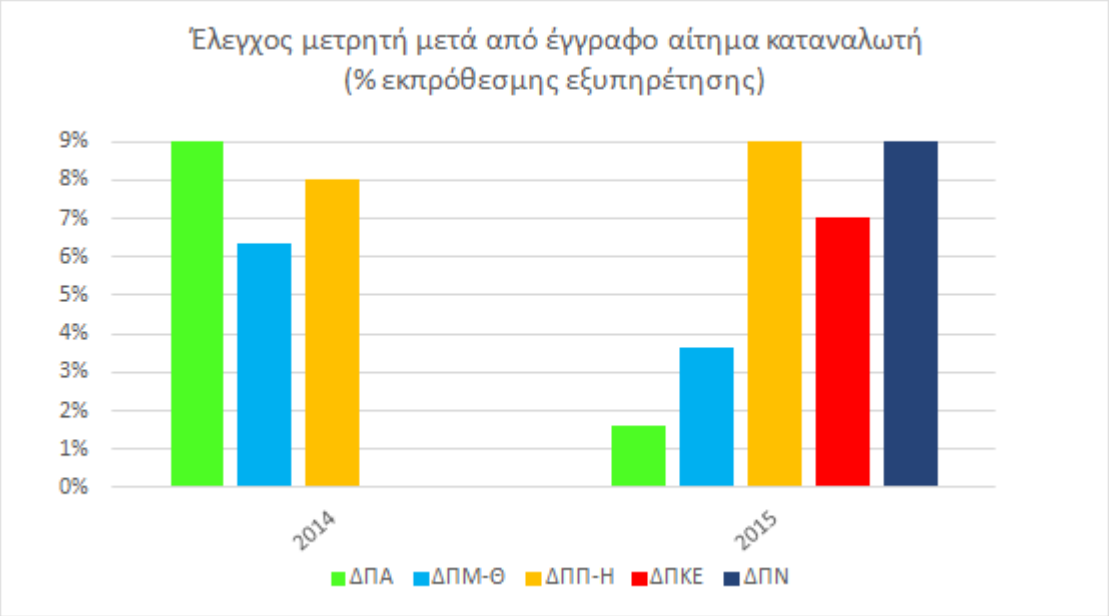
Σύμφωνα με το Γράφημα 24, η εκπρόθεσμη εξυπηρέτηση των αιτήσεων της νέας υπηρεσίας «Διακοπή ηλεκτροδότησης κατόπιν αιτήματος καταναλωτή» εντός 3 εργάσιμων ημερών εμφανίζεται ιδιαίτερα υψηλή για την Περιφέρεια Νησιών (≈ 8%) και χρήζει ιδιαίτερης διερεύνησης και βελτίωσης, ενώ στις υπόλοιπες Περιφέρειες καταγράφηκε σημαντική μείωση.

Γράφημα 24. Νέα Υπηρεσία: Διακοπή ηλεκτροδότησης κατόπιν αιτήματος καταναλωτή -Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2014-2015



Επίσης προσπάθεια θα πρέπει να καταβληθεί για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αιτήσεων της νέας εγγυημένης υπηρεσίας «Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα καταναλωτή» για τις Περιφέρειες Πελοποννήσου – Ηπείρου, Νησιών και Κεντρικής Ελλάδας καθώς σύμφωνα με το Γράφημα 25 το ποσοστό εκπρόθεσμης εξυπηρέτησης κυμαίνεται σε μη ικανοποιητικά επίπεδα (7% - 9%).

Γράφημα 25. Νέα Υπηρεσία: Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα καταναλωτή-Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2014-2015

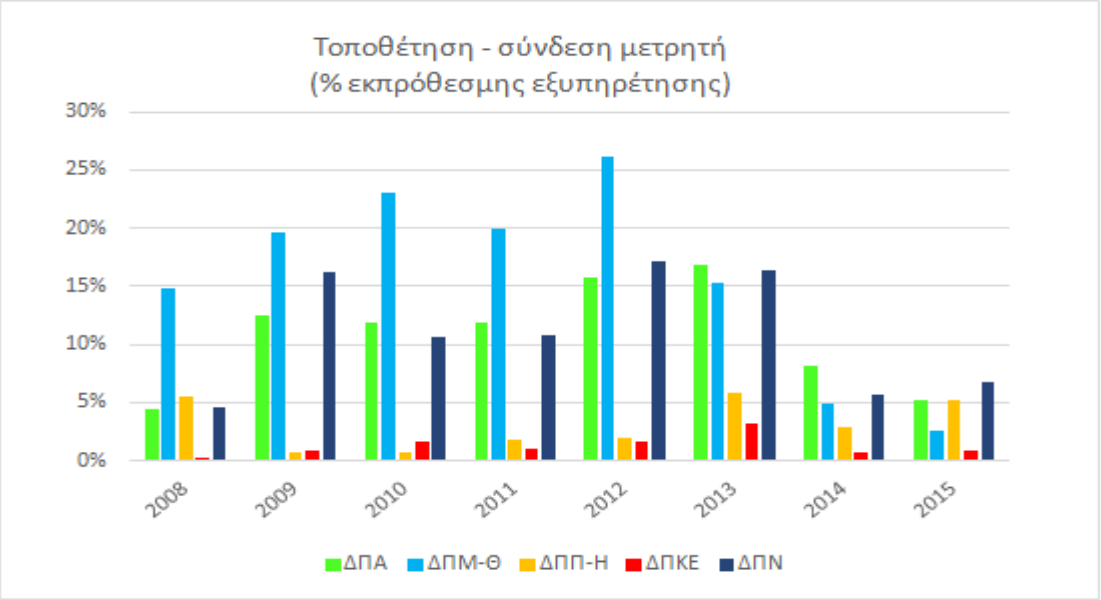


Β. Για τις υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Νέων Συνδέσεων

- ✓**Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή**
- ✓**Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης**
- ✓**Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο**
- ✓**Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος**
- ✓**(Νέα) Κατασκευή νέας παροχής με δίκτυο**

