

ΔΕΔΔΗΕ

Εγχειρίδιο Ποιότητας Εξυπηρέτησης

Έκδοση 1, Ιούνιος 2022

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ Α.Ε.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΑΠΟΦΑΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1.0			

ΕΑ

Περιεχόμενα

ΤΜΗΜΑ I	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ ΘΕΣΠΙΣΗΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ.....	1
Άρθρο 1	Αντικείμενο	1
Άρθρο 2	Πλαισιο θέσπισης του Εγχειριδίου.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ.....	2
Άρθρο 3	Ορισμοί γενικών όρων και ακρωνυμίων	2
Άρθρο 4	Ορισμός Ποιότητας Εξυπηρέτησης.....	4
Άρθρο 5	Γενικές υποχρεώσεις του Διαχειριστή του Δικτύου.....	4
ΤΜΗΜΑ II	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	5
Άρθρο 6	Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών.....	5
Άρθρο 7	Ορισμός υπηρεσιών εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων	5
Άρθρο 8	Ορισμός τεχνικών υπηρεσιών σε υφιστάμενους Χρήστες.....	6
Άρθρο 9	Ορισμός υπηρεσιών που αφορούν σε υφιστάμενους μετρητές.....	6
Άρθρο 10	Ορισμός υπηρεσιών ενημέρωσης και εξυπηρέτησης Χρηστών	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ	8
Άρθρο 11	Υποβολή αιτημάτων Χρηστών	8
Άρθρο 12	Αίτημα νέας παροχής.....	8
Άρθρο 13	Μελέτη σύνδεσης νέας παροχής στο Δίκτυο Διανομής.....	9
Άρθρο 14	Προσφορά σύνδεσης νέας παροχής στο Δίκτυο Διανομής.....	10
Άρθρο 15	Κατασκευή παροχής με τοποθέτηση μετρητή	10
Άρθρο 16	Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα νέα παροχή	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ.....	11
Άρθρο 17	Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή	11
Άρθρο 18	Υπηρεσίες που αφορούν στις διακοπές τροφοδότησης και στην ποιότητα τάσης.....	11
Άρθρο 19	Ανταπόκριση σε άλλα αιτήματα υφιστάμενων Χρηστών για τεχνικά θέματα.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΜΕΤΡΗΤΕΣ	13
Άρθρο 20	Υπηρεσίες σε υφιστάμενους Χρήστες που αφορούν σε μετρητές.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ	13
Άρθρο 21	Βασικές αρχές για την παροχή στοιχείων σε Χρήστες του Δικτύου ..	13
Άρθρο 22	Προγραμματισμός και τήρηση συναντήσεων.....	14

Άρθρο 23	Τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και βλαβών	14
Άρθρο 24	Ηλεκτρονικές πλατφόρμες εξυπηρέτησης πελατών.....	16
Άρθρο 25	Γραφεία εξυπηρέτησης πελατών.....	16
ΤΜΗΜΑ III	ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ, ΓΕΝΙΚΑ	18
Άρθρο 26	Γενικά για τους Δείκτες Ποιότητας Εξυπηρέτησης.....	18
Άρθρο 27	Κανόνες για τον καθορισμό των Δεικτών Ποιότητας Εξυπηρέτησης	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9	ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	19
Άρθρο 28	Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης, Γενικές ρυθμίσεις.....	19
Άρθρο 29	Δείκτες Ατομικής Ποιότητας για τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων	20
Άρθρο 30	Δείκτες Ατομικής Ποιότητας για τις τεχνικές υπηρεσίες σε υφιστάμενους Χρήστες	22
Άρθρο 31	Δείκτες Ατομικής Ποιότητας για τις υπηρεσίες που αφορούν σε υφιστάμενους μετρητές	23
Άρθρο 32	Δείκτες Ατομικής Ποιότητας για τις υπηρεσίες ενημέρωσης και εξυπηρέτησης Χρηστών	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10	ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΛΙΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	26
Άρθρο 33	Δείκτες Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης, Γενικές ρυθμίσεις.....	26
Άρθρο 34	Δείκτες Ολικής Απόδοσης για τις υπηρεσίες όπου εφαρμόζονται Δείκτες Ατομικής Ποιότητας.....	26
Άρθρο 35	Δείκτες Ολικής Απόδοσης για την εξυπηρέτηση από το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή	27
Άρθρο 36	Δείκτες Ολικής Απόδοσης για την καταμέτρηση μη-τηλεμετρούμενων μετρητών.....	28
Άρθρο 37	Δείκτες Ολικής Απόδοσης για τη χορήγηση προσφορών για σύνδεση Παραγωγών στο Δίκτυο	29
Άρθρο 38	Δείκτες Ολικής Απόδοσης για την υλοποίηση αιτημάτων που αφορούν στην εκπροσώπηση μετρητών φορτίου	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11	ΕΙΔΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΕΣ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ	31
Άρθρο 39	Ειδικές συνθήκες και τοπικές ιδιαιτερότητες, γενικά	31
Άρθρο 40	Περιστατικά Ανωτέρας Βίας.....	31
Άρθρο 41	Υποχρεώσεις του Διαχειριστή του Δικτύου στις περιπτώσεις ειδικών συνθηκών	32
Άρθρο 42	Καταχώρηση Εξαιρούμενων Εκπρόθεσμων Περιπτώσεων	33
Άρθρο 43	Γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες.....	33
ΤΜΗΜΑ IV	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	

Αρθρο 44	Μηχανογραφικά συστήματα παρακολούθησης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης	34
Αρθρο 45	Λειτουργικότητα και επάρκεια κάλυψης	34
Αρθρο 46	Διαδικασίες διαχείρισης στοιχείων και πληροφοριών	35
Αρθρο 47	Κανόνες πρόσβασης Χρηστών στις πληροφορίες	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13	ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΚΡΙΒΕΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	36
Αρθρο 48	Διασφάλιση ακεραιότητας δεδομένων	36
Αρθρο 49	Ελεγχοι πληρότητας και ακρίβειας των πληροφοριών	36
Αρθρο 50	Τήρηση στοιχείων για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης	37
ΤΜΗΜΑ V	ΟΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14	ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΟΡΙΩΝ	39
Αρθρο 51	Ορισμοί ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης	39
Αρθρο 52	Κανόνες εφαρμογής ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης	40
Αρθρο 53	Καθορισμός Ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης για κάθε Ρυθμιστική Περίοδο	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΟΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	41
Αρθρο 54	Δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικές με τα Όρια Ατομικών Εγγυήσεων	41
ΤΜΗΜΑ VI	ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΟΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16	ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΟΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	42
Αρθρο 55	Συνέπειες υπέρβασης Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων Ποιότητας Εξυπηρέτησης	42
Αρθρο 56	Καταβολή οικονομικών ανταλλαγμάτων υπέρ Χρηστών του Δικτύου	42
Αρθρο 57	Συνέπειες υπέρβασης Ορίων Ολικής Απόδοσης	43
Αρθρο 58	Καθορισμός συνεπειών υπέρβασης Ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης για κάθε Ρυθμιστική Περίοδο	43
ΤΜΗΜΑ VII	ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17	ΔΙΑΔΙΚΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	45
Αρθρο 59	Υποβολή αναφορών και στοιχείων Ποιότητας Εξυπηρέτησης στη ΡΑΕ	45
Αρθρο 60	Δημοσιοποίηση εκθέσεων Ποιότητας Εξυπηρέτησης	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18	ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΕΚΘΕΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	45



Άρθρο 61	Περιεχόμενο των Εκθέσεων Εγγυημένων Υπηρεσιών	45
Άρθρο 62	Εκθεση ανεξάρτητου ελεγκτή.....	47
Άρθρο 63	Περιεχόμενο των Εκθέσεων Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης.....	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19	ΔΗΜΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΓΝΩΜΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ	48
Άρθρο 64	Δημοσκοπική έρευνα γνώμης Χρηστών Δικτύου	48
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΟΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ		5
0		
Άρθρο A.1	Όρια Ατομικών Εγγυήσεων για την Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο.....	50
Άρθρο A.2	Όρια Ολικής Απόδοσης για την Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο.....	51
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΟΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ		52
Άρθρο B.1	Συνέπειες υπέρβασης Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων για την Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο	52
Άρθρο B.2	Συνέπειες υπέρβασης Ορίων Ολικής Απόδοσης για την Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο	52

ΤΜΗΜΑ I**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ****ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1****ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ ΘΕΣΠΙΣΗΣ ΤΟΥ
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ****Άρθρο 1 Αντικείμενο**

1. Αντικείμενο του παρόντος Εγχειριδίου Ποιότητας Εξυπηρέτησης είναι η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής στους Χρήστες του Δικτύου κατά τις συναλλαγές τους με αυτόν, πριν και μετά τη σύνδεσή τους με το Δίκτυο.
2. Ειδικότερα, στο Εγχειρίδιο αυτό καθορίζονται, μεταξύ άλλων, οι αναγκαίες λεπτομέρειες εφαρμογής του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου επί των εξής θεμάτων:
 - (α) Προσδιορισμός και κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών που προσφέρει ο Διαχειριστής του Δικτύου στους Χρήστες του Δικτύου, οι οποίες εμπίπτουν στις ρυθμίσεις περί Ποιότητας Εξυπηρέτησης.
 - (β) Δείκτες παρακολούθησης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης, καθώς και κανόνες για τον υπολογισμό τους, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων ειδικών συνθηκών και εξαιρέσεων.
 - (γ) Προδιαγραφές για τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιεί ο Διαχειριστής του Δικτύου για την παρακολούθηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης που παρέχεται στους Χρήστες του Δικτύου.
 - (δ) Διαδικασίες ελέγχου της πληρότητας και ακρίβειας των πληροφοριών του Διαχειριστή του Δικτύου για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης, καθώς και ενέργειες σε περίπτωση διαπίστωσης μη ικανοποιητικής πληρότητας ή ακρίβειας των πληροφοριών.
 - (ε) Κανόνες για τον καθορισμό των Ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης.
 - (στ) Συνέπειες μη τήρησης των Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων Ποιότητας Εξυπηρέτησης που παρέχεται σε Χρήστες του Δικτύου.
 - (ζ) Συνέπειες παραβλασης Ορίων Ολικής Απόδοσης Ποιότητας Εξυπηρέτησης.
 - (η) Θέματα σχετικά με τις αναφορές και τη δημοσιοποίηση στατιστικών στοιχείων Ποιότητας Εξυπηρέτησης, καθώς και κανόνες πρόσβασης στις πληροφορίες.
 - (θ) Άλλες λεπτομέρειες που είναι απαραίτητες για την εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου αναφορικά με την Ποιότητα Εξυπηρέτησης.

Άρθρο 2 Πλαίσιο θέσπισης του Εγχειριδίου

1. Το παρόν Εγχειρίδιο έχει καταρτιστεί από την ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. ως Διαχειριστή του Δικτύου, με βάση τον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, και ειδικότερα τα άρθρα 2 και 138 αυτού τα οποία προβλέπουν το πλαίσιο έκδοσης των Εγχειριδίων εφαρμογής του Κώδικα, καθώς και τις προβλέψεις του Τμήματος III του Κώδικα ΕΔΔΗΕ αναφορικά με την Ποιότητα Εξυπηρέτησης που παρέχεται στους Χρήστες του Δικτύου.

2. Για την κατάρτιση του παρόντος Εγχειριδίου έχουν ληφθεί υπόψη οι σχετικές Υπουργικές Αποφάσεις, καθώς και οι σχετικές Αποφάσεις της ΡΑΕ που έχουν εκδοθεί κατά το παρελθόν, ιδίως όσες αφορούν στο Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές».
3. Τεχνικές λεπτομέρειες για την εφαρμογή του παρόντος Εγχειριδίου εξειδικεύονται περαιτέρω σε σχετική Τεχνική Οδηγία Εφαρμογής που εκδίδεται κατά το Άρθρο 2 του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Άρθρο 3 Ορισμοί γενικών όρων και ακρωνυμίων

1. Οι ακόλουθοι γενικοί όροι που αναφέρονται στο παρόν Εγχειρίδιο με κεφαλαίο το πρώτο γράμμα κάθε λέξης, έχουν το νόημα που καθορίζεται στο Νόμο 4001/2011 και στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου. Οι ορισμοί τους επαναλαμβάνονται στο Άρθρο αυτό χάριν ολοκληρωμένης παρουσίασης και διευκόλυνσης ανάγνωσης του Εγχειριδίου. Σε οποιαδήποτε περίπτωση ασυμφωνίας, αντίθεσης ή δυνατότητας διαφορετικής ερμηνείας των ορισμών του παρόντος τμήματος έναντι των ορισμών του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου ή του Νόμου 4001/2011, υπερισχύουν τα οριζόμενα στον Κώδικα ΕΔΔΗΕ ή στον Νόμο αντιστοίχως.
2. Γενικοί όροι και ορισμοί αυτών:
 - (α) **Απόφαση Ρύθμισης Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας:** Απόφαση της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ) με την οποία εγκρίνεται το Επιχειρησιακό Σχέδιο Ανάπτυξης και Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής και ρυθμίζονται οι παράμετροι της Μεθοδολογίας Υπολογισμού του Απαιτούμενου Εσόδου του Δικτύου Διανομής καθώς και όσες παράμετροι εφαρμογής προβλέπεται από τις διατάξεις του Κώδικα ΕΔΔΗΕ ότι ρυθμίζονται με την Απόφαση αυτή για την επόμενη Ρυθμιστική Περίοδο Διανομής (Κώδικας ΕΔΔΗΕ, Άρθρο 4).
 - (β) **Διασυνδεδεμένο Σύστημα Μεταφοράς:** Το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας.
 - (γ) **Διαχειριστής του Δικτύου ή Διαχειριστής:** Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο είναι υπεύθυνο για τη λειτουργία και συντήρηση του ΕΔΔΗΕ, την παροχή πρόσβασης σε Χρήστες που συνδέονται σε αυτό και, αν είναι αναγκαίο, την ανάπτυξη του Δικτύου Διανομής σε μία δεδομένη περιοχή και, κατά περίπτωση, των διασυνδέσεών του με άλλα δίκτυα διανομής και συστήματα μεταφοράς, και για τη μακροπρόθεσμη ικανότητα του Δικτύου να ανταποκρίνεται στην εύλογη ζήτηση υπηρεσιών διανομής ηλεκτρικής ενέργειας (Ν. 4001/2011, Άρθρο 2, παρ. 3.ι). Βάσει του Ν. 4001/2011 Άρθρο 126 και της Άδειας που εξέδωσε η ΡΑΕ με την υπ. αρ. 83/2014 Απόφασή της, διαχειριστής του ΕΔΔΗΕ έχει οριστεί η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.
 - (δ) **Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης:** Εγχειρίδιο του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου που θεσπίζεται κατά τα άρθρα 2 και 138 αυτού, καθώς και τις προβλέψεις του Τμήματος VII του Κώδικα ΕΔΔΗΕ.
 - (ε) **Εγχειρίδιο Ποιότητας Ενέργειας:** Εγχειρίδιο του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου που θεσπίζεται κατά τα άρθρα 2 και 138 αυτού, καθώς και τις προβλέψεις του Τμήματος III του Κώδικα ΕΔΔΗΕ.