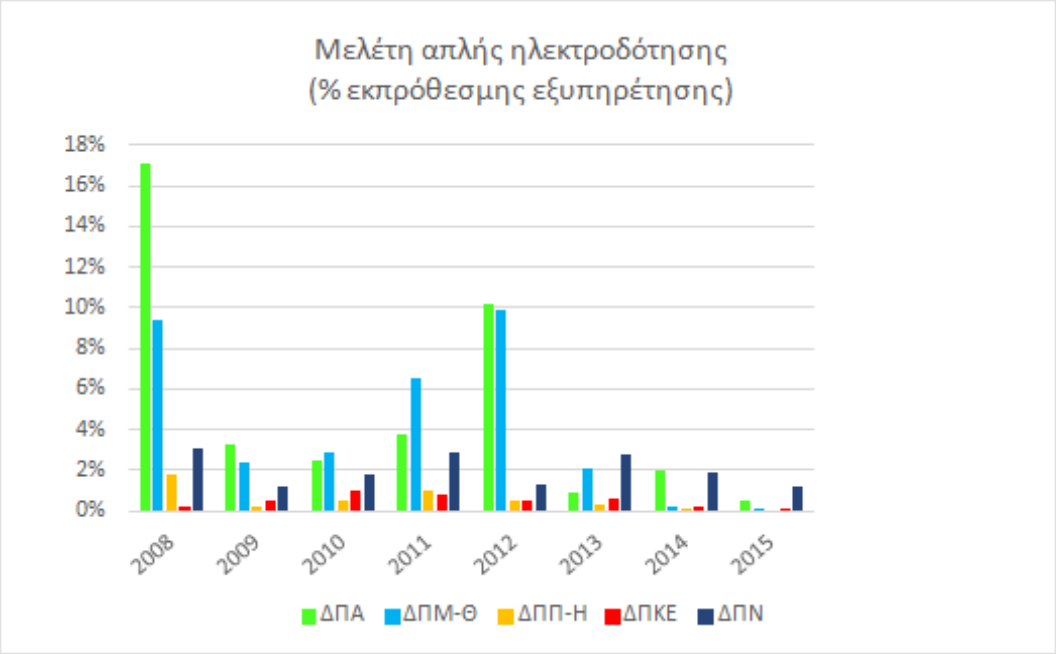
Η διατήρηση της δεσμευτικής προθεσμίας της υπηρεσίας «Τοποθέτηση – σύνδεση μετρητή» αν και επέδρασε πολύ θετικά στα ποσοστά τήρησης της δεσμευτικής προθεσμίας των 4 εργάσιμων ημερών για όλες τις Περιφέρειες, χρήζει περαιτέρω βελτίωσης (Γράφημα 26), με εξαίρεση την Περιφέρεια Κεντρικής Ελλάδος που κινείται σε πολύ χαμηλά επίπεδα.

Γράφημα 26: Τοποθέτηση / Σύνδεση μετρητή-Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2008-2015

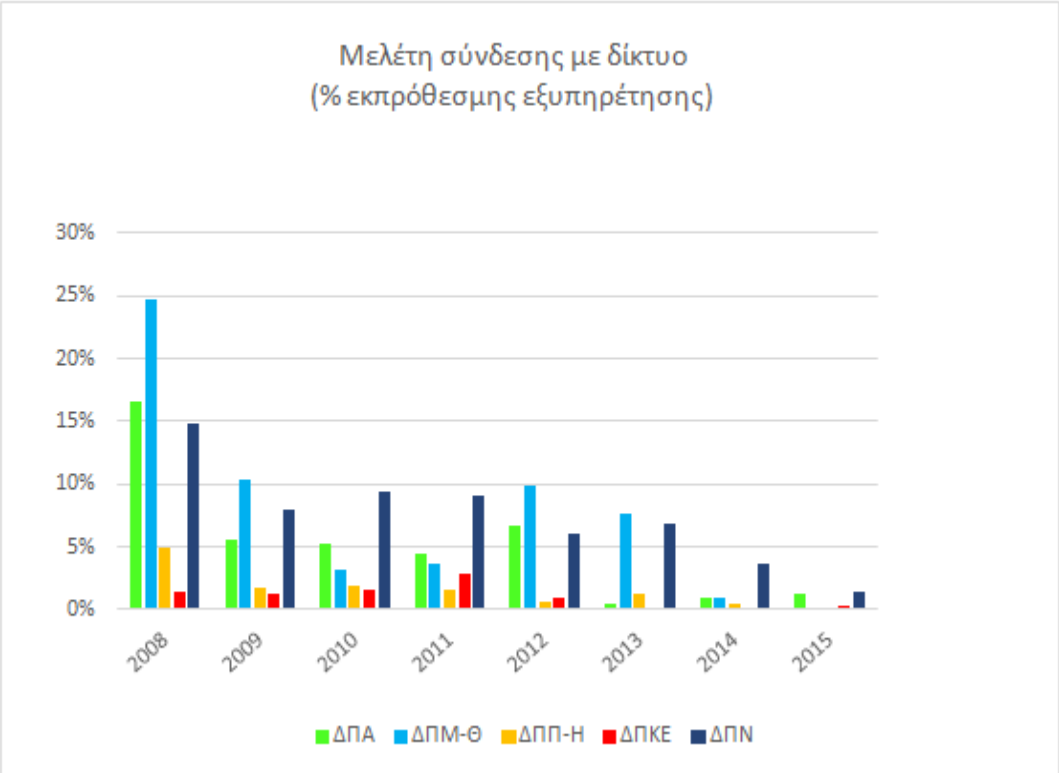


Οι υπηρεσίες «Μελέτη ηλεκτροδότησης χωρίς δίκτυο» και «Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο» ανταποκρίνονται πολύ καλά στην τήρηση των δεσμευτικών τους προθεσμιών, χωρίς καμμία αρνητική επίπτωση στα ποσοστά εμπρόθεσμης εξυπηρέτησης παρά τη διατήρηση των σχετικών αυστηρών προθεσμιών (Γραφήματα 27, 28).

Γράφημα 27: Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης-Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2008-2015

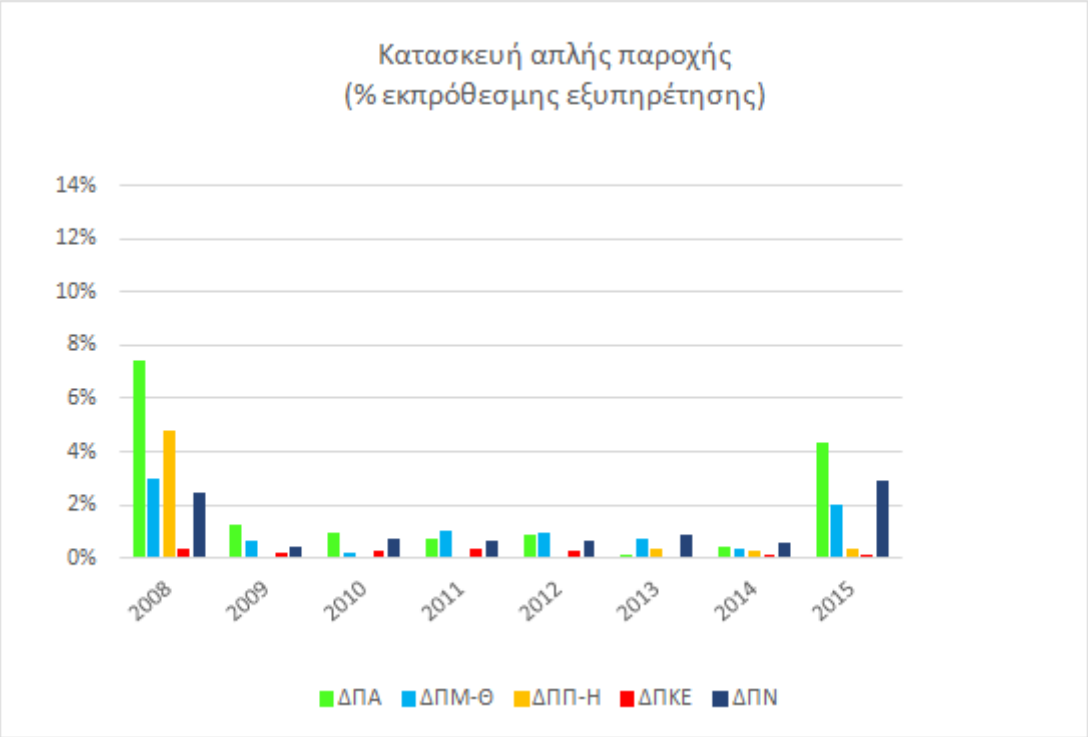


Γράφημα 28: Μελέτη σύνδεσης με το Δίκτυο-Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2008-2015



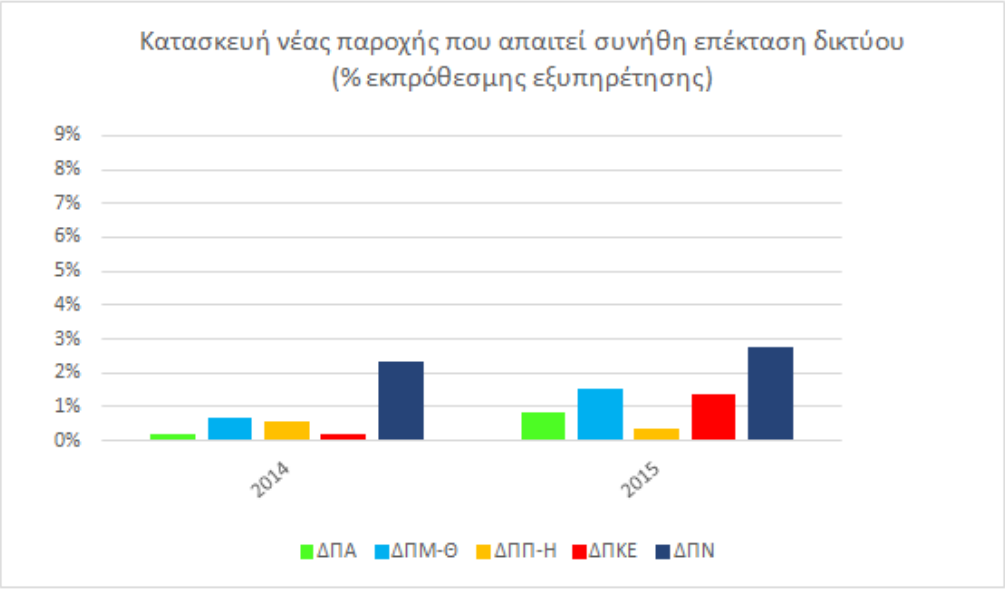
Η υπηρεσία «Κατασκευή απλής παροχής (χωρίς επέκταση δικτύου)» καταγράφει υψηλή επίδοση στην αστοχία τήρησης της προθεσμίας εξυπηρέτησης για τις Περιφέρειες Αττικής, Νησιών και Μακεδονίας-Θράκης, γεγονός που καταλογίζεται στη διατήρηση της αυστηρότερης προθεσμίας που τέθηκε από το 2014 και στην έλλειψη των αναγκαίων υλικών κατασκευής από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (Γράφημα 29).

Γράφημα 29: Κατασκευή απλής παροχής-Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2008-2015



Η νέα εγγυημένη υπηρεσία «Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου» με προθεσμία 40 εργάσιμων ημερών παρουσιάζει ανοδικά ποσοστά εκπρόθεσμης εξυπηρέτησης σε σχέση με το 2014 με εξαίρεση την Περιφέρεια Πελοποννήσου – Ηπείρου , όπου σημειώθηκε σημαντική βελτίωση (Γράφημα 30).

Γράφημα 30. Νέα: Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου-Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2014-2015

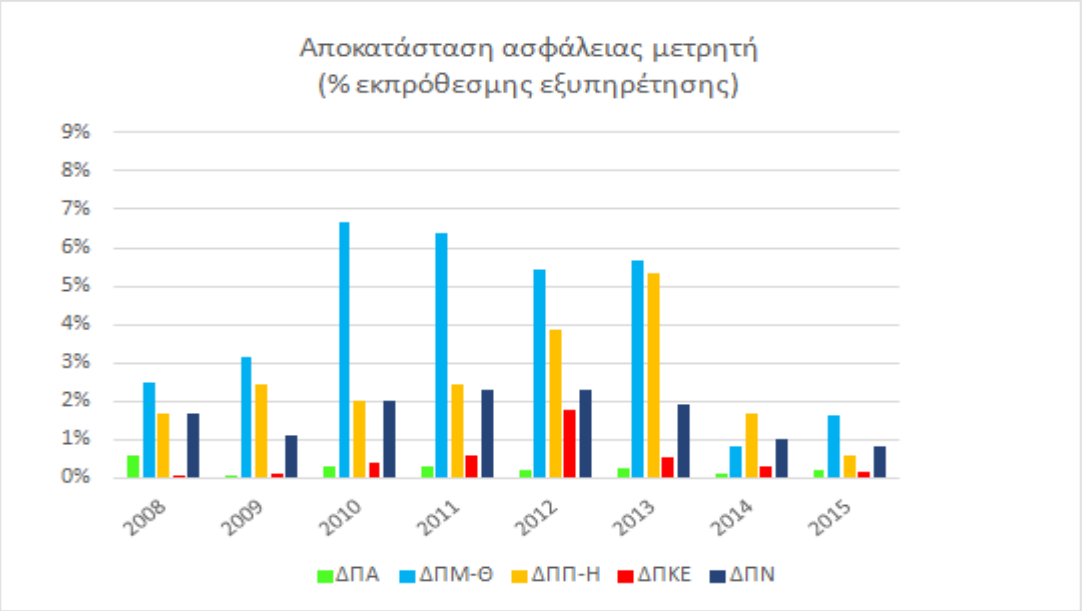


Γ. Για τις Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Τεχνικών Βλαβών

- ✓**Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή**
- ✓**(Νέα) Απάντηση σε έγγραφα παράπονα για την ποιότητα τάσης**
- ✓**(Νέα) Αποκατάσταση τροφοδότησης ΜΤ λόγω βλάβης δικτύου/προγραμματισμένων εργασιών**

Αξιοσημείωτη βελτίωση καταγράφηκε για την υπηρεσία «Αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή» για τις Περιφέρειες Πελοποννήσου – Ηπείρου και Κεντρικής Ελλάδας (Γράφημα 31).