- (στ) **Εγχειρίδιο Πρόσβασης στο Δίκτυο:** Εγχειρίδιο του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου που θεσπίζεται κατά τα άρθρα 2 και 138 αυτού, καθώς και τις προβλέψεις των Τμημάτων V και VIII του Κώδικα ΕΔΔΗΕ.
- (ζ) **Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας ή Δίκτυο Διανομής ή ΕΔΔΗΕ:** Το Δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας της ΔΕΗ Α.Ε. που είναι εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια, το οποίο αποτελείται από γραμμές μέσης και χαμηλής τάσης και εγκαταστάσεις διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και από γραμμές και εγκαταστάσεις υψηλής τάσης που έχουν ενταχθεί στο δίκτυο αυτό (Ν. 4001/2011, Άρθρο 2).
- (η) **Καταναλωτής:** Κάθε κύριος ή χρήστης ηλεκτρικής εγκατάστασης η οποία συνδέεται στο Δίκτυο προκειμένου να τροφοδοτείται από αυτό (Κώδικας ΕΔΔΗΕ, Άρθρο 1 παρ. 2.β.αα).
- (θ) **Κώδικας Διαχείρισης του Δικτύου ή Κώδικας ΕΔΔΗΕ:** Ο Κώδικας Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ), που θεσπίστηκε με την υπ' αριθμ. 395/2016 Απόφαση της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 78/2017), όπως ισχύει συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων αυτού.
- (ι) **Μέση Τάση:** Η Ονομαστική Τάση για τα τμήματα του Δικτύου όπου λαμβάνει ενεργό τιμή μεταξύ 1 kV και 36 kV (Δίκτυο τριών αγωγών), 15 kV ή 20 kV (Κώδικας ΕΔΔΗΕ, Άρθρο 11).
- (ια) **Νόμος 4001/2011,** "Για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις", ΦΕΚ Α' 179/2011.
- (ιβ) **Παραγωγός:** Κάθε κύριος εγκατάστασης παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας η οποία συνδέεται στο Δίκτυο προκειμένου να εγχέει ενέργεια σε αυτό (Κώδικας ΕΔΔΗΕ, Άρθρο 1 παρ. 2.β.ββ).
- (ιγ) **Πελάτης:** Ο Πελάτης ηλεκτρικής ενέργειας, εξαιρουμένων των Διαχειριστών Συστημάτων Μεταφοράς ή Δικτύων Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Ν. 4001/2011, Άρθρο 2), υπό την έννοια του φυσικού ή νομικού προσώπου που είναι Τελικός Πελάτης ηλεκτρικής ενέργειας.
- (ιδ) **Ποιότητα Υπηρεσιών:** Η Ποιότητα Ενέργειας και η Ποιότητα Εξυπηρέτησης που παρέχεται στους Χρήστες του Δικτύου (Κώδικας ΕΔΔΗΕ, Άρθρο 19 παρ. 5).
- (ιε) **Προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας ή Προμηθευτής:** Το φυσικό και νομικό πρόσωπο που ασκεί δραστηριότητα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, της πώλησης δηλαδή, περιλαμβανομένης της μεταπώλησης ηλεκτρικής ενέργειας σε Πελάτες (Ν. 4001/2011, Άρθρο 2).
- (ιστ) **Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδος:** η Ρυθμιστική Περίοδος Διανομής που ξεκινά την 01.01.2021 και τελειώνει την 31.12.2024 (Απόφαση ΡΑΕ 1431/2020).
- (ιζ) **Ρυθμιστική Περίοδος Διανομής:** Η χρονική περίοδος ισχύος της Απόφασης Ρύθμισης Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Κώδικας ΕΔΔΗΕ, Άρθρο 4).
- (ιη) **Χρήστης του Δικτύου ή Χρήστης:** Σύμφωνα με το Άρθρο 1 παρ. 2(β) του Κώδικα ΕΔΔΗΕ:
- i. Κάθε Καταναλωτής.
 - ii. Κάθε Παραγωγός.
 - iii. Κάθε Αυτοπαραγωγός, η εγκατάσταση του οποίου συνδέεται στο Δίκτυο, ως Καταναλωτής και ως Παραγωγός.
 - iv. Όσοι εκ των ανωτέρω έχουν αιτηθεί τη σύνδεση των εγκαταστάσεών τους στο Δίκτυο.

- (θ) **Χαμηλή Τάση:** Η Ονομαστική Τάση για τα τμήματα του Δικτύου όπου λαμβάνει ενεργό τιμή μικρότερη του 1 kV (Δίκτυο τεσσάρων αγωγών), 400 V (230 V μεταξύ φάσεως και ουδετέρου - φασική τάση) (Κώδικας ΕΔΔΗΕ, Άρθρο 11).
3. Πρόσθετοι όροι που χρησιμοποιούνται κατά επαναλαμβανόμενο τρόπο στο παρόν Εγχειρίδιο, αναγράφονται με έντονα γράμματα στο σημείο όπου ορίζονται, και χρησιμοποιούνται σε άλλα σημεία του κειμένου με κεφαλαίο το πρώτο γράμμα κάθε λέξης.
4. Επιπροσθέτως, χρησιμοποιούνται στο παρόν Εγχειρίδιο τα ακόλουθα ακρωνύμια:
- **ΕΔΔΗΕ** Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας
 - **ΕΣΜΗΕ** Ελληνικό Δίκτυο Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας
 - **ΜΤ** Μέση Τάση
 - **ΡΑΕ** Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
 - **ΧΤ** Χαμηλή Τάση

Άρθρο 4 Ορισμός Ποιότητας Εξυπηρέτησης

1. Σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, η Ποιότητα Εξυπηρέτησης προσδιορίζεται από το επίπεδο εξυπηρέτησης των Χρηστών του Δικτύου κατά τις συναλλαγές τους με τον Διαχειριστή του Δικτύου. Οι υπηρεσίες αυτές μπορεί να παρέχονται από τον Διαχειριστή του Δικτύου στους Χρήστες τόσο πριν, όσο και μετά τη σύνδεσή τους με το Δίκτυο Διανομής.
2. Δεν συμπεριλαμβάνονται στην έννοια της Ποιότητας Εξυπηρέτησης τα τεχνικά ζητήματα της Ποιότητας Ενέργειας, δεν συμπεριλαμβάνονται δηλαδή τεχνικά ζητήματα συνέχειας τροφοδότησης ή ποιότητας τάσης που αφορούν στα χαρακτηριστικά λειτουργίας της ηλεκτρικής σύνδεσης των εγκαταστάσεων των Χρηστών στο Δίκτυο Διανομής. Οι λεπτομέρειες εφαρμογής των διατάξεων του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου επί των θεμάτων αυτών είναι αντικείμενο του Εγχειριδίου Ποιότητας Ενέργειας.
3. Η Ποιότητα Εξυπηρέτησης και η ποιότητα ενέργειας συνθέτουν την ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που παρέχει ο Διαχειριστής του Δικτύου στους Χρήστες.

Άρθρο 5 Γενικές υποχρεώσεις του Διαχειριστή του Δικτύου

1. Η παρεχόμενη προς τους Χρήστες Ποιότητα Εξυπηρέτησης πρέπει να ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις και να τηρούνται όρια τα οποία τίθενται σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου και στο παρόν Εγχειρίδιο.
2. Ο Διαχειριστής του Δικτύου παρακολουθεί την παρεχόμενη Ποιότητα Εξυπηρέτησης προς τους Χρήστες, εφαρμόζοντας συγκεκριμένους δείκτες με τους οποίους προσδιορίζεται η απόδοσή του, και εφαρμόζει εν γένει όλες τις σχετικές προβλέψεις του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου και του παρόντος Εγχειριδίου.



ΤΜΗΜΑ II**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΤΗΝ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ****ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3****ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ****Άρθρο 6 Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών**

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον Διαχειριστή του Δικτύου στους Χρήστες του Δικτύου κατά τις συναλλαγές τους με αυτόν, και εμπίπτουν στο πλαίσιο της Ποιότητας Εξυπηρέτησης, εντάσσονται στις εξής κατηγορίες:

- (1) Εξυπηρέτηση νέων συνδέσεων: υπηρεσίες που σχετίζονται με νέες συνδέσεις στο Δίκτυο Διανομής και παρέχονται προς τους Χρήστες πριν τη λειτουργία της σύνδεσης των εγκαταστάσεών τους με το Δίκτυο.
- (2) Τεχνικές υπηρεσίες σε υφιστάμενους Χρήστες: υπηρεσίες απόκρισης σε αιτήματα Χρηστών που είναι ήδη συνδεδεμένοι με το Δίκτυο Διανομής, και άπονται της τεχνικής λειτουργίας του Δικτύου.
- (3) Υπηρεσίες που αφορούν σε υφιστάμενους μετρητές: αφορούν στους μετρητές Καταναλωτών του Δικτύου που είναι ήδη συνδεδεμένοι με το Δίκτυο Διανομής.
- (4) Ενημέρωση και εξυπηρέτηση Χρηστών: αφορούν στη λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου και πλατφορμών ηλεκτρονικής πρόσβασης των Χρηστών για την υποβολή ερωτημάτων ή/και αιτημάτων, στην απάντηση σε έγγραφα αιτήματα και στον προγραμματισμό συναντήσεων.

Άρθρο 7 Ορισμός υπηρεσιών εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων

1. Οι υπηρεσίες του Διαχειριστή του Δικτύου προς Χρήστες οι οποίες αφορούν στην εξυπηρέτηση νέων συνδέσεων και εντάσσονται στο πλαίσιο της Ποιότητας Εξυπηρέτησης, διακρίνονται στις εξής περιπτώσεις:
 - (1.1) Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση του Δικτύου: αφορά στη μελέτη και κατάρτιση όρων και προσφοράς σύνδεσης σε αίτημα για νέα απλή παροχή ρεύματος Μέσης Τάσης ή Χαμηλής Τάσης, χωρίς επέκταση του Δικτύου Διανομής.
 - (1.2) Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης του Δικτύου: αφορά στη μελέτη και κατάρτιση όρων και προσφοράς σύνδεσης σε αίτημα για νέα παροχή ρεύματος Μέσης Τάσης ή Χαμηλής Τάσης, που απαιτεί επέκταση του Δικτύου Διανομής.
 - (1.3) Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση του Δικτύου: αφορά στην κατασκευή νέας παροχής ρεύματος Μέσης Τάσης ή Χαμηλής Τάσης, που δεν απαιτεί επέκταση του Δικτύου Διανομής.
 - (1.4) Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση του Δικτύου: αφορά στην κατασκευή νέας παροχής ρεύματος Μέσης Τάσης ή Χαμηλής Τάσης, που απαιτεί συνήθη επέκταση του Δικτύου Διανομής (κατασκευή Δικτύου έως 400 μέτρα εναέριου δικτύου ή 200 μέτρα υπογείου δικτύου ή συνδυασμό τους, χωρίς κατασκευή ή αναβάθμιση υποσταθμού διανομής ΜΤ/ΧΤ).

- (1.5) Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί μεγάλη επέκταση του Δικτύου: αφορά στην κατασκευή νέας παροχής ρεύματος Μέσης Τάσης ή Χαμηλής Τάσης, που απαιτεί μεγάλη επέκταση του Δικτύου Διανομής (κατασκευή Δικτύου άνω των 400 μέτρων εναέριου δικτύου ή 200 μέτρων υπογείου δικτύου ή συνδυασμό τους, ή κατασκευή ή αναβάθμιση υποσταθμού διανομής ΜΤ/ΧΤ).
- (1.6) Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή: αφορά στη σύνδεση νέου μετρητή Μέσης Τάσης ή Χαμηλής Τάσης σε παροχή που έχει ήδη κατασκευασθεί.
2. Για τη διάκριση μεταξύ των ως άνω υπηρεσιών υπ' αρ. (1.4) και (1.5) όταν η επέκταση του Δικτύου αφορά συνδυασμό εναέριου και υπόγειου δικτύου, χρησιμοποιείται ο κανόνας ότι ένα (1) μέτρο υπόγειου δικτύου θεωρείται ισοδύναμο με δύο (2) μέτρα εναέριου.

Άρθρο 8 Ορισμός τεχνικών υπηρεσιών σε υφιστάμενους Χρήστες

1. Οι τεχνικές υπηρεσίες του Διαχειριστή του Δικτύου προς υφιστάμενους Χρήστες, οι οποίες εντάσσονται στο πλαίσιο της Ποιότητας Εξυπηρέτησης, διακρίνονται στις εξής περιπτώσεις:
- (2.1) Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή: αφορά στην επέμβαση του τεχνικού προσωπικού του Διαχειριστή του Δικτύου για την αντικατάσταση καμένης ασφάλειας του μετρητή ή την επαναφορά του μικροαυτόματου του μετρητή.
- (2.2) Απάντηση σε έγγραφα παράπονα Καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης: αφορά στην παροχή απάντησης σε έγγραφα παράπονα Καταναλωτών αναφορικά με τυχόν αυξομειώσεις της τάσης και γενικότερα με την ποιότητα τάσης της παροχής τους.
- (2.3) Αποκατάσταση τροφοδότησης Καταναλωτή Μέσης Τάσης μετά από Διακοπή Τροφοδότησης λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών: αφορά στην επαναφορά της ηλεκτρικής τροφοδότησης του Καταναλωτή Μέσης Τάσης, που είχε διακοπεί λόγω βλάβης ή προγραμματισμένων εργασιών στο Δίκτυο,
- (2.4) Ανταπόκριση σε άλλα αιτήματα υφιστάμενων Χρηστών: αφορά σε ποικιλία αιτημάτων (όπως μεταβολή της ισχύος σύνδεσης, μετατόπιση παροχής ή καλωδίου, κ.ά.).
2. Επισημαίνεται ότι στο Εγχειρίδιο Ποιότητας Ενέργειας καθορίζονται οι τεχνικές λεπτομέρειες εφαρμογής του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου σχετικά με τις υπηρεσίες που αφορούν στη διατήρηση της ποιότητας τάσης του Δικτύου Διανομής εντός συγκεκριμένων ορίων, καθώς και σχετικά με την αποκατάσταση της τροφοδότησης Καταναλωτών μετά από διακοπή λόγω βλάβης του Δικτύου Διανομής ή προγραμματισμένων εργασιών σε αυτό.

Άρθρο 9 Ορισμός υπηρεσιών που αφορούν σε υφιστάμενους μετρητές

Οι υπηρεσίες του Διαχειριστή του Δικτύου προς Χρήστες οι οποίες αφορούν σε υφιστάμενους μετρητές και εντάσσονται στο πλαίσιο της Ποιότητας Εξυπηρέτησης, διακρίνονται στις εξής περιπτώσεις:

- (3.1) Επανασύνδεση παροχής μετά από διακοπή λόγω χρέους: αφορά στην σύνδεση παροχής Καταναλωτή κατόπιν αιτήματος αρμόδιου Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, στην περίπτωση που η παροχή Καταναλωτή έχει διακοπεί λόγω χρέους.
- (3.2) Οικειοθελής διακοπή παροχής: αφορά στην ανταπόκριση σε αίτημα διακοπής παροχής Καταναλωτή το οποίο υποβάλλεται από τον αρμόδιο Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας για λογαριασμό του πελάτη του (οικειοθελής διακοπή παροχής).
- (3.3) Επανασύνδεση παροχής μετά από διακοπή για άλλους λόγους, πλην χρέους: αφορά στην ανταπόκριση σε αίτημα επανασύνδεσης παροχής Καταναλωτή κατόπιν αιτήματος το οποίο υποβάλλεται από τον αρμόδιο Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας για λογαριασμό του πελάτη του, για περιπτώσεις που η διακοπή της δεν οφείλεται σε χρέος.
- (3.4) Ελεγχος μετρητή μετά από αίτημα Καταναλωτή: αφορά στην ανταπόκριση σε αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας) για έλεγχο του μετρητή σχετικά με την αξιοπιστία καταγραφής της κατανάλωσης.
- (3.5) Εγκατάσταση μετρητή με χρονοχρέωση (νυχτερινό τιμολόγιο): αφορά στην ανταπόκριση σε αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας) για την εγκατάσταση μετρητή με χρονοχρέωση (νυχτερινό τιμολόγιο), και την ενεργοποίηση της διακριτής μέτρησης της κατανάλωσης σε ημερήσια και νυχτερινή ζώνη.
- (3.6) Εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων του Διαχειριστή του Δικτύου σχετικά με τη συλλογή και τη διαχείριση των μετρήσεων κατανάλωσης, οι οποίες καθορίζονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης.
- (3.7) Ανταπόκριση σε άλλα αιτήματα Καταναλωτών που σχετίζονται με τους μετρητές τους, όπως αυτά που καθορίζονται στο Άρθρο 20.

Άρθρο 10 Ορισμός υπηρεσιών ενημέρωσης και εξυπηρέτησης Χρηστών

Οι υπηρεσίες του Διαχειριστή του Δικτύου οι οποίες αφορούν στην ενημέρωση και εξυπηρέτηση των Χρηστών, διακρίνονται στις εξής περιπτώσεις:

- (4.1) Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης: αφορά στην έγγραφη απάντηση σε έγγραφα αιτήματα που σχετίζονται με παράπονα (εκτός ποιότητας τάσης) ή με πληροφορίες, και για τα οποία δεν απαιτείται επιτόπια μετάβαση.
- (4.2) Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης: αφορά στην έγγραφη απάντηση σε έγγραφα αιτήματα που σχετίζονται με παράπονα (εκτός ποιότητας τάσης) ή με πληροφορίες, και για τα οποία απαιτείται επιτόπια μετάβαση.
- (4.3) Τήρηση συμφωνημένης συναντήσης: αφορά στην τήρηση συμφωνημένων συναντήσεων (ραντεβού) με προσωπικό του Διαχειριστή του Δικτύου ή υπεργολάβων του για την εκτέλεση εργασιών και γενικότερα για την εξυπηρέτηση σε ακίνητα Χρηστών.



- (4.4) Λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών, προκειμένου να ενημερώνονται οι Χρήστες για θέματα που τους απασχολούν και να υποβάλλουν αιτήματα τηλεφωνικώς.
- (4.5) Λειτουργία ηλεκτρονικών πλατφορμών εξυπηρέτησης πελατών, προκειμένου να μπορούν οι Χρήστες να υποβάλλουν αιτήματα.
- (4.6) Λειτουργία γραφείων εξυπηρέτησης πελατών, τα οποία εξυπηρετούν τους Χρήστες του Δικτύου επί εξειδικευμένων θεμάτων, κατά κανόνα μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, αλλά και με φυσική παρουσία του πελάτη σε ειδικές περιπτώσεις όπου αυτό απαιτείται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ****Άρθρο 11 Υποβολή αιτημάτων Χρηστών**

1. Οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων παρέχονται κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματος από τους Χρήστες.
2. Ο Διαχειριστής του Δικτύου παρέχει στους Χρήστες πρόσβαση σε ειδικές ηλεκτρονικές πλατφόρμες μέσω των οποίων μπορούν αυτοί να υποβάλλουν τις αιτήσεις τους. Επίσης, αναρτά σε διακριτό χώρο της ιστοσελίδας του όλες τις πρόσθετες πληροφορίες που καθορίζονται στο παρόν Κεφάλαιο.
3. Ο Διαχειριστής του Δικτύου παρέχει στους Χρήστες μέσω του Τηλεφωνικού του Κέντρου και των ηλεκτρονικών πλατφορμών εξυπηρέτησης πελατών, πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής των αιτήσεών τους.