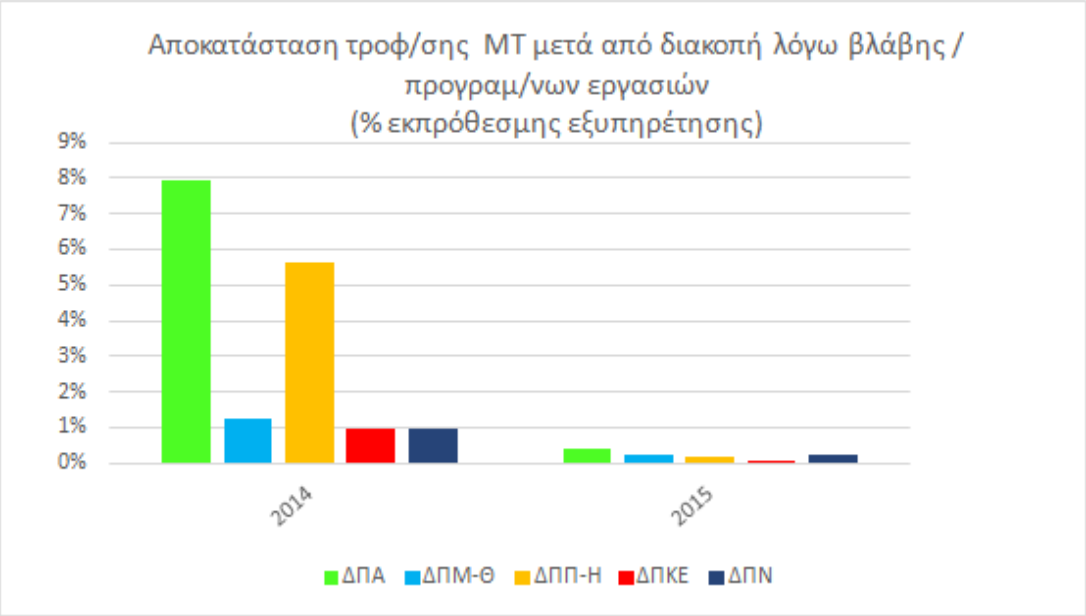
Γράφημα 31. Αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή-Ποσοστό Αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2008-2015



Ο αριθμός των έγγραφων παραπόνων για τη νέα υπηρεσία «Απάντηση σε έγγραφα παράπονα για την ποιότητα τάσης» είναι μικρός (155 αιτήματα), σε σχέση με το συνολικό αριθμό αιτημάτων, και όλες οι αιτήσεις εξυπηρετήθηκαν εντός της προθεσμίας των 30 εργάσιμων ημερών της νέας αυτής εγγυημένης υπηρεσίας και για το έτος 2015. Για το λόγο αυτό, δεν είναι σκόπιμη η αποτύπωση, μέσω γραφήματος, των εκπρόθεσμων εξυπηρετήσεων των αντίστοιχων αιτημάτων, διότι οι τιμές είναι μηδενικές.

Η νέα υπηρεσία «Αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή Μέσης Τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης ή προγραμματισμένων εργασιών» που απευθύνεται σε πελάτες συνδεδεμένους στη Μέση Τάση, καταγράφει θεαματική βελτίωση για όλες τις Περιφέρειες διανομής (ποσοστά εκπρόθεσμης εξυπηρέτησης < 1%) το έτος 2015 (Γράφημα 32).

Γράφημα 32 Νέα Υπηρεσία: Αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή Μέσης Τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης ή προγραμματισμένων εργασιών-Ποσοστό αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2014-2015

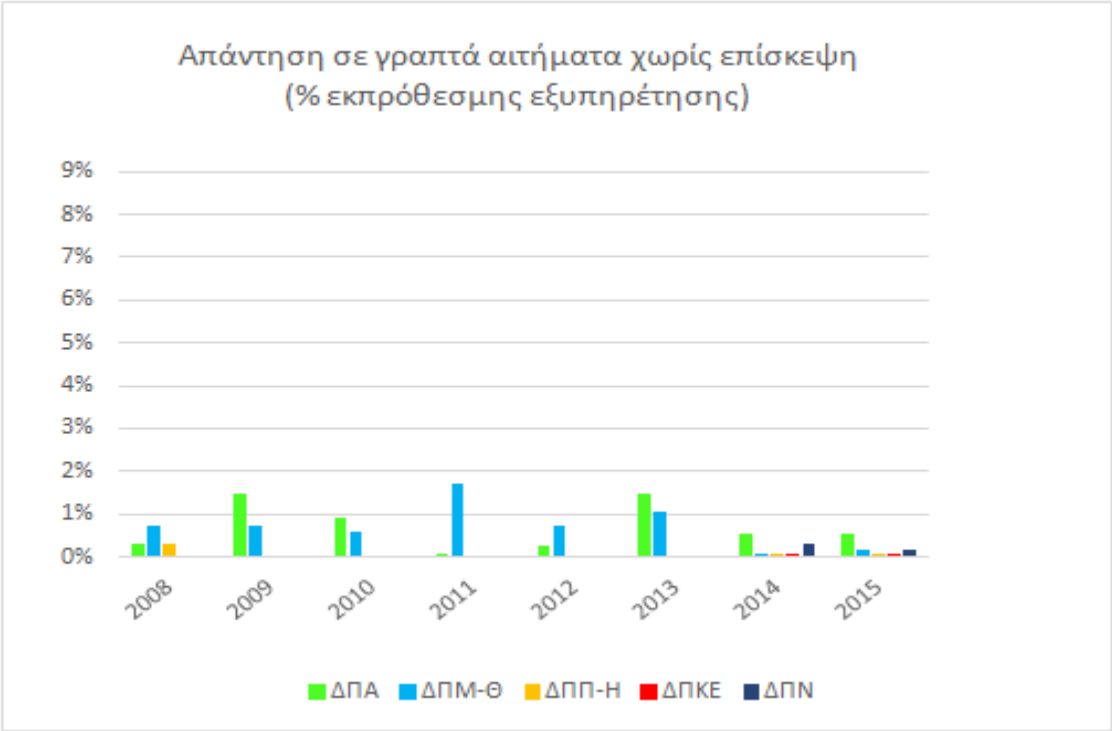


Δ. Για τις υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Έγγραφων Αιτημάτων

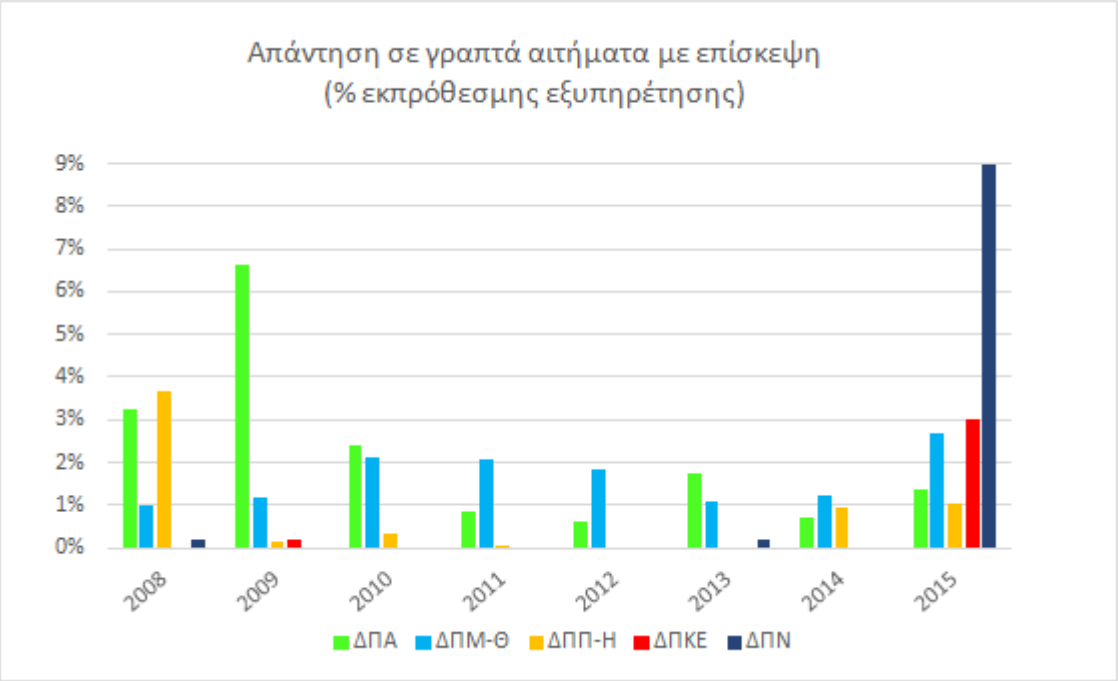
- ✓**Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα χωρίς επίσκεψη**
- ✓**Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα με επίσκεψη**