Άρθρο 12 Αίτημα νέας παροχής

1. Το αίτημα Χρήστη για νέα παροχή μπορεί να αφορά μία ή περισσότερες παροχές. Στην περίπτωση που αφορά μία ή δύο παροχές, χαρακτηρίζεται ως «μεμονωμένο». Αίτημα για περισσότερες από δύο παροχές μπορεί να υποβάλλεται για την ηλεκτροδότηση διαφορετικών εσωτερικών εγκαταστάσεων εντός του ίδιου ακινήτου. Στην περίπτωση αυτή, το αίτημα χαρακτηρίζεται ότι αφορά σε «συστάδα παροχών».
2. Κάθε αίτημα Χρήστη για νέα παροχή συμπεριλαμβάνει υπεύθυνη δήλωση Αδειούχου Ηλεκτρολόγου Εγκαταστάτη ο οποίος επιλέγεται από τον Χρήστη, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.
3. Βασική παράμετρος που καθορίζεται στην αίτηση ενός Χρήστη για νέα παροχή είναι η Εγκατεστημένη Ισχύς της εγκατάστασης του Χρήστη, από την οποία προκύπτει και το μέγεθος της παροχής που μπορεί να αιτηθεί αυτός.
4. Περαιτέρω, ο Χρήστης μπορεί να επιλέξει μεταξύ διαφορετικών τύπων ηλεκτροδότησης ανάλογα με τη χρήση της νέας παροχής και τη διάρκεια λειτουργίας της. Παρέχονται τα ακόλουθα είδη ηλεκτροδοτήσεων:
 - Προσωρινές ηλεκτροδοτήσεις ή περιορισμένης χρονικής διάρκειας
 - Ηλεκτροδότηση με εξαιρετικές ιδιομορφίες
 - Ηλεκτροδότηση σε προστή ή απρόσιτη περιοχή
 - Ηλεκτροδότηση παροχών εντός ΒΙ.ΠΕ. (Βιομηχανικές Περιοχές)
 - Ηλεκτροδότηση επιγραφών ή διαφημίσεων

- Ηλεκτροδότηση με εφεδρική παροχή
- Ηλεκτροδότηση οικοδομικών συνεταιρισμών
- Ηλεκτροδότηση ΦΟΠ (φωτισμός οδών και πλατειών)

Παρέχονται επίσης οι ακόλουθες ειδικές ηλεκτροδοτήσεις:

- Ηλεκτροδότηση κτίσματος ή παραπήγματος σε απαλλοτριωτέα περιοχή
- Ηλεκτροδότηση πυροσβεστικών σημείων και
- Ενοποίηση ή διαχωρισμός παροχών στη Χαμηλή Τάση

5. Ο Διαχειριστής του Δικτύου αναρτά στην Ιστοσελίδα του:

- (a) υποδείγματα εντύπων αιτήσεων για κάθε είδος ηλεκτροδότησης Χαμηλής και Μέσης Τάσης,
- (b) υποδείγματα όλων των εντύπων και δηλώσεων που κατά περίπτωση πρέπει να συμπληρώσει και να συνυποβάλλει με την αίτησή του ο Χρήστης ή/και ο Αδειούχος Ηλεκτρολόγος Εγκαταστάτης,
- (γ) κατάλογο όλων των δικαιολογητικών που κατά περίπτωση πρέπει να συνυποβάλλει με την αίτησή του ο Χρήστης.

6. Η ημερομηνία υποβολής του ολοκληρωμένου αιτήματος Χρήστη για νέα παροχή, συμπεριλαμβανομένης της αίτησης και όλων των εντύπων, δηλώσεων και δικαιολογητικών που πρέπει να τη συνοδεύουν, καταχωρείται από τον Διαχειριστή του Δικτύου στις μηχανογραφικές εφαρμογές που χρησιμοποιεί για την παρακολούθηση των εργασιών του και της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του προς τους Χρήστες.

Άρθρο 13 Μελέτη σύνδεσης νέας παροχής στο Δίκτυο Διανομής

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου διενεργεί τεχνική μελέτη για τη σύνδεση κάθε νέας εγκατάστασης στο Δίκτυο Διανομής.
2. Η διαδικασία της μελέτης ξεκινά μετά από την υποβολή της αίτησης του Χρήστη, καθώς και όλων των εντύπων, δηλώσεων και δικαιολογητικών που πρέπει να την συνοδεύουν. Διενεργείται δε, βάσει των στοιχείων που έχει υποβάλλει ο Χρήστης.
3. Σε πολλές περιπτώσεις, κατά την κρίση του Διαχειριστή του Δικτύου, απαιτείται για την ολοκλήρωση της μελέτης επικοινωνία με τον Χρήστη που υπέβαλλε την αίτηση νέας παροχής και πραγματοποίηση συνάντησης στο προς ηλεκτροδότηση ακίνητο.
4. Σε ειδικές περιπτώσεις, ο Διαχειριστής του Δικτύου μπορεί κατά την τεκμηριωμένη κρίση του, να πραγματοποιεί εξειδικευμένες μελέτες για την αντιμετώπιση επιμέρους θεμάτων, πέραν των συνήθως ακολουθούμενων διαδικασιών και μεθόδων.
5. Η μελέτη ολοκληρώνεται με τη κατάρτιση «σκαριφήματος παροχετεύσεων», στο οποίο αποτυπώνεται η κατάσταση του Δικτύου Διανομής, η απόσταση του ακινήτου από κοντινό υποσταθμό MT/XT, η θέση των μετρητών στο προς ηλεκτροδότηση ακίνητο, οι διαστάσεις του χώρου των κιβωτίων των μετρητών και πιθανές εργασίες που θα πρέπει να υλοποιήσει ο Χρήστης. Επίσης, σημειώνεται η ανάγκη επέκτασης του υπάρχοντος Δικτύου Διανομής στην περίπτωση που αυτό είναι απαραίτητο. Ο Χρήστης ενημερώνεται για τις προδιαγραφές των υποδομών που πρέπει να υλοποιήσει για την παροχή του,

όταν ολοκληρώσει το αίτημα για την κατασκευή της παροχής και υπογράψει τη σχετική σύμβαση σύνδεσης με τον Διαχειριστή του Δικτύου.

6. Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της μελέτης για τη νέα παροχή καταχωρείται από τον Διαχειριστή του Δικτύου στις μηχανογραφικές εφαρμογές που χρησιμοποιεί για την παρακολούθηση των εργασιών του και της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του προς τους Χρήστες.

Άρθρο 14 Προσφορά σύνδεσης νέας παροχής στο Δίκτυο Διανομής

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου αποστέλλει στον Χρήστη που έχει υποβάλλει αίτημα σύνδεσης νέας παροχής στο Δίκτυο Διανομής, σχετική προσφορά εντός συγκεκριμένης προθεσμίας.
2. Ο Διαχειριστής του Δικτύου μπορεί να ζητά πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες για την έκδοση της προσφοράς σύνδεσης.
3. Οι τύποι των προσφορών για νέες συνδέσεις, καθώς και το περιεχόμενο αυτών, περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Πρόσβασης στο Δίκτυο.
4. Ο Διαχειριστής τηρεί σειρά προτεραιότητας στην ικανοποίηση των αιτημάτων σύνδεσης, με βάση την ημερομηνία υποβολής του ολοκληρωμένου αιτήματος κατά το Άρθρο 12 παράγραφος 6 του παρόντος Εγχειριδίου. Η ανωτέρω σειρά προτεραιότητας νοείται σε επίπεδο επιχειρησιακής μονάδας του Διαχειριστή του Δικτύου που είναι αρμόδια να εξυπηρετεί αιτήσεις νέων συνδέσεων.
5. Η χρέωση των Καταναλωτών για τη συμμετοχή τους στις δαπάνες ηλεκτροδότησης των εγκαταστάσεών τους καθορίζεται με βάση το «Σύστημα Συμμετοχών», το οποίο εφαρμόζεται γενικά σε ολόκληρη τη χώρα ανά κατηγορία καταναλωτών Χαμηλής Τάσης και Μέσης Τάσης. Οι τιμές των συντελεστών για τον υπολογισμό της Συμμετοχής των Χρηστών στις δαπάνες σύνδεσης με το Δίκτυο Διανομής, εγκρίνονται μέσω Υπουργικών Αποφάσεων.
6. Ο Διαχειριστής του Δικτύου δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα του το Σύστημα Συμμετοχών για τους Καταναλωτές Χαμηλής Τάσης και τους Καταναλωτές Μέσης Τάσης.

Άρθρο 15 Κατασκευή παροχής με τοποθέτηση μετρητή

1. Πρώτη προϋπόθεση για την έναρξη των εργασιών κατασκευής νέας παροχής είναι η εκπλήρωση από τον Χρήστη που έχει υποβάλλει το αντίστοιχο αίτημα των οικονομικών του υποχρεώσεων. Η πληρωμή της συμμετοχής γίνεται με την κατάθεση του αναλογούντος ποσού σε μία από τις Τράπεζες με τις οποίες συνεργάζεται ο Διαχειριστής του Δικτύου, ενώ η ενημέρωση του μηχανογραφικού συστήματος του Διαχειριστή του Δικτύου γίνεται ηλεκτρονικά μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙ.ΑΣ.
2. Δεύτερη προϋπόθεση για την έναρξη των εργασιών κατασκευής νέας παροχής είναι ο Χρήστης να έχει καταθέσει όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά ηλεκτροδότησης για τα οποία έχει παραλάβει γραπτή ενημέρωση.
3. Μετά την πλήρωση των ως άνω προϋποθέσεων, προωθείται το έργο για την κατασκευή της νέας σύνδεσης. Η κατασκευή της παροχής περιλαμβάνει συνήθως την τοποθέτηση του καλωδίου παροχής, του κιβωτίου, καθώς και την τοποθέτηση του μετρητή, χωρίς την ηλέκτριση του.



4. Η ημερομηνία εκπλήρωσης από τον Χρήστη των οικονομικών του υποχρεώσεων και το καταβληθέν ποσό, καθώς και η ημερομηνία κατάθεσης όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών από τον Χρήστη, καταχωρούνται από τον Διαχειριστή του Δικτύου στις μηχανογραφικές εφαρμογές που χρησιμοποιεί για την παρακολούθηση των εργασιών του και της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του προς τους Χρήστες.
5. Ο Διαχειριστής του Δικτύου μπορεί να αναθέτει την κατασκευή των παροχών σε εργολάβους, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία που διέπει τις διαδικασίες προμηθειών του.

Άρθρο 16 Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα νέα παροχή

1. Η σύνδεση του μετρητή με το Δίκτυο Διανομής και η ηλέκτρισή του είναι η τελική εργασία που εκτελεί τεχνικό προσωπικό του Διαχειριστή του Δικτύου στην παροχή του Χρήστη. Μόλις ολοκληρωθεί, η παροχή έχει πλέον συνδεθεί με το Δίκτυο Διανομής.
2. Υπάρχουν δύο διακριτές περιπτώσεις στην σύνδεση μετρητή. Η πρώτη είναι η περίπτωση της μεμονωμένης παροχής, η οποία έχει κατασκευαστεί χωρίς ο μετρητής να έχει τεθεί υπό τάση. Η δεύτερη περίπτωση είναι να ανήκει η παροχή σε συστάδα παροχών, όπου εκκρεμεί η τοποθέτηση και η ηλέκτριση του μετρητή.
3. Κατόπιν ελέγχου και επιβεβαίωσης ότι ο Χρήστης έχει εκπληρώσει όλες τις προϋποθέσεις για τις οποίες έχει ενημερωθεί από τον Διαχειριστή του Δικτύου, ορίζεται συνάντηση με τον Χρήστη και ειδικό συνεργείο μεταβαίνει στον χώρο των παροχών για τη σύνδεση του μετρητή. Ο ορισμός συνάντησης είναι υποχρεωτικός, καθώς το συνεργείο οφείλει να διαπιστώσει τη σύνδεση της σωστής εσωτερικής εγκατάστασης. Για το λόγο αυτό, το συνεργείο μπορεί να ζητά, και ο Χρήστης οφείλει να παρέχει, πρόσβαση στην εγκατάσταση του Χρήστη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ**Άρθρο 17 Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή**

1. Στις περιπτώσεις που ο Διαχειριστής του Δικτύου ενημερώνεται από Καταναλωτή για τήξη ασφάλειας ή πτώση μικροαυτόματου μετρητή, επεμβαίνει άμεσα για την αποκατάσταση της τροφοδότησης του Καταναλωτή.
2. Η προθεσμία εντός της οποίας οφείλει ο Διαχειριστής του Δικτύου να αποκαταστήσει την τροφοδότηση του Καταναλωτή παρατείνεται εάν η γνωστοποίηση έγινε σε αυτόν εκτός του ωραρίου λειτουργίας της αρμόδιας υπηρεσίας διαχειρισης συμβάντων Δικτύου του Διαχειριστή.

Άρθρο 18 Υπηρεσίες που αφορούν στις διακοπές τροφοδότησης και στην ποιότητα τάσης

1. Ειδικά όσον αφορά στις Διακοπές Τροφοδότησης και στην επίτευξη επαρκούς Ποιότητας Τάσης στα σημεία σύνδεσης των εγκαταστάσεων Καταναλωτών στο Δίκτυο, τα θέματα αυτά ρυθμίζονται ως προς το τεχνικό τους σκέλος με το

Εγχειρίδιο Ποιότητας Ενέργειας. Εντάσσονται στην Ποιότητα Εξυπηρέτησης και ρυθμίζονται με το παρόν Εγχειρίδιο, ο καθορισμός των οικονομικών ανταλλαγμάτων λόγω παραβίασης αντίστοιχων Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων Ποιότητας Ενέργειας, καθώς και οι σχετικές διαδικασίες για τις συναλλαγές μεταξύ Διαχειριστή του Δικτύου και Χρηστών, συμπεριλαμβανόμενων αυτών που αφορούν στην καταβολή οικονομικών ανταλλαγμάτων.

2. Στο Εγχειρίδιο Ποιότητας Ενέργειας ρυθμίζονται οι τεχνικές λεπτομέρειες περί των υποχρεώσεων του Διαχειριστή του Δικτύου για τα ακόλουθα:
 - (α) για την εκ των προτέρων ενημέρωση Καταναλωτών για προγραμματισμένες Διακοπές Τροφοδότησης, τα σχετικά συστήματα και διαδικασίες παρακολούθησης, και άλλα σχετικά,
καθώς και
 - (β) για το εύρος παρακολούθησης και καταγραφής της Ποιότητας Τάσης του Δικτύου.
3. Η προθεσμία εντός της οποίας οφείλει ο Διαχειριστής του Δικτύου να αποκαταστήσει την τροφοδότηση του Καταναλωτή παρατείνεται εάν η γνωστοποίηση έγινε σε αυτόν εκτός του ωραρίου λειτουργίας της αρμόδιας υπηρεσίας διαχείρισης συμβάντων Δικτύου του Διαχειριστή.

Άρθρο 19 Ανταπόκριση σε άλλα αιτήματα υφιστάμενων Χρηστών για τεχνικά θέματα

1. Οι υφιστάμενοι Χρήστες του Δικτύου, αυτοί δηλαδή των οποίων οι εγκαταστάσεις είναι ήδη συνδεδεμένες με το Δίκτυο Διανομής, μπορούν να υποβάλλουν τα ακόλουθα αιτήματα που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη παροχή τους:
 - Επαύξηση ισχύος υφιστάμενης παροχής
 - Μείωση ισχύος υφιστάμενης παροχής
 - Μετατόπιση κιβωτίου παροχής
 - Μετατόπιση καλωδίου τροφοδοσίας παροχής
 - Μετατόπιση παροχής (κιβωτίου και καλωδίου)
 - Τακτοποίηση εναέριου καλωδίου τροφοδοσίας παροχής (αποκάρφωση - επανακάρφωση)
 - Κατάργηση (αποξήλωση) υφιστάμενης παροχής
2. Οι Χρήστες του Δικτύου μπορούν επίσης να υποβάλλουν αιτήματα που δεν σχετίζονται με συγκεκριμένη παροχή, όπως τα εξής:
 - Μετατόπιση στύλου.
 - Μετατόπιση Υποσταθμού.
 - Μετατόπιση - Παραλλαγή δικτύου.
 - Ειδικά οι Δήμοι, μπορούν επίσης να υποβάλλουν αιτήματα για την επέκταση δικτύου φωτισμού οδών και πλατειών, καθώς και για την αισθητική αναβάθμιση του Δικτύου Διανομής.
3. Περαιτέρω, οι Χρήστες του Δικτύου μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα τα οποία είτε δεν σχετίζονται πάντα με συγκεκριμένη παροχή, είτε υποβάλλονται από

ενδιαφερόμενους που δεν είναι οι ίδιοι χρήστες της συγκεκριμένης παροχής, όπως τα εξής:

- Χορήγηση βεβαίωσης αρχικής ηλεκτροδότησης.
- Χορήγηση βεβαίωσης κλειστού ακινήτου.
- Παράπονα σχετικά με την ποιότητα παρεχόμενης ενέργειας, κακοτεχνίες εργολάβων, κ.α.
- Παροχή πληροφοριών κάθε είδους (μετρήσεις, χρεώσεις, δικαιολογητικά, κ.α.).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΜΕΤΡΗΤΕΣ

Άρθρο 20 Υπηρεσίες σε υφιστάμενους Χρήστες που αφορούν σε μετρητές

Οι υφιστάμενοι Χρήστες του Δικτύου, αυτοί δηλαδή των οποίων οι εγκαταστάσεις είναι ήδη συνδεδεμένες με το Δίκτυο Διανομής, μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα που σχετίζονται με τον μετρητή της παροχής τους, όπως:

- Χορήγηση μετρητή με χρονοχρέωση.
- Άλλαγή ωραρίου νυχτερινού μετρητή από συνεχές σε τμηματικό.
- Απενεργοποίηση ή ενεργοποίηση νυχτερινού.
- Επανατοποθέτηση μετρητή σε υφιστάμενη παροχή χωρίς μετρητή.
- Χορήγηση νέου μετρητή προκειμένου να συνδεθεί Φ/Β ειδικού προγράμματος.
- Ελεγχος λειτουργίας μετρητή.
- Αντικατάσταση κομμένης σφραγίδας κιβωτίου μετρητή.
- Αντικατάσταση σπασμένου ή θολού τζαμιού κιβωτίου μετρητή.
- Οικειοθελής διακοπή ηλεκτροδότησης και επανασύνδεση.
- Προσωρινή διακοπή ηλεκτροδότησης χωρίς λύση σύμβασης Προμήθειας, λόγω εκτέλεσης εργασιών.
- Επανασύνδεση μετά από προσωρινή διακοπή λόγω εκτέλεσης εργασιών.
- Βλάβη στον μετρητή που σχετίζεται με τις ασφάλειες, τον μικροαυτόματο, τον αυτόματο διακόπτη Μέσης Τάσης, ή άλλη αιτία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Άρθρο 21 Βασικές αρχές για την παροχή στοιχείων σε Χρήστες του Δικτύου

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου οφείλει να απαντάει και να ενημερώνει τους Χρήστες του Δικτύου, παρέχοντας πληροφορίες και διευκρινίσεις σε οποιοδήποτε αίτημα γραπτό ή προφορικό υποβάλλουν αυτοί, πριν ή μετά τη σύνδεση της παροχής τους με το Δίκτυο, υπό τις εξής προϋποθέσεις:
 - (a) το ερώτημα ή αίτημα να έγκειται στην αρμοδιότητα του Διαχειριστή του Δικτύου, και

- (β) να τηρούνται οι υποχρεώσεις περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
2. Στην περίπτωση που η απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) Χρήστη απαιτεί την επιτόπια μετάβαση προσωπικού του Διαχειριστή του Δικτύου, προγραμματίζεται συνάντηση σύμφωνα με το Άρθρο 22.

Άρθρο 22 Προγραμματισμός και τήρηση συναντήσεων

1. Στο πλαίσιο εξυπηρέτησης αιτημάτων Χρηστών για νέες συνδέσεις στο Δίκτυο Διανομής, προβλέπεται επίσκεψη αρμόδιου υπαλλήλου ή εργολάβου του Διαχειριστή του Δικτύου στο προς ηλεκτροδότηση ακίνητο, σε προκαθορισμένη συνάντηση (ραντεβού) με τον ενδιαφερόμενο Χρήστη, στις ακόλουθες περιπτώσεις:
- Εκπόνηση μελέτης, κυρίως στις περιπτώσεις όπου η μετρητική διάταξη βρίσκεται εντός του κτιρίου ή στις περιπτώσεις όπου απαιτούνται ιδιαίτερες κατασκευές από τον Χρήστη.
 - Κατασκευή της παροχής όταν και όπου κρίνεται απαραίτητη η παρουσία του ενδιαφερόμενου Χρήστη.
 - Κατά τη διαδικασία ηλεκτρισης της παροχής, όπου η παρουσία του Χρήστη θεωρείται απαραίτητη, προκεμένου να διαπιστωθεί και πρακτικά η ηλεκτριση της σωστής εσωτερικής ηλεκτρικής εγκατάστασης.
 - Σε περιπτώσεις επανασύνδεσης παροχής μετά από διακοπή της ηλεκτροδότησης με ταυτόχρονη λήψη ένδειξης και εφόσον η μετρητική διάταξη βρίσκεται σε εσωτερικό χώρο.
 - Σε περιπτώσεις οικειοθελούς διακοπής ηλεκτροδότησης και εφόσον η μετρητική διάταξη βρίσκεται σε εσωτερικό χώρο.
 - Στη διαδικασία ελέγχου του μετρητή μετά από σχετικό αίτημα του Χρήστη.
2. Για υφιστάμενες συνδέσεις στο Δίκτυο Διανομής, προβλέπεται επίσκεψη αρμόδιου υπαλλήλου ή εργολάβου του Διαχειριστή του Δικτύου στο ακίνητο, σε προκαθορισμένη συνάντηση (ραντεβού) με τον ενδιαφερόμενο Καταναλωτή, στην περίπτωση υποβολής αιτήματος οικειοθελούς διακοπής ηλεκτροδότησης όταν ο μετρητής είναι σε κλειστό χώρο.
3. Για τον ορισμό του χρόνου συνάντησης (ημερομηνία και χρονική ζώνη) παρέχονται στους Χρήστες 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 Χρήστη, 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 Χρήστη, εφόσον αυτό είναι δυνατό.

Άρθρο 23 Τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και βλαβών

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου λειτουργεί Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης και Βλαβών, προκεμένου να ενημερώνονται οι Χρήστες για θέματα που τους απασχολούν και να υποβάλλουν αιτήματα τηλεφωνικώς,

2. Το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή του Δικτύου πρέπει να δίνει τη δυνατότητα κλήσης σε αυτό χωρίς χρέωση, ή εναλλακτικά με χρέωση αστικής κλήσης από σταθερό τηλέφωνο, ή από κινητό τηλέφωνο με την αντίστοιχη χρέωση κλήσης. Επιπλέον, πρέπει να παρέχει λειτουργία "call back" προκειμένου να επιστρέφεται η κλήση στον Χρήστη στις περιπτώσεις που αυτό απαιτείται.
3. Το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή του Δικτύου πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα άμεσης και έγκυρης ενημέρωσης των Χρηστών για τα ακόλουθα θέματα:
 - (α) Συνδέσεις στο Δίκτυο Διανομής (νέες παροχές)
 - ο Αρχική ηλεκτροδότηση
 - ο Εργοταξιακή παροχή
 - ο Μονιμοποίηση εργοταξιακής παροχής
 - ο Ενοποίηση - Διαχωρισμός Παροχών
 - ο Ηλεκτροδότηση αυθαιρετων κατασκευών
 - (β) Μεταβολές σε υφιστάμενες παροχές
 - ο Επανασύνδεση
 - ο Άλλαγή χρήστη παροχής
 - ο Διακοπή ηλεκτροδότησης σε συνέχεια αιτήματος του πελάτη
 - ο Αποσύνδεση & Επανασύνδεση λόγω οφειλών
 - ο Επαύξηση - Μείωση Ισχύος
 - ο Άλλαγή χρήσης
 - ο Αποξήλωση παροχής
 - ο Επανατοποθέτηση μετρητή
 - (γ) Παραλλαγές / μετατοπίσεις στοιχείων του Δικτύου Διανομής
 - ο Μετρητής Χαμηλής Τάσης
 - ο Στύλος, επίτονος
 - ο Παρακείμενη γραμμή / παραλλαγή δικτύου
 - ο Υποσταθμοί Διανομής
 - (δ) Εργασίες στην παροχή του Χρήστη
 - ο Τήξη ασφαλείας παροχής
 - ο Σπασμένο τζαμάκι μετρητή
 - ο Σφράγιση μετρητή
 - ο Πτώση μικροαυτόματου παροχής
 - (ε) Υποβολή υπεύθυνης δήλωσης Αδειούχου Ηλεκτρολόγου Εγκαταστάτη.
 - (στ) Νυχτερινό τιμολόγιο.
 - (ζ) Καταμέτρηση.
 - (η) Ρυθμιζόμενες χρεώσεις.
 - (θ) Βλάβες / συμβάντα του Δικτύου Διανομής, και προγραμματισμένες διακοπές τροφοδότησης. Οι κλήσεις στα βλαβοληπτικά κέντρα του Διαχειριστή του Δικτύου μεταφέρονται αυτόματα στο τηλεφωνικό κέντρο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και την αποσυμφόρηση των βλαβοληπτικών κέντρων.
 - (ι) Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ), Ευάλωτοι Καταναλωτές, Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης (ΤΥΑ).



- (ια) Θέματα Παραγωγών.
- (ιβ) Θέματα Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας.
- (ιγ) Λοιπά θέματα.
4. Το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή του Δικτύου υποδέχεται επίσης τα ακόλουθα αιτήματα Χρηστών τα οποία καταχωρεί και προωθεί στα αρμόδια γραφεία του Διαχειριστή για περαιτέρω ενέργειες:
- (α) Υποδοχή ενδείξεων μετρητή από Καταναλωτή
 - Ενδείξεις τακτικής καταμέτρησης
 - Σε περίπτωση που έχει σταλεί στον προμηθευτή κατ' εκτίμηση ένδειξη αντί καταμετρημένης
 - Διόρθωση καταμετρημένων ενδείξεων (τακτική καταμέτρηση)
 - Επίλυση απόρριψης αποτυχημένων ενδείξεων
 - (β) Εκκρεμή αιτήματα για μεγάλο χρονικό διάστημα (επανασύνδεση, διαδοχή, αίτηση διακοπής, κ.ά.).
 - (γ) Υποδοχή αιτημάτων για νυχτερινό τιμολόγιο.
 - (δ) Υποδοχή αιτημάτων για έλεγχο μετρητή.
 - (ε) Υποδοχή αιτημάτων για μετατόπιση παροχής (ή παροχών).
 - (στ) Υποδοχή αιτημάτων για επαύξηση ή μείωση συμφωνημένης ισχύος υφιστάμενης παροχής.
5. Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις όπου χρειάζονται πιο περίπλοκες εργασίες από τον Διαχειριστή του Δικτύου ή/και ειδικότερη συνεννόηση με τον Χρήστη, το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή του Δικτύου δύναται να παραπέμπει τους Χρήστες στα γραφεία εξυπηρέτησης του Διαχειριστή κατά το Άρθρο 25 του παρόντος Εγχειρίδου.

Άρθρο 24 Ηλεκτρονικές πλατφόρμες εξυπηρέτησης πελατών

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου παρέχει στους Χρήστες του Δικτύου τη δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης και εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικών εφαρμογών που λειτουργεί στην ιστοσελίδα του, εξειδικευμένων εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα καθώς και ειδικών "chatbots".
2. Στην ηλεκτρονική πλατφόρμα εξυπηρέτησης του Διαχειριστή του Δικτύου, ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα να υποβάλει αιτήματα παντός είδους, επικοινωνίας, εξυπηρέτησης και ενημέρωσης περί βλαβών. Ειδικότερα, η ηλεκτρονική πλατφόρμα εξυπηρέτησης του Διαχειριστή του Δικτύου παρέχει στους υφιστάμενους Χρήστες τη δυνατότητα υποβολής όλων των αιτημάτων που αναφέρονται στο Άρθρο 19 και στο Άρθρο 20.
3. Ο Χρήστης του Δικτύου έχει τη δυνατότητα να μπει στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της ιστοσελίδας του Διαχειριστή ως απλός χρήστης ή εναλλακτικά ως πιστοποιημένος χρήστης μέσω ΓΓΠΣ, εισάγοντας τους κωδικούς του TAXISNET.

Άρθρο 25 Γραφεία εξυπηρέτησης πελατών

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου λειτουργεί γραφεία εξυπηρέτησης πελατών, τα οποία εξυπηρετούν τους Χρήστες του Δικτύου επί εξειδικευμένων θεμάτων, κατά κανόνα μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

2. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις (ενδεικτικά, για την υπογραφή σύμβασης σύνδεσης με το Δίκτυο Διανομής), μπορεί να απαιτείται η φυσική παρουσία του Χρήστη σε γραφείο εξυπηρέτησης, με προγραμματισμένη συνάντηση.

ΤΜΗΜΑ III

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ, ΓΕΝΙΚΑ

Άρθρο 26 Γενικά για τους Δείκτες Ποιότητας Εξυπηρέτησης

- Για τις περισσότερες υπηρεσίες που παρέχονται από τον Διαχειριστή του Δικτύου στους Χρήστες κατά τις μεταξύ τους συναλλαγές, ο χρόνος ανταπόκρισης του Διαχειριστή αποτελεί διακριτή διάσταση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης που παρέχεται σε αυτούς. Για παράδειγμα, χαρακτηριστικοί δείκτες για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μπορεί να είναι ο χρόνος κατάρτισης προσφοράς για νέα παροχή μετά από αίτημα Χρήστη, καθώς και ο μέσος χρόνος αναμονής για την απάντηση μιας κλήσης από το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή του Δικτύου.

Άλλοι δείκτες μπορεί να αφορούν στο πλήθος των αιτημάτων μιας κατηγορίας (όπως για παράδειγμα για τη σύνδεση νέων εγκαταστάσεων Παραγωγών) τα οποία εξυπηρετούνται ετησίως ή τα ποσοστά Χρηστών που εμφανίζονται ευχαριστημένοι με τις προσφερόμενες υπηρεσίες στη δημοσκοπική έρευνα ικανοποίησης Χρηστών Δικτύου.

- Οι Δείκτες Ποιότητας Εξυπηρέτησης αφορούν έκαστος σε συγκεκριμένη υπηρεσία που παρέχεται από τον Διαχειριστή του Δικτύου στους Χρήστες του Δικτύου κατά τις συναλλαγές τους με αυτόν. Οι υπηρεσίες αυτές κατατάσσονται σε κατηγορίες σύμφωνα με το Άρθρο 6, οι οποίες χρησιμοποιούνται περαιτέρω για τον καθορισμό των Δεικτών Ποιότητας Εξυπηρέτησης σε αντιστοίχιση με τις υπηρεσίες.
- Επειδή οι Δείκτες Ποιότητας Εξυπηρέτησης μπορεί να αφορούν είτε την ποιότητα που προσφέρεται σε έκαστο Χρήστη χωριστά, είτε τη μέση ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται σε ομάδες Χρηστών ή και στο σύνολο των Χρηστών του Δικτύου, εντάσσονται σε δύο κατηγορίες:
 - Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης**, οι οποίοι αφορούν στις υπηρεσίες που παρέχονται σε κάθε Χρήστη χωριστά, και χρησιμοποιούνται προκειμένου να διασφαλίζεται ότι παρέχεται ένα ελάχιστο εγγυημένο επίπεδο υπηρεσιών σε κάθε Χρήστη,
 - Δείκτες Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης Χρηστών**, με χρήση των οποίων αποτιμάται το μέσο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Διαχειριστή, συνολικά σε όλους τους Χρήστες του Δικτύου ή σε ομάδες Χρηστών.

Άρθρο 27 Κανόνες για τον καθορισμό των Δεικτών Ποιότητας Εξυπηρέτησης

- Οι κανόνες καθορισμού των Δεικτών Ποιότητας Εξυπηρέτησης διασφαλίζουν ότι συμβάντα που έχουν επίπτωση στις παρακολουθούμενες διαστάσεις Ποιότητας καταγράφονται κατά τρόπο επαρκή και ότι η επίπτωσή τους αντανακλάται στους αντίστοιχους Δείκτες.
- Οι Δείκτες Ποιότητας Εξυπηρέτησης καθορίζονται κατά τρόπο ώστε να εξυπηρετούνται οι εξής στόχοι:



- (α) Αποτίμηση της παρεχόμενης Ποιότητας Εξυπηρέτησης και ενδεχόμενης αναγκαιότητας λήψης μέτρων βελτίωσης σε επίπεδο γεωγραφικής περιοχής.
- (β) Αντανάκλαση της επίδρασης ενδεχόμενων νέων μέτρων και της χρήσης νέων τεχνολογιών.
- (γ) Αντανάκλαση της επίδρασης τοπικών ιδιαιτεροτήτων καθώς και η ανάγκη λήψης ειδικών μέτρων και η θέσπιση διαφορετικών ορίων ποιότητας.
- (δ) Αποτίμηση της επίδρασης αιτιών και συνθηκών διαφόρων κατηγοριών τα οποία έχουν επίπτωση στην Ποιότητα Εξυπηρέτησης, όπως:
 - ο Αίτια ή συνθήκες εντός της σφαίρας ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου,
 - ο Παρέμβαση ή υπαιτιότητα τρίτων ή Χρηστών ή Δημόσιων Αρχών,
 - ο Περιστατικά Ανωτέρας Βίας.
- (ε) Αποτίμηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης που παρέχεται σε επιμέρους ομάδες Χρηστών όπως για παράδειγμα διακριτά ανά επίπεδο ηλεκτρικής τάσης, κλπ.
- (στ) Εντοπισμός ενδεχόμενων αδυναμιών των διαδικασιών εξυπηρέτησης των Χρηστών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Άρθρο 28 Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης, Γενικές ρυθμίσεις

1. Οι Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης αφορούν υπηρεσίες προς τους Χρήστες του Δικτύου για τις οποίες δύναται να γίνεται καταγραφή της ποιότητας εξυπηρέτησης σε επίπεδο Χρήστη. Οι αντίστοιχες υπηρεσίες σχετίζονται άμεσα με τη βασική αποστολή του Διαχειριστή του Δικτύου αλλά και αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο σε ποσοστό όγκο εκτελουμένων εργασιών του Διαχειριστή με τις οποίες έρχεται σε άμεση επαφή με τους Χρήστες του Δικτύου.
2. Οι Δείκτες αυτοί αναφέρονται κυρίως στον χρόνο εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των αιτημάτων ή διεκπεραιώσης των εργασιών, με γνώμονα την ακριβή και αποτελεσματική καταγραφή του επιπέδου ατομικής εξυπηρέτησης στις βασικές κατηγορίες υπηρεσιών.
3. Στις περιπτώσεις που οι Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης αναφέρονται σε χρόνο εξυπηρέτησης των Χρηστών του Δικτύου που μετράται σε (ακέραιες) εργάσιμες ημέρες, ο χρόνος αυτός 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, κοκ.
4. Στις περιπτώσεις που οποιοδήποτε αίτημα Χρήστη του Δικτύου ή Προμηθευτή είναι απαραίτητο να συμπεριλαμβάνει πρόσθετα έντυπα, δηλώσεις ή/και δικαιολογητικά συνοδευτικά της αίτησης, ως χρόνος υποβολής του αιτήματος λαμβάνεται ο χρόνος υποβολής του συνόλου των απαιτούμενων στοιχείων και εγγράφων.