Οι δύο υπηρεσίες εξυπηρέτησης έγγραφων αιτημάτων κινούνται σε πολύ ικανοποιητικά επίπεδα τήρησης των δεσμευτικών προθεσμιών (Γραφήματα 33,34).

Γράφημα 33. Απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη-Ποσοστό αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2008-2015



Γράφημα 34. Απάντηση σε γραπτά αιτήματα με επίσκεψη-Ποσοστό αστοχίας ανά Περιφέρεια, 2008-2015



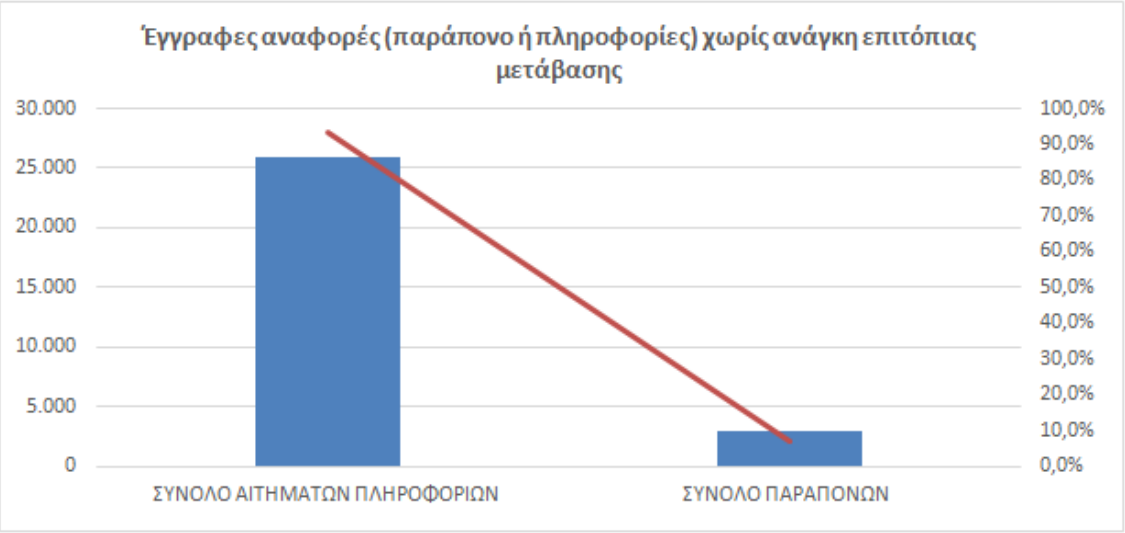
3.4 Ανάλυση του πλήθους έγγραφων αναφορών/αιτημάτων

Με το αναβαθμισμένο μηχανογραφικό σύστημα του νέου προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών κατέστη για δεύτερη φορά δυνατή η διάθεση των επιμέρους θεματκών κατηγοριών των έγγραφων αναφορών των καταναλωτών που υποβάλλονται στο ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ και αφορούν τις εξής δύο υπηρεσίες:

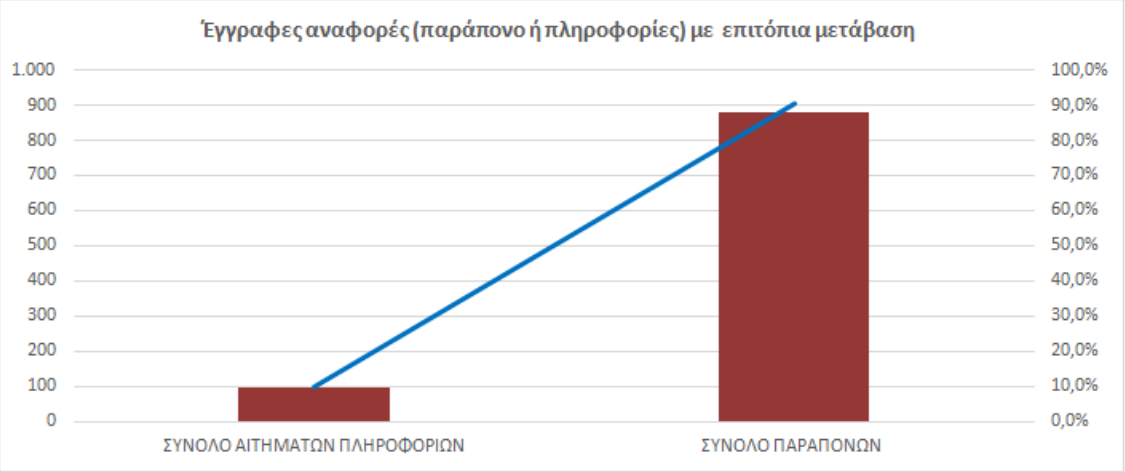
- Απάντηση σε γραπτά αιτήματα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης
- Απάντηση σε γραπτά αιτήματα (παράπονο ή πληροφορίες) με επιτόπια μετάβαση

Σύμφωνα με τα ακόλουθα δύο Γραφήματα (Γραφήματα 35,36) παρατηρούμε ότι τα θέματα των καταναλωτών που δεν απαιτούν επιτόπια μετάβαση στην εγκατάσταση του πελάτη, αφορούν κατά βάση αναζήτηση πληροφοριών (89,6%), ενώ αντίθετα εκείνα που χρειάζονται επίσκεψη είναι κατά βάση παράπονα (90,4%), καθώς μπορεί να υποτεθεί ότι πρόκειται για πιο πολύπλοκα θέματα.