5. Για τον προσδιορισμό του χρόνου εξυπηρέτησης των υπηρεσιών για τις οποίες ορίζονται Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης, δεν συνυπολογίζονται χρονικά διαστήματα κατά τα οποία επικρατούν συνθήκες ανωτέρας βίας, καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ή εξαιρετικά δυσμενείς καιρικές συνθήκες ή εκτεταμένες απεργίες προσωπικού κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11, στο βαθμό που αυτά επηρεάζουν τις σχετιζόμενες επιχειρησιακές 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 κλπ.) 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 Δεικτών Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης, σύμφωνα με τα ανωτέρω.
 - (β) **Καθαρός Χρόνος Εξυπηρέτησης (ΧΕ):** Ο χρόνος εξυπηρέτησης βάσει του οποίου προσδιορίζεται η καταβολή ποσού στον δικαιούχο σε περίπτωση παραβίασης Ορίου Ατομικών Εγγυήσεων κατά το Άρθρο 55. 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. Στην περίπτωση που για την παροχή ορισμένων υπηρεσιών απαιτείται επίσκεψη αρμόδιου υπαλλήλου ή εργολάβου του Διαχειριστή του Δικτύου στο ακίνητο του Χρήστη σε προκαθορισμένη συνάντηση (ραντεβού) με τον ενδιαφερόμενο Χρήστη, και ο Χρήστης δεν παραστεί σε προσυμφωνημένη συνάντηση, αφενός αναγνωρίζεται κατά τον υπολογισμό των σχετικών Δεικτών Ποιότητας Εξυπηρέτησης ότι ο Διαχειριστής εκπλήρωσε τις υποχρεώσεις του στη συγκεκριμένη περίπτωση, και αφετέρου επιβάλλεται χρέωση στον Χρήστη για την άσκοπη μετάβαση αρμόδιων υπαλλήλων ή εργολάβου του στο ακίνητο του Χρήστη, βάσει μοναδιαίων ποσών που εγκρίνονται από τη ΡΑΕ. Ο Διαχειριστής του Δικτύου οφείλει να τεκμηριώνει κάθε τέτοια περίπτωση χωριστά.
7. Σε κάθε περίπτωση που για την παροχή των υπηρεσιών απαιτείται επικοινωνία του Διαχειριστή του Δικτύου με τον αιτούντα Χρήστη (για παράδειγμα, για την παροχή διευκρινήσεων ή για το προγραμματισμό συνάντησης), και το προσωπικό του Διαχειριστή δεν μπορεί να έρθει σε επαφή με τον Χρήστη χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει αυτός, ο χρόνος μέχρι να επιτευχθεί η επικοινωνία δεν συνυπολογίζεται στο χρόνο παροχής των υπηρεσιών και εξαιρείται κατά τον υπολογισμό του αντίστοιχου Δείκτη ποιότητας. Ο Διαχειριστής του Δικτύου οφείλει να τεκμηριώνει κάθε τέτοια περίπτωση χωριστά.

Άρθρο 29 Δείκτες Ατομικής Ποιότητας για τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων

1. Ορίζονται οι ακόλουθοι Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης νέων συνδέσεων, σε αντιστοιχία με τις υπηρεσίες που ορίζονται στο Άρθρο 7 και στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.



2. Για την υπηρεσία (1.1), Χρόνος κατάρτισης προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου: ορίζεται ως ο αριθμός των εργασίμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος ηλεκτροδότησης μέχρι την εκπόνηση της προσφοράς σύνδεσης και την αναγγελία των προϋποθέσεων σύνδεσης στον Χρήστη. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθείσα αίτηση ως εξής:

Χρόνος Κατάρτισης προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου (σε εργάσιμες ημέρες) = (ημερομηνία εξερχομένου πρωτοκόλλου της αναγγελίας των προϋποθέσεων σύνδεσης) - (ημερομηνία υποβολής της αιτησης ηλεκτροδότησης).

3. Για την υπηρεσία (1.2), Χρόνος κατάρτισης προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου: ορίζεται ως ο αριθμός των εργασίμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος ηλεκτροδότησης μέχρι την εκπόνηση της προσφοράς σύνδεσης με την αναγγελία των προϋποθέσεων σύνδεσης. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθείσα αίτηση ως εξής:

Χρόνος Κατάρτισης προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου (σε εργάσιμες ημέρες) = (ημερομηνία εξερχομένου πρωτοκόλλου της αναγγελίας των προϋποθέσεων σύνδεσης) - (ημερομηνία υποβολής της αιτησης ηλεκτροδότησης).

4. Για την υπηρεσία (1.3), Χρόνος κατασκευής νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου: ορίζεται ως ο αριθμός των εργασίμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος έως την ημερομηνία κατασκευής της παροχής. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθείσα αίτηση ηλεκτροδότησης ως εξής:

Χρόνος Κατασκευής νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου (σε εργάσιμες ημέρες) = [ημερομηνία κατασκευής της παροχής (ως η ημερομηνία που αναγράφεται στην εντολή κατασκευής)] - [ημερομηνία εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος (ως η ημερομηνία ηλεκτρονικής αποστολής του αρχείου συστήματος διατραπεζικών πληρωμών που συμπεριλαμβάνει τη συγκεκριμένη πληρωμή)].

5. Για την υπηρεσία (1.4), Χρόνος κατασκευής νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου: εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που χρειάζεται επέκταση του Δικτύου έως 400 μέτρα εναερίου ή 200 μέτρα υπογείου ή συνδυασμό τους, χωρίς κατασκευή ή αναβάθμιση υποσταθμού διανομής ΜΤ/ΧΤ. Ορίζεται ως ο αριθμός των εργασίμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος έως την ημερομηνία κατασκευής της παροχής. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθείσα αίτηση ηλεκτροδότησης ως εξής:

Χρόνος Κατασκευής νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (σε εργάσιμες ημέρες) = [ημερομηνία κατασκευής της παροχής (ως η ημερομηνία που αναγράφεται στην εντολή κατασκευής)] - [ημερομηνία εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος (ως η ημερομηνία ηλεκτρονικής αποστολής του αρχείου συστήματος διατραπεζικών πληρωμών που συμπεριλαμβάνει τη συγκεκριμένη πληρωμή)].

6. Για την υπηρεσία (1.5), Χρόνος κατασκευής νέας παροχής που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου: εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που χρειάζεται επέκταση του Δικτύου άνω των 400 μέτρων εναερίου δικτύου ή άνω των 200 μέτρων υπογείου

δικτύου ή συνδυασμό τους, κατασκευή ή αναβάθμιση υποσταθμού διανομής ΜΤ/ΧΤ. Ορίζεται ως ο αριθμός των εργασίμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος έως την ημερομηνία κατασκευής της παροχής. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθείσα αίτηση ηλεκτροδότησης ως εξής:

Χρόνος Κατασκευής νέας παροχής που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου (σε εργάσιμες ημέρες) = [ημερομηνία κατασκευής της παροχής (ως η ημερομηνία που αναγράφεται στην εντολή κατασκευής)] - [ημερομηνία εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος (ως η ημερομηνία ηλεκτρονικής αποστολής του αρχείου συστήματος διατραπεζικών πληρωμών που συμπεριλαμβάνει τη συγκεκριμένη πληρωμή)].

7. Για την υπηρεσία (1.6), Χρόνος σύνδεσης νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή: ορίζεται ως ο αριθμός των εργάσιμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία κατασκευής της παροχής και εκπλήρωσης των σχετικών προϋποθέσεων από πλευράς Χρήστη μέχρι την ημερομηνία υλοποίησης της σύνδεσης. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθείσα αίτηση ηλεκτροδότησης ως ακολούθως, λαμβάνοντας υπόψη το ενδεχόμενο ο Χρήστης να ζητά συγκεκριμένη αργότερη ημερομηνία υλοποίησης της σύνδεσης:

Χρόνος Σύνδεσης νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή (σε εργάσιμες ημέρες) = [ημερομηνία υλοποίησης της σύνδεσης (ως η ημερομηνία που αναγράφεται στην εντολή σύνδεσης)] - [ημερομηνίας κατασκευής της παροχής και εκπλήρωσης των σχετικών προϋποθέσεων από πλευράς Χρήστη]. Εάν ο Χρήστης έχει ζητήσει συγκεκριμένη αργότερη ημερομηνία υλοποίησης της σύνδεσης, αφαιρείται από τον προηγούμενο υπολογισμό η διαφορά μεταξύ της ημερομηνίας που έχει ζητήσει ο Χρήστης και της αρχικής προθεσμίας κατασκευής της σύνδεσης.

Άρθρο 30 Δείκτες Ατομικής Ποιότητας για τις τεχνικές υπηρεσίες σε υφιστάμενους Χρήστες

1. Ορίζονται οι ακόλουθοι Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης για τις τεχνικές υπηρεσίες σε υφιστάμενους Καταναλωτές, σε αντιστοιχία με τις υπηρεσίες που ορίζονται στο Άρθρο 8 και στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.
2. Για την υπηρεσία (2.1), Χρόνος επέμβασης σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή: ορίζεται ως ο χρόνος που μεσολαβεί από την ώρα αναγγελίας του προβλήματος από τον Καταναλωτή, μέχρι την ώρα επέμβασης και την αποκατάσταση της τροφοδότησης του Καταναλωτή. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθέν αίτημα επέμβασης σε λεπτά της ώρας ως ακολούθως, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι το αίτημα επέμβασης του Διαχειριστή του Δικτύου ενδέχεται να υποβάλλεται εκτός του ωραρίου λειτουργίας της υπηρεσίας διαχείρισης συμβάντων δικτύου του Διαχειριστή του Δικτύου:

Χρόνος Επέμβασης σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώση μικροαυτόματου σε μετρητή (σε λεπτά της ώρας) = (ημερομηνία και ώρα έναρξης επέμβασης για την αποκατάσταση του προβλήματος έως την αποκατάσταση της τροφοδότησης του Καταναλωτή) - (ημερομηνία και ώρα αναγγελίας του προβλήματος από τον Καταναλωτή). Σε περίπτωση που ο χρόνος αναγγελίας κατά τα ανωτέρω είναι εκτός του ωραρίου της υπηρεσίας διαχείρισης συμβάντων Δικτύου του Διαχειριστή, ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται από την ώρα έναρξης



λειτουργίας της υπηρεσίας την επόμενη ημέρα. Ο χρόνος εξυπηρέτησης μετράται έως την αποκατάσταση της τροφοδότησης του Καταναλωτή, εξαιρώντας τυχόν καθυστερήσεις μη οφειλόμενες στον Διαχειριστή του Δικτύου.

3. Για την υπηρεσία (2.2), Χρόνος απάντησης σε έγγραφο παράπονο Καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης (σε εργάσιμες ημέρες): ορίζεται ως ο αριθμός των εργάσιμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος μέχρι την ημερομηνία έγγραφης απάντησής του. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθέν παράπονο ως εξής:

Χρόνος Απάντησης σε έγγραφο παράπονο Καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης (σε εργάσιμες ημέρες) = (ημερομηνία έγγραφης απάντησης βάσει εξερχομένου πρωτοκόλλου) - (ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος βάσει εισερχόμενου πρωτοκόλλου).

4. Για την υπηρεσία (2.3), Χρόνος αποκατάστασης σε περίπτωση Διακοπής Τροφοδότησης Καταναλωτή Μέσης Τάσης λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών: μετράται σε λεπτά της ώρας και υπολογίζεται σύμφωνα με τα ακόλουθα:
 - (α) Κατά κανόνα, από το χρόνο έναρξης της Διακοπής Τροφοδότησης του Καταναλωτή, όπως ο χρόνος αυτός καταγράφεται από τον μετρητή κατανάλωσης του Καταναλωτή ή προκύπτει από καταγραφές των συστημάτων εποπτείας Δικτύου του Διαχειριστή.
 - (β) Σε περίπτωση που τα συμβάντα Διακοπής Τροφοδότησης Καταναλωτών Μέσης Τάσης ή των σχετιζόμενων δικτύων ΜΤ δεν παρακολουθούνται από τον Διαχειριστή Δικτύου σε πραγματικό (ή σχεδόν πραγματικό) χρόνο, λαμβάνεται επιπλέον υπόψη ο χρόνος γνωστοποίησης στον Διαχειριστή της βλάβης που σχετίζεται με τη Διακοπή Τροφοδότησης. Η γνωστοποίηση μπορεί να γίνεται με αναγγελία Καταναλωτή ή από προσωπικό του Διαχειριστή ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο. Στις περιπτώσεις αυτές, ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται από το χρόνο διακοπής του Καταναλωτή εφόσον αυτή γνωστοποιήθηκε εντός τριάντα (30) λεπτών, άλλως ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται από το χρόνο γνωστοποίησης.
 - (γ) Σε περίπτωση που ο χρόνος αναγγελίας κατά τα ανωτέρω είναι εκτός του ωραρίου της υπηρεσίας διαχείρισης συμβάντων Δικτύου του Διαχειριστή, ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται από την ώρα έναρξης λειτουργίας της υπηρεσίας την επόμενη ημέρα. Εξαίρεση αποτελεί η διακοπή τροφοδότησης Καταναλωτή ΜΤ λόγω προγραμματισμένων εργασιών, περίπτωση στην οποία ο χρόνος εξυπηρέτησης υπολογίζεται πάντοτε από το χρόνο διακοπής του Καταναλωτή, όπως αυτός καταγράφεται από τον μετρητή κατανάλωσης.
 - (δ) Ο χρόνος εξυπηρέτησης μετράται έως την αποκατάσταση της τροφοδότησης του Καταναλωτή, εξαιρώντας τυχόν καθυστερήσεις μη οφειλόμενες στον Διαχειριστή του Δικτύου.

Άρθρο 31 Δείκτες Ατομικής Ποιότητας για τις υπηρεσίες που αφορούν σε υφιστάμενους μετρητές

1. Ορίζονται οι ακόλουθοι Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες που αφορούν σε υφιστάμενους μετρητές, σε αντιστοιχία με τις υπηρεσίες που ορίζονται στο Άρθρο 9 και στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.



2. Για την υπηρεσία (3.1), Χρόνος επανασύνδεσης παροχής μετά από διακοπή λόγω χρέους: ορίζεται ως ο αριθμός των εργάσιμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία αποστολής του αιτήματος του Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας μέχρι την ημερομηνία επαναφοράς της ηλεκτρικής σύνδεσης του Καταναλωτή με το Δίκτυο Διανομής. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθέν αίτημα ως εξής:

Χρόνος επανασύνδεσης παροχής μετά από διακοπή λόγω χρέους (σε εργάσιμες ημέρες) = (ημερομηνία που αναγράφεται στην εντολή επαναφοράς) - (ημερομηνία ηλεκτρονικής αποστολής του ηλεκτρονικού αρχείου αιτήματος του Προμηθευτή από την αντίστοιχη εφαρμογή).

3. Για την υπηρεσία (3.2), Χρόνος διακοπής παροχής κατόπιν αιτήματος οικειοθελούς διακοπής: ορίζεται ως ο αριθμός των εργάσιμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος από τον αρμόδιο Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, μέχρι την ημερομηνία υλοποίησης της διακοπής. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθέν αίτημα ως ακολούθως, λαμβάνοντας υπόψη το ενδεχόμενο το αίτημα να αναφέρει συγκεκριμένη αργότερη ημερομηνία διακοπής της παροχής:

Χρόνος διακοπής παροχής κατόπιν αιτήματος οικειοθελούς διακοπής (σε εργάσιμες ημέρες) = (ημερομηνία τελικής ένδειξης που αναγράφεται στην εντολή διακοπής) - (ημερομηνία υποβολής του αιτήματος που υπεβλήθη από τον αρμόδιο Προμηθευτή). Εάν ο Προμηθευτής έχει ζητήσει συγκεκριμένη αργότερη ημερομηνία διακοπής της παροχής, αφαιρείται από τον προηγούμενο υπολογισμό η διαφορά μεταξύ της ημερομηνίας που έχει ζητηθεί και της αρχικής προθεσμίας διακοπής της παροχής.

4. Για την υπηρεσία (3.3), Χρόνος επανασύνδεσης παροχής κατόπιν αιτήματος μετά από διακοπή για άλλους λόγους, πλην χρέους: ορίζεται ως ο αριθμός των εργάσιμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία αποστολής του αιτήματος από τον αρμόδιο Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, μέχρι την ημερομηνία υλοποίησης της επανασύνδεσης. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθέν αίτημα ως ακολούθως, λαμβάνοντας υπόψη το ενδεχόμενο το αίτημα να αναφέρει συγκεκριμένη αργότερη ημερομηνία επανασύνδεσης της παροχής:

Χρόνος επανασύνδεσης παροχής μετά από διακοπή για άλλους λόγους, πλην χρέους (σε εργάσιμες ημέρες) = (ημερομηνία αρχικής ένδειξης που αναγράφεται στην εντολή επανασύνδεσης) - (ημερομηνία υποβολής του αιτήματος). Εάν ο Προμηθευτής έχει ζητήσει συγκεκριμένη αργότερη ημερομηνία επανασύνδεσης της παροχής, αφαιρείται από τον προηγούμενο υπολογισμό η διαφορά μεταξύ της ημερομηνίας που έχει ζητηθεί και της αρχικής προθεσμίας επανασύνδεσης της παροχής.

5. Για την υπηρεσία (3.4), Χρόνος πραγματοποίησης ελέγχου μετρητή μετά από αίτημα Καταναλωτή: ορίζεται ως ο αριθμός των εργάσιμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος του Καταναλωτή ή του αρμόδιου Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας μέχρι την ημερομηνία έγγραφης απάντησης για το αποτέλεσμα του ελέγχου όπως αυτή καθορίζεται από την ημερομηνία εξερχομένου πρωτοκόλλου. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθέν αίτημα ως ακολούθως, λαμβάνοντας υπόψη το ενδεχόμενο ο Καταναλωτής να ζητά συγκεκριμένη αργότερη ημερομηνία πραγματοποίησης του ελέγχου:

Χρόνος πραγματοποίησης ελέγχου μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (σε εργάσιμες ημέρες) = (ημερομηνία έγγραφης απάντησης βάσει



εξερχόμενου πρωτοκόλλου) – (ημερομηνία υποβολής του αιτήματος από τον Καταναλωτή ή τον αρμόδιο Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας). Εάν ο Καταναλωτής έχει ζητήσει συγκεκριμένη αργότερη ημερομηνία πραγματοποίησης του ελέγχου, αφαιρείται από τον προηγούμενο υπολογισμό η διαφορά μεταξύ της ημερομηνίας που έχει ζητηθεί και της αρχικής προθεσμίας πραγματοποίησης ελέγχου.

6. Για την υπηρεσία (3.5), Χρόνος εγκατάστασης μετρητή με χρονοχρέωση (νυχτερινό τιμολόγιο): ορίζεται ως ο αριθμός των εργάσιμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος έως την ημερομηνία κατασκευής του μετρητή, σύνδεσής του και ενεργοποίησης της διακριτής μέτρησης της κατανάλωσης σε ημερήσια και νυχτερινή ζώνη. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθέν αίτημα εγκατάστασης μετρητή ως εξής:

Χρόνος εγκατάστασης μετρητή με χρονοχρέωση (σε εργάσιμες ημέρες) = [ημερομηνία ενεργοποίησης της διακριτής μέτρησης της κατανάλωσης σε ημερήσια και νυχτερινή ζώνη] - [ημερομηνία εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος (ως η ημερομηνία ηλεκτρονικής αποστολής του αρχείου συστήματος διατραπεζικών πληρωμών που συμπεριλαμβάνει τη συγκεκριμένη πληρωμή)].

Άρθρο 32 Δείκτες Ατομικής Ποιότητας για τις υπηρεσίες ενημέρωσης και εξυπηρέτησης Χρηστών

1. Ορίζονται οι ακόλουθοι Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες ενημέρωσης και εξυπηρέτησης Χρηστών, σε αντιστοιχία με τις υπηρεσίες που ορίζονται στο Άρθρο 10 και στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7.
2. Για την υπηρεσία (4.1), Χρόνος απάντησης σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης: ορίζεται ως ο αριθμός των εργάσιμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος, μέχρι την ημερομηνία έγγραφης απάντησής του. Διευκρινίζεται ότι ο Δείκτης αυτός δεν αφορά παράπονα Καταναλωτών σχετικά με την ποιότητα τάσης, για τα οποία εφαρμόζεται διακριτός Δείκτης κατά το Άρθρο 30. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθέν αίτημα ως εξής:

Χρόνος απάντησης σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή παροχής πληροφοριών) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης (σε εργάσιμες ημέρες) = (ημερομηνία εξερχομένου πρωτοκόλλου απάντησης) - (ημερομηνία εισερχομένου πρωτοκόλλου της παραλαβής του αιτήματος)

3. Για την υπηρεσία (4.2), Χρόνος απάντησης σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης: ορίζεται ως ο αριθμός των εργάσιμων ημερών που μεσολαβούν από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος, μέχρι την ημερομηνία έγγραφης απάντησης σε αυτό. Διευκρινίζεται ότι ο Δείκτης αυτός δεν αφορά παράπονα Καταναλωτών σχετικά με την ποιότητα τάσης, για τα οποία εφαρμόζεται διακριτός Δείκτης κατά το Άρθρο 30. Υπολογίζεται για κάθε υποβληθέν αίτημα ως εξής:

Χρόνος απάντησης σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή παροχής πληροφοριών) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης (σε εργάσιμες ημέρες) = (ημερομηνία εξερχομένου πρωτοκόλλου απάντησης) - (ημερομηνία εισερχομένου πρωτοκόλλου της παραλαβής του αιτήματος)

4. Για την υπηρεσία (4.3), Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης: ορίζεται ως η επισκεψη αρμόδιου υπαλλήλου ή εργολάβου του Διαχειριστή του Δικτύου στο ακίνητο του Χρήστη προς συνάντηση (ραντεβού) με τον ενδιαφερόμενο Χρήστη, εντός του χρονικού διαστήματος το οποίο έχει συμφωνηθεί σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στο Άρθρο 22 και το οποίο δεν μπορεί να ξεπερνά τις 3 ώρες. Ο Δείκτης υπολογίζεται ως ακολούθως (ανεξαρτήτως της τήρησης της συνάντησης από την πλευρά του Χρήστη):
- επιτυχής τήρηση της συμφωνημένης συνάντησης από τον Διαχειριστή του Δικτύου εάν ο αρμόδιος υπάλληλος ή εργολάβος του επισκεφτούν το ακίνητο του Χρήστη εντός του χρονικού διαστήματος που έχει συμφωνηθεί εκ των προτέρων,
 - μη τήρηση της συμφωνημένης συνάντησης από τον Διαχειριστή του Δικτύου σε άλλη περίπτωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10**ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΛΙΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ****Άρθρο 33 Δείκτες Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης, Γενικές ρυθμίσεις**

1. Οι Δείκτες Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης χρησιμοποιούνται προκειμένου να αποτιμάται το μέσο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Διαχειριστή, συνολικά σε όλους τους Χρήστες του Δικτύου ή σε ομάδες Χρηστών.
2. Ο Διαχειριστής του Δικτύου συλλέγει και τηρεί στοιχεία προκειμένου να υπολογίζει Δείκτες Ολικής Απόδοσης σε επίπεδο Δικτύου για όλες τις υπηρεσίες όπου εφαρμόζονται Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9.
3. Περαιτέρω, ο Διαχειριστής του Δικτύου συλλέγει και τηρεί στοιχεία προκειμένου να υπολογίζει Δείκτες Ολικής Απόδοσης σε επίπεδο Δικτύου για τις εξής δραστηριότητες:
 - (α) Εξυπηρέτηση από το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή του Δικτύου,
 - (β) Καταμέτρηση μη-τηλεμετρούμενων μετρητών,
 - (γ) Χορήγηση προσφορών για σύνδεση Παραγωγών στο Δίκτυο,
 - (δ) Υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής Προμηθευτή.

Άρθρο 34 Δείκτες Ολικής Απόδοσης για τις υπηρεσίες όπου εφαρμόζονται Δείκτες Ατομικής Ποιότητας

1. Για έκαστο Δείκτη Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης που καθορίζεται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9, καθορίζονται αντίστοιχοι Δείκτες Ολικής Απόδοσης ως εξής:
 - (α) Συνολικό πλήθος περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν την περίοδο αναφοράς.
 - (β) Για τις υπηρεσίες όπου οι Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης αναφέρονται σε χρόνο εξυπηρέτησης:
 - i. Πλήθος περιπτώσεων στις οποίες σημειώθηκε υπέρβαση Ορίου Ατομικών Εγγυήσεων που καθορίζεται κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14 του παρόντος Εγχειριδίου, και για τις οποίες προβλέπεται καταβολή οικονομικού ανταλλάγματος σε Χρήστες κατά το Άρθρο 55.

- ii. Για τις υπηρεσίες που προβλέπεται διαφοροποίηση καταβαλλόμενου ποσού συναρτήσει του Καθαρού Χρόνου Εξυπηρέτησης, χρησιμοποιείται επιπλέον ο Δείκτης πλήθους των εκπρόθεσμων αιτημάτων για κάθε χρονικό διάστημα του χρόνου εξυπηρέτησης.
 - iii. Πλήθος περιπτώσεων στις οποίες δεν σημειώθηκε υπέρβαση Ορίου Ατομικών Εγγυήσεων που καθορίζεται κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14 του παρόντος Εγχειρίδου, κατόπιν εξαίρεσης χρονικών διαστημάτων λόγω καθυστερήσεων που οφείλονται σε αίτια ή συνθήκες που δεν εμπίπτουν στη σφαίρα ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11, για τις οποίες δεν προέκυψε καταβολή ποσού κατά το Άρθρο 55, με ανάλυση ανά αιτία εξαίρεσης (όπως οι περιπτώσεις εξαιρέσεων ορίζονται κατά το Άρθρο 42).
 - iv. Μέση και μέγιστη τιμή του Καθαρού και του Συνολικού Χρόνου Εξυπηρέτησης.
 - v. Ανώτερη τιμή του Καθαρού και του Συνολικού Χρόνου Εξυπηρέτησης για το 50%, το 70%, το 90%, το 95% και το 99% του ταξινομημένου συνόλου των περιπτώσεων.
- (γ) Για την υπηρεσία (4.3) προγραμματισμού και τήρησης συναντήσεων:
- i. Πλήθος περιπτώσεων στις οποίες δεν τηρήθηκε από πλευράς Διαχειριστή του Δικτύου προσυμφωνημένη συνάντηση.
 - ii. Πλήθος περιπτώσεων στις οποίες δεν τηρήθηκε από πλευράς Διαχειριστή του Δικτύου προσυμφωνημένη συνάντηση, λόγω αιτίων ή συνθηκών που δεν εμπίπτουν στη σφαίρα ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11.
 - iii. Οι ανωτέρω δύο Δείκτες εκπεφρασμένοι ως ποσοστό του συνολικού αριθμού των προσυμφωνημένων συναντήσεων που προγραμματίστηκαν για την περίοδο αναφοράς.
2. Για τους Δείκτες Ολικής Απόδοσης του Άρθρου αυτού, η περίοδος αναφοράς είναι ένα ημερολογιακό εξάμηνο.
 3. Οι Δείκτες Ολικής Απόδοσης του Άρθρου αυτού, πλην των Δεικτών που αφορούν στην υπηρεσία προγραμματισμού και τήρησης συναντήσεων, υπολογίζονται διακριτά για κάθε επιχειρησιακή «Περιφέρεια» του Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΠΑ, ΔΠΚΕ, ΔΠΠ-Η, ΔΠΜ-Θ, ΔΠΝ, Επιτελικές). Περαιτέρω, υπολογίζονται διακριτά οι Δείκτες που αφορούν στα μικρά νησά ή άλλες γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες κατά το Άρθρο 43, οι οποίοι συμπεριλαμβάνονται και στους συνολικούς Δείκτες της αντίστοιχης Περιφέρειας.

Άρθρο 35 Δείκτες Ολικής Απόδοσης για την εξυπηρέτηση από το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή

1. Ορίζονται οι ακόλουθοι Δείκτες Ολικής Απόδοσης αναφορικά με την εξυπηρέτηση που παρέχεται από το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή του Δικτύου.
 - (α) Χρόνος αναμονής για την απάντηση κλήσης: υπολογίζονται οι ακόλουθες τιμές του χρόνου αναμονής (σε δευτερόλεπτα) πριν την απάντηση εισερχόμενης κλήσης του τηλεφωνικού κέντρου:
 - i. Η μέση τιμή και η μέγιστη τιμή για το σύνολο των κλήσεων



- ii. Η ανώτερη τιμή για το 50%, το 70%, το 90%, το 95% και το 99% του ταξινομημένου συνόλου κλήσεων.
- (β) Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων (επί τοις εκατό) σε σχέση με το συνολικό πλήθος εισερχόμενων κλήσεων.
- 2. Για τους Δείκτες Ολικής Απόδοσης του Άρθρου αυτού, η περίοδος αναφοράς είναι ένα ημερολογιακό έτος.

Άρθρο 36 Δείκτες Ολικής Απόδοσης για την καταμέτρηση μη-τηλεμετρούμενων μετρητών

- 1. Ορίζονται οι ακόλουθοι Δείκτες Ολικής Απόδοσης αναφορικά με την καταμέτρηση των μη-τηλεμετρούμενων μετρητών.
 - (α) Πλήθος καταμετρήσεων που διενεργήθηκαν επιτυχώς εντός του έτους αναφοράς προς το συνολικό πλήθος των αντίστοιχων προγραμματισμένων καταμετρήσεων (εφαρμόζεται για ενεργούς μετρητές).
 - (β) Πλήθος καταμετρήσεων που διενεργήθηκαν επιτυχώς εντός του έτους αναφοράς προς το σύνολο των αντίστοιχων προγραμματισμένων καταμετρήσεων (για ενεργούς μετρητές), μετά την αφαίρεση των καταμετρήσεων που δεν ολοκληρώθηκαν επιτυχώς λόγω αντικειμενικής αδυναμίας πρόσβασης στον μετρητή.
- 2. Λεπτομέρειες υπολογισμού Δεικτών καταμέτρησης μη-τηλεμετρούμενων μετρητών:
 - (α) Επιτυχής διενέργεια καταμέτρησης θεωρείται η λήψη ένδειξης κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία βάσει του προγράμματος τακτικής καταμέτρησης, από προσωπικό καταμέτρησης του Διαχειριστή του Δικτύου ή υπεργολάβων του, η οποία συνοδεύεται από επιτυχή πιστοποίηση των σχετικών δεδομένων μέτρησης.
 - (β) Οι δείκτες υπολογίζονται χωριστά για κάθε κατηγορία Καταναλωτών/μετρητών με διαφορετική περίοδο καταμέτρησης:
 - i. το συνολικό πλήθος προγραμματισμένων τακτικών καταμετρήσεων,
 - ii. το πλήθος καταμετρήσεων που ολοκληρώθηκαν επιτυχώς, και
 - iii. το πλήθος των καταμετρήσεων που δεν ολοκληρώθηκαν επιτυχώς λόγω αντικειμενικής αδυναμίας πρόσβασης στον μετρητή.
 - (γ) Υπολογίζονται και αναφέρονται τρία μεγέθη για κάθε επιχειρησιακή Περιοχή και για κάθε κατηγορία Καταναλωτών/μετρητών με διαφορετική περίοδο καταμέτρησης:
 - i. το συνολικό πλήθος προγραμματισμένων τακτικών καταμετρήσεων,
 - ii. το πλήθος καταμετρήσεων που ολοκληρώθηκαν επιτυχώς, και
 - iii. το πλήθος των καταμετρήσεων που δεν ολοκληρώθηκαν επιτυχώς λόγω αντικειμενικής αδυναμίας πρόσβασης στον μετρητή.
 - (δ) 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.
- 3. Για τις περιπτώσεις μη επιτυχούς καταμέτρησης (λόγω, π.χ. αντικειμενικής αδυναμίας πρόσβασης στον μετρητή, μη πιστοποίησης μετρήσεων ή για άλλους λόγους), ο Διαχειριστής του Δικτύου διασφαλίζει τα ακόλουθα:

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ Α.Ε.

- (α) τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων ή, σε περίπτωση έλλειψης αποδεικτικών στοιχείων την καταγραφή πληροφοριών, αναφορικά με τα ειδικότερα αίτια και συνθήκες, και
- (β) την τήρηση αρχείου με τα ανωτέρω στοιχεία και πληροφορίες.
4. Για τους Δείκτες Ολικής Απόδοσης του Άρθρου αυτού, η περίοδος αναφοράς είναι ένα ημερολογιακό έτος.