Γράφημα 35. Πλήθος και ποσοστό αιτημάτων πληροφόρησης και παραπόνων, των γραπτών αναφορών που δεν απαιτούν επιτόπια μετάβαση, 2015



Γράφημα 36. Πλήθος και ποσοστό αιτημάτων πληροφόρησης και παραπόνων, των γραπτών αναφορών που απαιτούν επιτόπια μετάβαση, 2015

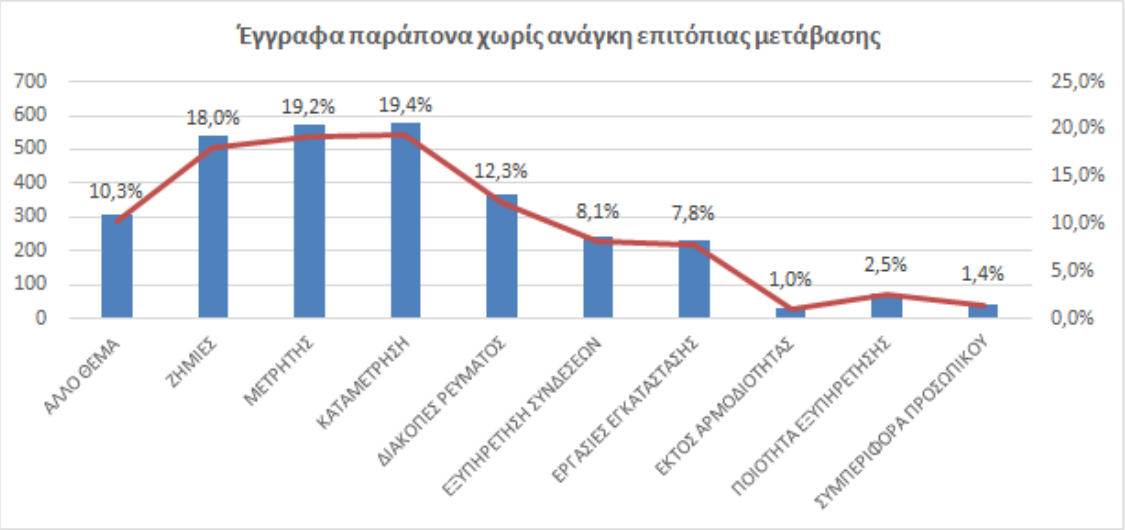


Από την ανάλυση των θεματικών κατηγοριών των παραπόνων που υποβάλλονται στο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., είτε απαιτούν μετάβαση στην εγκατάσταση του πελάτη είτε όχι, τα ζητήματα για τα οποία διαμαρτύρονται οι καταναλωτές παρουσιάζονται ως προς το πλήθος και τα ποσοστά στα ακόλουθα δύο Γραφήματα 37, 38 και αφορούν:

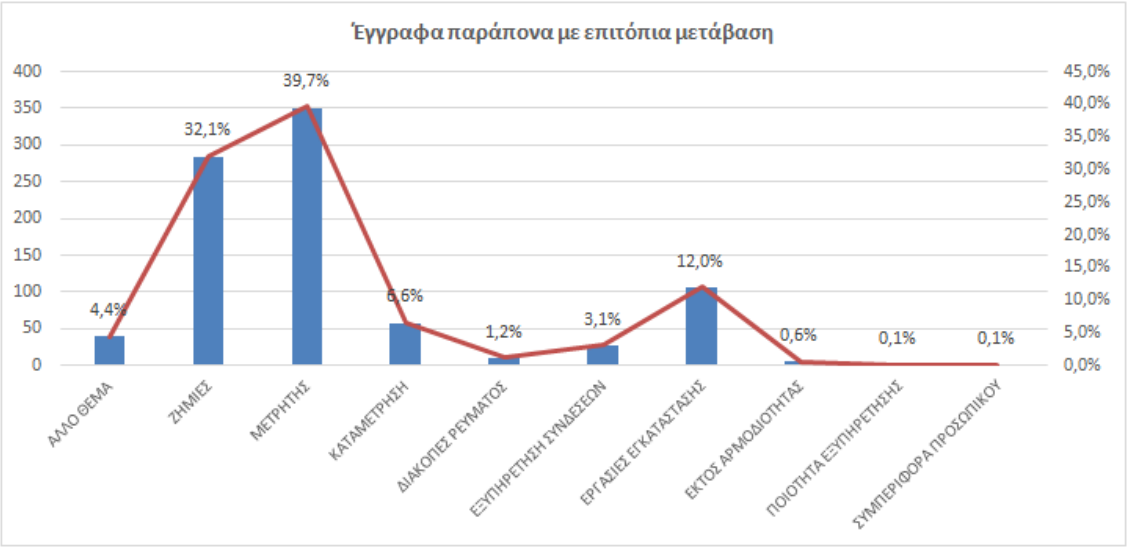
1. Ζημιές που υπέστησαν οι οικιακές τους συσκευές, πχ. λόγω διακοπής ρεύματος, διακοπής ουδετέρου, εργασιών συνεργείων, κλπ.
2. Το μετρητή και την ανάγκη τεχνικής επέμβασης στη μετρητική διάταξη (πχ. επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους, έλεγχος ορθής λειτουργίας του μετρητή, μη αποδοχή επέμβασης επί του μετρητή με σκοπό τη ρευματοκλοπή, αυθαίρετη επανασύνδεση του μετρητή κλπ).
3. Την καταμέτρηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, όπως εμφανίζεται στο λογαριασμό, είτε προέρχεται ως αποτέλεσμα λήψης από τους αρμόδιους καταμετρητές του ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ, είτε από εκτίμηση της εταιρείας.
4. Τις διακοπές ρεύματος (προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες) που συνδέονται με τη διάρκεια ή τη συχνότητα εμφάνισης αυτών.

5. Την εξυπηρέτηση των συνδέσεων με το δίκτυο ηλεκτρικής ενέργειας (πχ. νέες συνδέσεις, επαυξήσεις ισχύος, κλπ).
6. Τα προβλήματα που σχετίζονται με τις εγκαταστάσεις του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. κατά τη διάρκεια της κατασκευής τους ή της λειτουργίας τους (π.χ. όχληση από εγκαταστάσεις ή/και εργασίες, ανησυχία για επιπτώσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας κλπ).
7. Την ποιότητα εξυπηρέτησης, τηλεφωνική ή/και προσωπική επίσκεψη στα γραφεία (όπως χρόνος αναμονής, μη ικανοποιητική πληροφόρηση κλπ).
8. Τη συμπεριφορά προσωπικού ή των εργολάβων του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε..

Γράφημα 37. Θεματική ανάλυση έγγραφων παραπόνων, που δεν απαιτούν επιτόπια μετάβαση, 2015



Γράφημα 38. Θεματική ανάλυση έγγραφων παραπόνων, που απαιτούν επιτόπια μετάβαση, 2015



4. ΑΝΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»

Όπως έχει ήδη αναφερθεί και στις τρεις προηγούμενες εκθέσεις, **από 01.04.2014 - 31.12.2015**, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. κλήθηκε να εφαρμόσει το νέο εκσυγχρονισμένο πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», σύμφωνα με την υπ' αριθ. 665/2013 Απόφαση της ΡΑΕ.

Εν συνεχεία, η ΡΑΕ με την υπ' αριθμ. 165/2014 Απόφασή της ενέκρινε τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση του ανωτέρω προγράμματος σε δυο διαδοχικές χρονικές περιόδους εφαρμογής, μετά από συνεργασία των υπηρεσιών της με το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ως προς την αναθεώρηση των προσφερόμενων υπηρεσιών, με κριτήριο τη σημασία που έχουν για τους καταναλωτές, ως προς την απλούστευση της διαδικασίας καταβολής της ρήτρας, αλλά και ως προς την αναβάθμιση της αξιοπιστίας καταγραφής των στοιχείων αξιολόγησης και παρακολούθησης του προγράμματος. Η πρώτη χρονική περίοδος (φάση) του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» (01.04.2014-31.12.2015) περιλάμβανε τις ακόλουθες βασικές τροποποιήσεις, οι οποίες εισήχθησαν από 01.04.2014 και διατηρήθηκαν καθ' όλο το έτος 2015:

1. Αυξήθηκαν οι υπηρεσίες του προγράμματος από 11 σε 14 με την εισαγωγή 4 νέων υπηρεσιών και την κατάργηση μίας, λόγω αδυναμίας του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για αξιόπιστη καταγραφή των στοιχείων.

2. Εφαρμόστηκε η αυτόματη καταβολή της ρήτρας. Στο πλαίσιο αυτό εφαρμόστηκε η σημαντική βελτίωση της αλλαγής της διαδικασίας καταβολής της ρήτρας. Έτσι ενώ το παλαιό πρόγραμμα απαιτούσε την έγγραφη αίτηση του θιγόμενου πελάτη προκειμένου να του καταβληθεί η οικονομική ρήτρα, με το νέο πρόγραμμα ο εντοπισμός των περιπτώσεων υπέρβασης των προθεσμιών των υπηρεσιών γίνεται μέσω των νέων μηχανογραφικών συστημάτων του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., συγκεντρωτικά ανά εξάμηνο, και τα ποσά πιστώνονται στους δικαιούχους, είτε απευθείας, είτε μέσω των λογαριασμών των Προμηθευτών τους.

3. Πραγματοποιήθηκε καταγραφή των μεθόδων και των συστημάτων άντλησης και επεξεργασίας δεδομένων και στοιχείων.

4. Παρέμεινε αμετάβλητο το ποσό της ρήτρας των 15€ για όλες τις υπηρεσίες με εξαίρεση την υπηρεσία 2.3 που απευθύνεται σε Πελάτες ΜΤ, όπου η ρήτρα διαμορφώθηκε σε 150€.

Επίσης ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. ως όφειλε εντός του 2015, ολοκλήρωσε την καμπάνια ενημέρωσης προς τους καταναλωτές για το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» και απέστειλε κατάλληλο ενημερωτικό φυλλάδιο μέσω των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος (http://www.deddie.gr/el/upiresies/eggyimenes-ypirisies-katanaloton), καθώς επίσης ανάρτησε διαφημιστικές αφίσες. Ακόμη, ενημερώθηκαν όλοι οι Προμηθευτές για τις αλλαγές που απαιτούνταν στα μηχανογραφικά συστήματά τους για την πληρωμή των δικαιούχων μέσω των λογαριασμών ρεύματος.

Επιπρόσθετα, τα πληροφοριακά συστήματα του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προσαρμόστηκαν στις ανάγκες παρακολούθησης του Προγράμματος, πλην του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών «ΕΡΜΗΣ». Στο σύστημα εξυπηρέτησης «ΕΡΜΗΣ» υλοποιήθηκαν σημαντικές βελτιώσεις για την καλύτερη και αυτοματοποιημένη παρακολούθηση των εγγυημένων υπηρεσιών που σχετίζονται με αυτό, λόγω όμως παλαιότητας δεν ήταν εφικτό να προσαρμοστεί πλήρως σε όλες τις σχετικές απαιτήσεις, με αποτέλεσμα τη σημαντική απασχόληση των Οργανωτικών Μονάδων για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας των στοιχείων. Για το λόγο αυτό, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., δρομολόγησε την αντικατάστασή του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών «ΕΡΜΗΣ» με ένα νέο πληροφοριακό Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών, ενέργεια που εντάχθηκε κατά προτεραιότητα στον επιχειρησιακό σχεδιασμό του ως έργο στρατηγικής σημασίας.

Τέλος, όπως αναφέρθηκε και στο σύντομο ιστορικό της σελίδας 2, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε με επιστολή του (αριθ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-199333/02.10.2015) υπέβαλε στη ΡΑΕ την απολογιστική Έκθεση για την εφαρμογή του προγράμματος προκειμένου να μελετηθεί η αποτελεσματικότητά του και τα τυχόν προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά την πρώτη περίοδο εφαρμογής. Επίσης, μέσω της ανωτέρω επιστολής ο Διαχειριστής του Δικτύου αιτήθηκε την παράταση της Α΄ Περιόδου του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» κατά ένα έτος, δηλαδή έως 31.12.2016. Κατόπιν τούτων, η ΡΑΕ με την υπ' αριθμ. 461/2015 Απόφασή της, ενέκρινε την παράταση της πρώτης περιόδου του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Ανώνυμης Εταιρείας (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.), μέχρι και την 31.12.2016, με συνακόλουθη τροποποίηση του χρονικού σημείου έναρξης της δεύτερης χρονικής περιόδου του Προγράμματος.

Σύμφωνα με την υποβληθείσα απολογιστική Έκθεση, το πρόγραμμα έχει πετύχει αξιόλογα αποτελέσματα, όπως η μεγαλύτερη δέσμευση του Διαχειριστή του Δικτύου απέναντι στους καταναλωτές, η σταδιακή μείωση των υπερβάσεων των τεθέντων ορίων εξυπηρέτησης και η βελτίωση του τρόπου καταβολής του ποσού για τις υπερβάσεις, χωρίς να υπάρχει η ανάγκη υποβολής αίτησης από τους δικαιούχους. Ωστόσο τονίζεται, ότι η ουσιαστική εμπέδωση των Εγγυημένων Υπηρεσιών στον τομέα διανομής ηλεκτρικής ενέργειας της χώρας αποτελεί ένα ιδιαίτερα μεγάλο και πολυσχιδές εγχείρημα, το οποίο απαιτεί σημαντικές αλλαγές στον τρόπο εργασίας του προσωπικού, καθώς και στον τρόπο λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.. Επιπρόσθετα επισημαίνεται, ότι στα πλαίσια του προγράμματος απαιτούνται συνεργασίες και αλλαγές ακόμη και σε μηχανογραφικά συστήματα Προμηθευτών λόγω του γεγονότος ότι η πληρωμή των δικαιούχων γίνεται κυρίως μέσω των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας.