Άρθρο 37 Δείκτες Ολικής Απόδοσης για τη χορήγηση προσφορών για σύνδεση Παραγωγών στο Δίκτυο

1. Αναφορικά με την εξυπηρέτηση συνδέσεων Παραγωγών στο Δίκτυο, καθορίζονται Δείκτες Ολικής Απόδοσης ώστε να παρακολουθείται η Ποιότητα Εξυπηρέτησης σε δύο επιμέρους διαστάσεις:
 - (α) τη χορήγηση προσφορών (δεσμευτικών και μη) για σύνδεση Παραγωγών στο Δίκτυο, και
 - (β) την οριστικοποίηση μη δεσμευτικών προσφορών σύνδεσης Παραγωγών στο Δίκτυο.
2. Για κάθε μία από τις παραπάνω διαστάσεις της συγκεκριμένης υπηρεσίας, καθορίζονται οι Δείκτες που ορίζονται ακολούθως στο παρόν Άρθρο, οι οποίοι υπολογίζονται διακριτά ανά επιχειρησιακή Περιφέρεια του Διαχειριστή του Δικτύου και για κάθε ημερολογιακό εξάμηνο.
3. Δείκτες Ολικής Απόδοσης για τη χορήγηση προσφορών για σύνδεση Παραγωγών στο Δίκτυο:
 - (α) Πλήθος εκκρεμών αιτημάτων κατά την πρώτη και κατά την τελευταία ημέρα του εξαμήνου αναφοράς.
 - (β) Πλήθος αιτημάτων που υποβλήθηκαν το εξάμηνο αναφοράς.
 - (γ) Πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν το εξάμηνο αναφοράς (ανεξαρτήτως χρόνου υποβολής αιτήματος):
 - i. Συνολικό πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν.
 - ii. Πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν εμπρόθεσμα, δηλαδή εντός της οριζόμενης βάσει του θεσμικού πλαισίου προθεσμίας.
 - iii. Πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν εκπρόθεσμα:
 - o Σύνολο εκπρόθεσμων περιπτώσεων.
 - o Μη περιλαμβάνοντας εκπρόθεσμες περιπτώσεις για λόγους εκτός της σφαίρας ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου (Εξαιρούμενες Εκπρόθεσμες Περιπτώσεις κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11).
 - (δ) Χρόνος εξυπηρέτησης προσφορών για σύνδεση Παραγωγών στο Δίκτυο:

Υπολογίζονται διακριτά για τα εξής σύνολα περιπτώσεων:

- i. για το σύνολο των περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν, και
- ii. για υποσύνολο των περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν, στο οποίο δεν περιλαμβάνονται οι Εξαιρούμενες Εκπρόθεσμες Περιπτώσεις,

Υπολογίζονται οι ακόλουθοι χρόνοι (σε ημερολογιακές ημέρες) διακριτά για την αρχική χορήγηση προσφοράς σύνδεσης (δεσμευτικής ή μη) και για την οριστικοποίηση προσφοράς σύνδεσης:



- 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.
4. Για τις Εξαιρούμενες Εκπρόθεσμες Περιπτώσεις, ο Διαχειριστής του Δικτύου 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. Για τους Δείκτες Ολικής Απόδοσης του Άρθρου αυτού, η περίοδος αναφοράς είναι ένα ημερολογιακό εξάμηνο.

Άρθρο 38 Δείκτες Ολικής Απόδοσης για την υλοποίηση αιτημάτων που αφορούν στην εκπροσώπηση μετρητών φορτίου

1. Ορίζονται οι ακόλουθοι Δείκτες Ολικής Απόδοσης αναφορικά με την υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής Προμηθευτή ή έναρξης προμήθειας Καταναλωτή.
- (α) Πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης σε εκκρεμότητα κατά την πρώτη και κατά την τελευταία ημέρα του μήνα αναφοράς, ανεξαρτήτως χρόνου υποβολής.
 - (β) Πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης που λήφθηκαν κατά το μήνα αναφοράς.
 - (γ) Πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης που υλοποιήθηκαν από τον Διαχειριστή του Δικτύου κατά το μήνα αναφοράς, ανεξαρτήτως χρόνου υποβολής της δήλωσης. Υπολογίζονται τα ακόλουθα μεγέθη:
 - i. Συνολικό πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης που υλοποιήθηκαν
 - ii. Πλήθος δηλώσεων εκπροσώπησης που υλοποιήθηκαν εντός είκοσι μίας (21) ημερών από την υποβολή τους
 - iii. Πλήθος δηλώσεων που εξυπηρετήθηκαν σε χρόνο μεγαλύτερο των είκοσι ενός (21) ημερών από την υποβολή τους (εφεξής: «εκπρόθεσμες περιπτώσεις»):
 - Σύνολο εκπρόθεσμων περιπτώσεων
 - Μη περιλαμβάνοντας εκπρόθεσμες περιπτώσεις για λόγους εκτός της σφαίρας ευθύνης ή έλεγχου του Διαχειριστή του Δικτύου (Εξαιρούμενες Εκπρόθεσμες Περιπτώσεις κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11).

(δ) Χρόνος εξυπηρέτησης δηλώσεων εκπροσώπησης μετρητών φορτίου:

Υπολογίζονται διακριτά για τα εξής σύνολα δηλώσεων:

- i. για το σύνολο των δηλώσεων που υλοποιήθηκαν, και
- ii. για υποσύνολο των δηλώσεων που υλοποιήθηκαν, στο οποίο δεν περιλαμβάνονται οι Εξαιρούμενες Εκπρόθεσμες Περιπτώσεις,

Υπολογίζονται οι ακόλουθοι χρόνοι (σε ημερολογιακές ημέρες):

- 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.

2. Για τις Εξαιρούμενες Εκπρόθεσμες Περιπτώσεις, ο Διαχειριστής του Δικτύου 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.
3. Για τους Δείκτες Ολικής Απόδοσης του Άρθρου αυτού, η περίοδος αναφοράς είναι ένας ημερολογιακός μήνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11 ΕΙΔΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΕΣ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ

Άρθρο 39 Ειδικές συνθήκες και τοπικές ιδιαιτερότητες, γενικά

1. Όπως αναφέρεται στο Άρθρο 27, ανάμεσα στους σκοπούς που πρέπει να εξυπηρετούνται κατά τον καθορισμό των Δεικτών Ποιότητας Εξυπηρέτησης συμπεριλαμβάνονται η αντανάκλαση της επίδρασης τοπικών ιδιαιτεροτήτων καθώς και η αποτίμηση της επίδρασης αιτιών και συνθηκών διαφόρων κατηγοριών τα οποία έχουν επίπτωση στην Ποιότητα Εξυπηρέτησης, όπως:
 - Αίτια ή συνθήκες εντός της σφαίρας ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου,
 - Παρέμβαση ή υπαιτιότητα τρίτων ή Χρηστών ή Δημόσιων Αρχών,
 - Περιστατικά Ανωτέρας Βίας.
2. Αυτές οι περιπτώσεις τοπικών ιδιαιτεροτήτων και ειδικών συνθηκών εξειδικεύονται στο παρόν Κεφάλαιο.

Άρθρο 40 Περιστατικά Ανωτέρας Βίας

1. Όπως ορίζεται στο Άρθρο 9 του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, περιστατικό Ανωτέρας Βίας αποτελεί κάθε γεγονός ή κατάσταση που βρίσκεται εκτός της σφαίρας ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου ή του Χρήστη Δικτύου το οποίο δεν ήταν δυνατόν να προβλεφθεί ακόμη και με την καταβολή προσήκουσας επιμέλειας εκ μέρους του και καθιστά αδύνατη την εφαρμογή μέρους ή του συνόλου των διατάξεων του παρόντος Κώδικα. Ως περιστατικά Ανωτέρας Βίας είναι ιδίως τα ακραία καιρικά φαινόμενα, οι απρόβλεπτες παρεμβάσεις δημοσίων αρχών (π.χ. αστυνομία, πυροσβεστική), οι απεργίες ή άλλες εργατικές κινητοποιήσεις οι οποίες διαρκούν περισσότερο από πέντε (5) συνεχόμενες ημέρες και επηρεάζουν ουσιωδώς την εκτέλεση των υποχρεώσεων του Διαχειριστή ή των Χρηστών, η πράξη πολέμου (κηρυγμένου ή ακήρυχτου), η επανάσταση ή λαϊκή εξέγερση και στάση, ο σεισμός ή άλλη σεισμική δραστηριότητα των οποίων οι συνέπειες είναι σοβαρότερες από εκείνες που σύμφωνα με τις προδιαγραφές των εγκαταστάσεων δεν επηρεάζουν τη λειτουργία τους, οι ζημιές από τρίτους που δεν μπορούν να αποφευχθούν όπως πτώσεις αεροπλάνων, δολιοφθορά ή τρομοκρατικές ενέργειες.
2. Κριτήριο για την αναγνώριση συνθηκών ανωτέρας βίας είναι ιδίως η ιδιάζουσα φύση και η έκταση ενός συμβάντος, καθώς επίσης και η πιθανότητα εμφάνισής του σε συσχέτιση με τα χαρακτηριστικά και τις συνθήκες περιβάλλοντος του επηρεαζόμενου τμήματος ή περιοχής του Δικτύου.



3. Συμβάντα σε εγκαταστάσεις του Δικτύου, τα οποία ανάγονται στην κανονική ή ευλόγως αναμενόμενη λειτουργία τους ή/και εμπίπτουν σε αναμενόμενες συνθήκες περιβάλλοντος, δεν συνιστούν περιστατικά ανωτέρας βίας.
4. Οι παραπάνω περιπτώσεις εξειδικεύονται περαιτέρω ως εξής:
 - (a) Ακραία καιρικά φαινόμενα ή δυσμενείς καιρικές συνθήκες: Επικράτηση εξαιρετικών καιρικών φαινομένων (δυνατός άνεμος, πτώσεις κεραυνών, χαλαζόπτωση, πλημμυρικά φαινόμενα κλπ.) τα οποία να προκαλούν άμεσα μεγάλο πλήθος βλαβών και προβλήματα στην εύρυθμη λειτουργία των υποδομών, εγκαταστάσεων και επιχειρησιακών μονάδων του Διαχειριστή του Δικτύου. Δεν συμπεριλαμβάνονται φαινόμενα, τα οποία αυξάνουν τη ζήτηση ισχύος, με αποτέλεσμα η υψηλή αυτή ζήτηση να αυξάνει την πιθανότητα εκδήλωσης βλάβης. Ένα ακραίο καιρικό φαινόμενο πρέπει να καταγράφεται στα σχετικά συστήματα έτσι ώστε να είναι δυνατή η τεκμηρίωσή του με το δελτίο καιρού της αντίστοιχης ημέρας.
 - (β) Εκτακτα γεγονότα: Χαρακτηρίζονται αυτά που δημιουργούν εξαιρετική δυσκολία ή αδυναμία, είτε για την πρόσβαση στο σημείο του προβλήματος, είτε για τη σύντομη διόρθωσή του. Χαρακτηριστικά σημειώνονται τα ακόλουθα: πυρκαϊά, σεισμός, πλημμύρα, απαγόρευση απόπλου, κλείσιμο δρόμου (λόγω χιονόπτωσης, κατολίσθησης, πεσμένου δένδρου).
 - (γ) Παρέμβαση Δημόσιων Αρχών: Στη συγκεκριμένη κατηγορία εντάσσεται η παρέμβαση των δημοσίων αρχών που μπορεί να προκαλείται από ένα έκτακτο γεγονός όπως αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο, αλλά μπορεί να γίνεται και για προληπτικούς λόγους ασφαλείας.

Άρθρο 41 Υποχρεώσεις του Διαχειριστή του Δικτύου στις περιπτώσεις ειδικών συνθηκών

1. Σε περιπτώσεις υποβάθμισης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης λόγω αιτίων ή συνθηκών που δεν εμπίπτουν στη σφαίρα ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου, περιλαμβανομένων συνθηκών ανωτέρας βίας, αυτός οφείλει να λαμβάνει όλα τα κατά την κρίση του ενδεδειγμένα και πρόσφορα μέτρα για την παροχή ικανοποιητικής κατά το δυνατό Ποιότητας Εξυπηρέτησης στο μεγαλύτερο δυνατό τμήμα των Χρηστών που επηρεάζονται.
2. Δεν γεννάται καμία αξιώση αποζημίωσης ή καταβολής οικονομικού ανταλλάγματος έναντι του Διαχειριστή του Δικτύου για βλάβες ή απομείωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών σε Χρήστες του Δικτύου υπό συνθήκες που συνιστούν τυχαία συμβάντα, ανωτέρα βία ή για λόγους οι οποίοι δεν εντάσσονται στη σφαίρα ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου στο πλαίσιο των διατάξεων του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου και του παρόντος Εγχειριδίου.
3. Εάν κατά την παροχή υπηρεσιών παρεμβάλλονται εργασίες ή ενέργειες που πρέπει να εκπληρωθούν με ευθύνη του Χρήστη ή άλλου τρίτου εκτός της σφαίρας ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου, τότε ο χρόνος για απόκτηση εξουσιοδοτήσεων, αδειών και εκτέλεση τέτοιων εργασιών δεν συνυπολογίζεται στον χρόνο παροχής υπηρεσιών. Για τον υπολογισμό των Δεικτών Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης δεν συνυπολογίζονται τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται σε αιτία εκτός της σφαίρας ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου, περιλαμβανομένων των συνθηκών ανωτέρας βίας. Οι περιπτώσεις αυτές ονομάζονται «Εξαιρούμενες Εκπρόθεσμες



Περιπτώσεις» στην περίπτωση που εμφανίζεται υπέρβαση των αντίστοιχων ορίων ποιότητας.

Άρθρο 42 Καταχώρηση Εξαιρούμενων Εκπρόθεσμων Περιπτώσεων

1. Για κάθε περίπτωση που εμπίπτει στην κατηγορία των «Εξαιρούμενων Εκπρόθεσμων» κατά το προηγούμενο Άρθρο, ο Διαχειριστής του Δικτύου καταγράφει, μεταξύ άλλων στοιχείων, το είδος της εξαιρέσης και τα χρονικά διαστήματα που αφορούν κάθε εξαιρέση.
2. Τα είδη των εξαιρέσεων που δύνανται να επιλεγούν κατά τα ανωτέρω, είναι τα ακόλουθα:
 - (α) Συνθήκες ανωτέρας βίας, κατάσταση έκτακτης ανάγκης
 - (β) Δυσμενείς καιρικές συνθήκες
 - (γ) Απεργία προσωπικού
 - (δ) Διακοπή τροφοδότησης από την τοπική παραγωγή ή από το Διασυνδεδέμένο Σύστημα Μεταφοράς
 - (ε) Αναμονή ενεργειών από τον αιτούντα
 - (στ) Αναμονή ενεργειών από τρίτους φορείς
 - (ζ) Άλλοι λόγοι
3. Ο διαχειριστής του Δικτύου παραμετροποιεί αντιστοίχως τις μηχανογραφικές εφαρμογές που χρησιμοποιεί για την καταγραφή των Εξαιρούμενων Εκπρόθεσμων Περιπτώσεων.
4. Ο Διαχειριστής του Δικτύου διασφαλίζει σχετικά με τις Εξαιρούμενες Εκπρόθεσμες Περιπτώσεις τη συλλογή στοιχείων τεκμηρίωσης καθώς και πληροφοριών αναφορικά με τις ειδικότερες περιστάσεις και συνθήκες, και μεριμνά για την καταχώρηση και διατήρησή τους για τουλάχιστον πέντε (5) χρόνια μετά το έτος στο οποίο αφορούν.

Άρθρο 43 Γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες

1. Τα Όρια που τίθενται για το επίπεδο της Ποιότητας Εξυπηρέτησης μπορεί να διαφέρουν για τους Χρήστες που είναι εγκατεστημένοι σε μικρά νησιά όπου λειτουργούν μόνον υπο-πρακτορεία του Διαχειριστή του Δικτύου, λόγω των αντικειμενικών καθυστερήσεων στις περιπτώσεις μετάβασης συνεργείου από άλλα νησιά, καθώς και σε άλλες γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες όπου υφίστανται αντικειμενικά καθυστερήσεις για την πρόσβαση συνεργείων του Διαχειριστή του Δικτύου.
2. Κατάλογος με τις γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες αναρτάται στην Ιστοσελίδα του Διαχειριστή του Δικτύου.



ΤΜΗΜΑ IV

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**Άρθρο 44 Μηχανογραφικά συστήματα παρακολούθησης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης**

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου λειτουργεί κατάλληλα μηχανογραφικά συστήματα και εφαρμογές για την παρακολούθηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης για όλες τις υπηρεσίες για τις οποίες έχουν καθοριστεί Δείκτες Ποιότητας Εξυπηρέτησης.
2. Ειδικά για τις υπηρεσίες «(2.1) Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή» και «(2.3) Αποκατάσταση τροφοδότησης Καταναλωτή Μέσης Τάσης μετά από Διακοπή Τροφοδότησης λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών», συλλέγονται επίσης στοιχεία από τα συστήματα και εφαρμογές που χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση των Διακοπών Τροφοδότησης σύμφωνα με το Εγχειρίδιο Ποιότητας Ενέργειας, καθώς και από το Κέντρο Τηλεμέτρησης του Διαχειριστή του Δικτύου.
3. Τα αιτήματα Καταναλωτών καταχωρούνται στις μηχανογραφικές εφαρμογές του Διαχειριστή του Δικτύου, οπότε συλλέγονται και παρακολουθούνται ηλεκτρονικά σε κάθε φάση εξέλιξής τους.
4. Οι αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες του Διαχειριστή του Δικτύου έχουν κατάλληλη πρόσβαση στις μηχανογραφικές εφαρμογές προκειμένου να εισάγουν δεδομένα, να αντλούν και να επεξεργάζονται στοιχεία.