Η πλήρης εφαρμογή του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» εξ αντικειμένου συσχετίζεται με τον Κώδικα Διαχείρισης Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής ενέργειας και των εγχειριδίων εφαρμογής για την ποιότητα υπηρεσιών. Αναλυτικότερα, με τον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου καθορίζεται, μεταξύ άλλων, ενιαίο πλαίσιο για την παρακολούθηση διαστάσεων ποιότητας υπηρεσιών (συνέχεια τροφοδότησης, ποιότητα τάσης και ποιότητα εξυπηρέτησης) και για τη ρύθμιση της απόδοσης του Διαχειριστή. Στο πλαίσιο αυτό, το πρόγραμμα ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ θα υποκατασταθεί από τον μηχανισμό ατομικών εγγυήσεων ποιότητας που προβλέπεται στον Κώδικα. Ο μηχανισμός αυτός θα προβλέπει ελάχιστα εγγυημένα επίπεδα αποδιδόμενης ποιότητας σε κάθε χρήστη του Δικτύου και οικονομικές ρήτρες που θα καταπίπτουν υπέρ αυτών σε περίπτωση παραβίασής τους. Οι διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών, τα ελάχιστα εγγυημένα επίπεδα ποιότητας, οι οικονομικές ρήτρες και οι λεπτομέρειες εφαρμογής του μηχανισμού ατομικών εγγυήσεων προβλέπεται να καθορίζονται με εγχειρίδια εφαρμογής του Κώδικα και με αποφάσεις της ΡΑΕ, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και προτεραιότητες των χρηστών του Δικτύου και τους γενικότερους ρυθμιστικούς στόχους της δραστηριότητας. Παράλληλα με τις ατομικές εγγυήσεις, στον Κώδικα προβλέπεται επίσης μηχανισμός για τη ρύθμιση της συνολικής απόδοσης του Διαχειριστή αναφορικά με την ποιότητα ενέργειας και συγκεκριμένα τη συνέχεια τροφοδότησης (κίνητρα ολικής απόδοσης). Ο μηχανισμός αυτός αποσκοπεί στη βελτίωση της συνέχειας τροφοδότησης (πλήθος και διάρκεια διακοπών) σε γενικότερο επίπεδο (χώρας ή περιοχών) και λειτουργεί συνδέοντας το έσοδο του Διαχειριστή από τις χρεώσεις χρήσης δικτύου με το βαθμό επίτευξης συγκεκριμένων γενικών στόχων για τη συνέχεια τροφοδότησης. Ο μηχανισμός αυτός τελεί επίσης υπό την πλήρη εποπτεία της ΡΑΕ και για την ενεργοποίησή του απαιτείται ομοίως να καθοριστούν με αποφάσεις της Αρχής οι σχετικές παράμετροι και λεπτομέρειες εφαρμογής.

Οι απαιτούμενες ενέργειες για την ενεργοποίηση του παραπάνω πλαισίου βρίσκονται σε εξέλιξη, έτσι ώστε σταδιακά να επιτευχθεί η αξιόπιστη παρακολούθηση και ενημέρωση των

χρηστών του Δικτύου για την ποιότητα των υπηρεσιών διανομής που τους παρέχονται και η αποτελεσματική ρύθμιση της απόδοσης του Διαχειριστή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΕΥ ΕΤΟΥΣ 2015

	ΔΠΑ			ΔΠΜΘ			ΔΠΠΗ			ΔΠΚΕ			ΔΠΝ			ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ			ΣΥΝΟΛΟ		
ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	**ΠΛΗΘΟΣ**	**ΕΚΠΡΟΘ.**	**ΠΟΣ. ΑΠΟΤ. %**	**ΠΛΗΘΟΣ**	**ΕΚΠΡΟΘ.**	**ΠΟΣ. ΑΠΟΤ. %**	**ΠΛΗΘΟΣ**	**ΕΚΠΡΟΘ.**	**ΠΟΣ. ΑΠΟΤ. %**	**ΠΛΗΘΟΣ**	**ΕΚΠΡΟΘ.**	**ΠΟΣ. ΑΠΟΤ. %**	**ΠΛΗΘΟΣ**	**ΕΚΠΡΟΘ.**	**ΠΟΣ. ΑΠΟΤ. %**	**ΠΛΗΘΟΣ**	**ΕΚΠΡΟΘ.**	**ΠΟΣ. ΑΠΟΤ. %**	**ΠΛΗΘΟΣ**	**ΕΚΠΡΟΘ.**	**ΠΟΣ. ΑΠΟΤ. %**
1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ																					
1.1. Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου	3.505	17	0,49%	5.792	2	0,03%	6.035	0	0,00%	3.497	5	0,14%	5.211	64	1,23%				24.040	88	0,37%
1.2. Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου	506	6	1,19%	1.310	1	0,08%	1.283	1	0,08%	745	2	0,27%	930	13	1,40%				4.774	23	0,48%
1.3. Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου (με τοποθέτηση μετρητή)	2.570	112	4,36%	5.095	102	2,00%	5.221	20	0,38%	3.135	4	0,13%	4.298	125	2,91%				20.319	363	1,79%
1.4. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400 m εναερίου ή 200 m υπογείου - με τοποθέτηση μετρητή)	366	3	0,82%	968	15	1,55%	893	3	0,34%	514	7	1,36%	796	22	2,76%				3.537	50	1,41%
1.5. Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή	9.436	486	5,15%	8.977	230	2,56%	7.020	360	5,13%	4.063	33	0,81%	5.531	375	6,78%				35.027	1.484	4,24%
2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ																					
2.1. Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώση μικροαυτόματου μετρητή	28.927	62	0,21%	9.315	152	1,63%	5.757	34	0,59%	4.226	7	0,17%	3.240	27	0,83%				51.465	282	0,55%
2.2. Απάντηση σε έγγραφα παράπονα καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης	46	0	0,00%	37	0	0,00%	48	0	0,00%	6	0	0,00%	17	0	0,00%	1	0	0,00%	155	0	0,00%
2.3. Αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών	10.346	40	0,39%	11.723	26	0,22%	10.666	17	0,16%	7.215	5	0,07%	15.017	32	0,21%				54.967	120	0,22%
3. ΜΕΤΡΗΤΕΣ																					
3.1. Επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους	12.619	19	0,15%	13.615	166	1,22%	11.659	37	0,32%	4.968	17	0,34%	5.203	98	1,88%				48.064	337	0,70%
3.2. Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή	65.366	502	0,77%	59.035	1.095	1,85%	34.036	557	1,64%	20.664	488	2,36%	18.118	1.422	7,85%				197.219	4.064	2,06%
3.3. Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή	62.413	201	0,32%	53.306	208	0,39%	29.750	79	0,27%	17.862	72	0,40%	16.655	234	1,40%				179.986	794	0,44%
3.4. Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα καταναλωτή	629	10	1,59%	794	29	3,65%	211	20	9,48%	157	11	7,01%	19	6	31,58%				1.810	76	4,20%
4. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ																					
4.1. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	7.584	41	0,54%	6.326	9	0,14%	7.276	2	0,03%	4.649	2	0,04%	1.453	2	0,14%	1.619	4	0,25%	28.907	60	0,21%
4.2. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	668	9	1,35%	74	2	2,70%	190	2	1,05%	33	1	3,03%	9	1	11,11%	1	0	0,00%	975	15	1,54%
ΣΥΝΟΛΟ	**204.981**	**1.508**	0,74%	**176.367**	**2.037**	1,15%	**120.045**	**1.132**	0,94%	**71.734**	**654**	0,91%	**76.497**	**2.421**	3,16%	**1.621**	**4**	0,25%	**651.245**	**7.756**	1,19%

Σημείωση: στο πλήθος των 54.967 περιπτώσεων της ΕΥ 2.3 περιλαμβάνονται και οι διακοπές εκτός αρμοδιότητας ΔΕΔΔΗΕ.