Άρθρο 45 Λειτουργικότητα και επάρκεια κάλυψης

1. Τα μηχανογραφικά συστήματα και εφαρμογές του Διαχειριστή του Δικτύου υποστηρίζουν ιδίως τις εξής λειτουργίες:
 - (α) εισαγωγή και διαχείριση όλων των αιτημάτων Χρηστών του Δικτύου, ιδίως αυτών για τα οποία έχουν καθοριστεί Όρια Ατομικών Εγγυήσεων,
 - (β) παρακολούθηση της εξυπηρέτησης όλων των αιτημάτων της προηγούμενης παραγράφου, και ιδίως τήρηση όλων των στοιχείων που επιτρέπουν υπολογισμούς για τους Δείκτες Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης,
 - (γ) διακρίβωση των περιπτώσεων υπέρβασης των Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων για τις υπηρεσίες όπου έχουν καθοριστεί τέτοια, εντοπισμό των δικαιούχων οικονομικού ανταλλάγματος και υπολογισμό των οικονομικών ανταλλαγμάτων,
 - (δ) εισαγωγή πληροφοριών και πλήρους τεκμηρίωσης για τις Εξαιρούμενες Εκπρόθεσμες Περιπτώσεις, και παρακολούθηση αυτών,
 - (ε) ανάκτηση ολοκληρωμένων στοιχείων Ποιότητας Υπηρεσιών για κάθε Χρήστη που ζητά σχετικές πληροφορίες που τον αφορούν,
 - (στ) υπολογισμοί και στατιστικές αναλύσεις οι οποίες είναι απαραίτητες για την παρακολούθηση των Δεικτών Ολικής Απόδοσης και την κατάρτιση των αναφορών και εκθέσεων κατά το ΤΜΗΜΑ VII του παρόντος Εγχειριδίου,



- (ζ) ειδικότεροι υπολογισμοί στατιστικών δεικτών περί της Ποιότητας Εξυπηρέτησης για ομάδες Χρηστών ή τμήματα του Δικτύου, όπως για παράδειγμα διακριτά για τους Χρήστες Μέσης Τάσης και τους Χρήστες Χαμηλής Τάσης, διακριτά ανά επιχειρησιακή «Περιφέρεια» ή «Περιοχή» του Διαχειριστή του Δικτύου, διακριτά για τους Χρήστες που είναι εγκατεστημένοι σε γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες κατά το Άρθρο 43, κλπ,
- (η) διαλειτουργικότητα και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διαφόρων συστημάτων και εφαρμογών, όπως είναι απαραίτητο για την εφαρμογή του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, του παρόντος Εγχειρίδιου και των καθοριζομένων στις Αποφάσεις Ρύθμισης Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας,
- (θ) αποθήκευση και ανάκτηση παλαιότερων δεδομένων σύμφωνα και με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στο παρόν Εγχειρίδιο.
2. Τα μηχανογραφικά συστήματα και εφαρμογές του Διαχειριστή του Δικτύου που χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης πρέπει να καλύπτουν όλες τις υπηρεσίες για τις οποίες έχουν καθοριστεί Δείκτες Ατομικής Ποιότητας ή Δείκτες Ολικής Απόδοσης, για τα αιτήματα που κατατίθενται από όλους τους Χρήστες του Δικτύου, συμπεριλαμβανομένων αυτών που είναι εγκατεστημένοι σε γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες κατά το Άρθρο 43.

Άρθρο 46 Διαδικασίες διαχείρισης στοιχείων και πληροφοριών

- Η λειτουργική ετοιμότητα του Διαχειριστή του Δικτύου και η εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναφορικά με την Ποιότητα Εξυπηρέτησης, συντονίζονται από αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση.
- Η αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση συγκεντρώνει τα στοιχεία από τις επιχειρησιακές Περιφέρειες και μετά από σχετικό έλεγχο εξάγει τα στατιστικά στοιχεία για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης. Συλλέγονται διακριτά στοιχεία για κάθε επιχειρησιακή Περιφέρεια και για όλες τις υπηρεσίες για τις οποίες έχουν καθοριστεί Δείκτες Ποιότητας Εξυπηρέτησης, με χρήση των συστημάτων και εφαρμογών που καθορίζονται στο Άρθρο 44 του παρόντος Εγχειρίδιου. Σε περίπτωση ελλείψεων στα δεδομένα, ή διαφανόμενων σημαντικών αποκλίσεων σε σύγκριση με ιστορικά δεδομένα ή με αναμενόμενα αποτελέσματα (π.χ. σε σύγκριση και με τις άλλες Περιφέρειες), η αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση ζητά τον επανέλεγχο ή/και την περαιτέρω τεκμηρίωση των στοιχείων. Αντιστοίχως, η αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση συγκεντρώνει και επεξεργάζεται τα στοιχεία περί της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου και της ιστοσελίδας του Διαχειριστή του Δικτύου.
- Αντιστοίχως προς τα ανωτέρω, οι επιχειρησιακές Περιφέρειες του Διαχειριστή του Δικτύου είναι αρμόδιες για να συλλέγουν, να αναλύουν και να επεξεργάζονται περαιτέρω τα στοιχεία Ποιότητας Εξυπηρέτησης που λαμβάνουν από τις επιχειρησιακές Περιοχές του Διαχειριστή του Δικτύου. Συλλέγονται διακριτά στοιχεία για κάθε επιχειρησιακή Περιοχή και για όλες τις υπηρεσίες για τις οποίες έχουν καθοριστεί Δείκτες Ποιότητας Εξυπηρέτησης, με χρήση των συστημάτων και εφαρμογών που καθορίζονται στο Άρθρο 44. Μετά την αντιμετώπιση τυχόν ελλείψεων στα δεδομένα, την περαιτέρω επιβεβαίωση και τεκμηρίωση όπου κρίνεται απαραίτητο, καθώς και την επεξεργασία σε επίπεδο Περιφέρειας, προωθούν τα δεδομένα στην αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση.



- Η αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση μεριμνά για τον συντονισμό όλων των ανωτέρω.

Άρθρο 47 Κανόνες πρόσβασης Χρηστών στις πληροφορίες

- Κάθε Χρήστης έχει πρόσβαση στα στοιχεία Ποιότητας Εξυπηρέτησης και Ποιότητας Ενέργειας που σχετίζονται άμεσα με τον ίδιο ή/και με την εγκατάστασή του, κατόπιν έγγραφου αιτήματος.
- Η πρόσβαση στις πληροφορίες μπορεί να παρέχεται στους Χρήστες μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ή/και του τηλεφωνικού κέντρου του Διαχειριστή του Δικτύου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΚΡΙΒΕΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Άρθρο 48 Διασφάλιση ακεραιότητας δεδομένων

- Τα μηχανογραφικά συστήματα και εφαρμογές που χρησιμοποιεί ο Διαχειριστής του Δικτύου για την παρακολούθηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης υπόκεινται σε καθεστώς «ιδιοκτησίας» (ownership) από εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους που εργάζονται σε αντίστοιχες επιτελικές Διευθύνσεις.
- Η πρόσβαση σε εφαρμογή ή σύστημα παρέχεται κατόπιν υποβολής σχετικής εσωτερικής αίτησης που πρέπει να φέρει τη σύμφωνη γνώμη της διοικητικής ιεραρχίας του ενδιαφερόμενου, πρωτοκολλείται και αποστέλλεται στην αρμόδια Διεύθυνση που έχει την «ιδιοκτησία» της συγκεκριμένης εφαρμογής ή συστήματος.
- Κάθε χρήστης μηχανογραφικού συστήματος ή εφαρμογής το οποίο χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης, έχει προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης. Οι κωδικοί αυτοί είναι απόρρητοι, και σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η γνωστοποίησή τους σε τρίτους, εντός ή εκτός του Διαχειριστή του Δικτύου.
- Τα συστήματα του Διαχειριστή του Δικτύου διασφαλίζουν την ανιχνευσιμότητα όλων των ενεργειών μεταβολής των δεδομένων στις εφαρμογές που χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης. Για κάθε εισαγωγή νέων στοιχείων, καθώς και για κάθε μεταβολή στοιχείων, αποθηκεύεται ο χρήστης που την εκτέλεσε.

Άρθρο 49 Ελεγχοι πληρότητας και ακρίβειας των πληροφοριών

- Η αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση του Διαχειριστή του Δικτύου (κατά το Άρθρο 46) μεριμνά για τη διενέργεια των απαραίτητων ελέγχων πληρότητας και ακρίβειας των δεδομένων και των πληροφοριών, και εισηγείται όλα τα αναγκαία μέτρα προς διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των ελέγχων.
- Σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο προκύψουν σφάλματα ή ενδείξεις για πιθανά σφάλματα, η αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση ενημερώνει αντίστοιχα τις εμπλεκόμενες Περιφέρειες και εκείνες με τη σειρά τους, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο, επικοινωνούν με τις Περιοχές ευθύνης τους που

κρίνουν σκόπιμο, και αποστέλλουν τα οριστικά στοιχεία στην αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση.

3. Η αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση είναι υπεύθυνη για τον υπολογισμό των οριστικών συγκεντρωτικών στατιστικών στοιχείων και την κατάρτιση σχετικών αναφορών.
4. Περαιτέρω, ο Διαχειριστής του Δικτύου δύναται να προβαίνει μέσω αρμόδιων επιτελικών υπηρεσιών σε δειγματοληπτικούς ελέγχους για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης που παρέχεται από επιχειρησιακές μονάδες του, πριν από την οριστικοποίηση των σχετικών στοιχείων προς τη ΡΑΕ. Τα αποτελέσματα των ελέγχων, αποστέλλονται στις σχετικές Μονάδες μαζί με τυχόν επισημάνσεις επί των ευρημάτων και οδηγίες βελτίωσης που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη σε περίπτωση που από τη στατιστική ανάλυση των στοιχείων προκύψουν σημαντικές αποκλίσεις.
5. Ειδικά όσον αφορά στα παράπονα των Χρηστών του Δικτύου, ο Διαχειριστής του Δικτύου είναι υποχρεωμένος στο πλαίσιο του Προγράμματος Συμμόρφωσης να τα διαχειρίζεται με διαφάνεια και αντικειμενικότητα. Η αρμόδια επιτελική επιχειρησιακή Διεύθυνση επεξεργάζεται περιοδικά τα σχετικά δεδομένα και υποβάλλει σχετική έκθεση κάθε εξάμηνο στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης. Ετήσια έκθεση παραπόνων αποστέλλεται στη ΡΑΕ.
6. Οι εκθέσεις που υποβάλλονται από τον Διαχειριστή του Δικτύου προς τη ΡΑΕ περί της Ποιότητας Εξυπηρέτησης κατά το ΤΜΗΜΑ VII, συνοδεύονται από αναλυτικό Μητρώο για καθεμία από τις υπηρεσίες για τις οποίες έχουν καθοριστεί Δείκτες παρακολούθησης σε διάσταση χρόνου, πλην της υπηρεσίας «(4.3) Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης». Το Μητρώο περιλαμβάνει αναλυτικά δεδομένα για κάθε υπηρεσία, διακριτά για κάθε μία περίπτωση που εξυπηρετήθηκε την περίοδο στην οποία αφορά η έκθεση. Τα συγκεντρωτικά και στατιστικά δεδομένα της έκθεσης προκύπτουν από τα αναλυτικά στοιχεία του μητρώου.
7. Περαιτέρω, σύμφωνα με τα ειδικότερα καθοριζόμενα στο Άρθρο 61, με την υποβολή της Έκθεσης Εγγυημένων Υπηρεσιών για το Β' εξάμηνο κάθε έτους, υποβάλλεται επίσης έκθεση ελέγχου από ανεξάρτητη ελεγκτική εταιρεία η οποία διορίζεται από τον Διαχειριστή του Δικτύου προκειμένου να διατυπώσει γνώμη σχετικά την πληρότητα, την ακρίβεια και την ορθότητα των στοιχείων των Εκθέσεων Εγγυημένων Υπηρεσιών του Α' και του Β' εξαμήνου του έτους, αναφορικά με την εφαρμογή του παρόντος Εγχειριδίου.
8. Επισημαίνεται ότι σε κάθε περίπτωση ο Διαχειριστής του Δικτύου έχει υποχρέωση να προσκομίζει στη ΡΑΕ, εφόσον του ζητηθεί, όποια επιπρόσθετα στοιχεία διαθέτει σχετικά με την Ποιότητα Εξυπηρέτησης, πέραν αυτών που παρουσιάζονται στις εκθέσεις και αναφορές του. Περαιτέρω, παρέχει στη ΡΑΕ πρόσβαση στα πρωτογενή στοιχεία για οποιοδήποτε έλεγχο τυχόν απαιτηθεί.
9. Τα ανωτέρω μπορεί να διαφοροποιούνται ως προς την εφαρμογή τους ανάλογα με την τεχνολογική ωριμότητα του Διαχειριστή του Δικτύου.

Άρθρο 50 Τήρηση στοιχείων για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης

1. Με στόχο τη δυνατότητα ελέγχου των δεικτών και λοιπών μεγεθών που αναφέρει ο Διαχειριστής του Δικτύου στις εκθέσεις του, τα δεδομένα και στοιχεία που σχετίζονται με τις διαστάσεις Ποιότητας Εξυπηρέτησης που παρακολουθούνται με Δείκτες Ατομικών Εγγυήσεων, καθώς και με τις

διαστάσεις Ποιότητας Εξυπηρέτησης που παρακολουθούνται με Δείκτες Ολικής Απόδοσης, για τις οποίες ο Διαχειριστής του Δικτύου δημοσιοποιεί ή υποβάλει στοιχεία στη PAE, τηρούνται από τον Διαχειριστή του Δικτύου τουλάχιστον 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.α.), 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 Εξυπηρέτησης.

ΤΜΗΜΑ V

ΟΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14

ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΟΡΙΩΝ

Άρθρο 51 Ορισμοί ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης

1. Οι υπηρεσίες που παρέχονται στους Χρήστες του Δικτύου κατά τις συναλλαγές τους με τον Διαχειριστή του Δικτύου πρέπει να ικανοποιούν απαιτήσεις ποιότητας, οι οποίες λαμβάνουν σε πολλές περιπτώσεις τη μορφή συγκεκριμένων ορίων.
2. Τα Όρια Ποιότητας Εξυπηρέτησης τίθενται για υπηρεσίες που καθορίζονται στο παρόν Εγχειρίδιο, επί των αντίστοιχων Δεικτών Ποιότητας Εξυπηρέτησης οι οποίοι ορίζονται στο ΤΜΗΜΑ III, και διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:
 - (a) **Όρια Ατομικών Εγγυήσεων**, τα οποία τίθενται επί των Δεικτών Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης που καθορίζονται κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 και αφορούν στην ποιότητα που παρέχεται αυτοτελώς σε κάθε Χρήστη του Δικτύου. Η παραβίαση των ορίων αυτών δύναται να επιφέρει καταβολή οικονομικών ανταλλαγμάτων από τον Διαχειριστή του Δικτύου προς τους Χρήστες.
 - (b) **Όρια Ολικής Απόδοσης**, τα οποία τίθενται επί των Δεικτών Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης που καθορίζονται κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 και αφορούν στην ποιότητα που παρέχεται συνολικά στους Χρήστες ή σε ομάδες αυτών. Η παραβίαση των ορίων αυτών δύναται να επιφέρει οικονομική επιβάρυνση του Διαχειριστή του Δικτύου, χωρίς να συνεπάγεται περαιτέρω την καταβολή χρηματικού ποσού από τον Διαχειριστή του Δικτύου προς συγκεκριμένους Χρήστες.
3. Για ορισμένα χαρακτηριστικά της Ποιότητας Εξυπηρέτησης, δύνανται να ορίζονται και **Όρια Προσδοκώμενης Ποιότητας**, η υπέρβαση των οποίων καταδεικνύει ότι η μέση Ποιότητα Υπηρεσιών για την αντίστοιχη ομάδα Χρηστών είναι ανώτερη από την προσδοκώμενη. Στην περίπτωση που για ορισμένη διάσταση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης ορίζονται **Όρια Ολικής Απόδοσης** και **Όρια Προσδοκώμενης Ποιότητας**, ως Ζώνη Αναμενόμενης Ποιότητας ορίζεται η περιοχή ανάμεσα στα Όρια αυτά.
4. Συγκεκριμένα Όρια Ποιότητας Εξυπηρέτησης ορίζονται για τις περιπτώσεις που η απόδοση του Διαχειριστή του Δικτύου, όσον αφορά την υφιστάμενη ποιότητα των συγκεκριμένων υπηρεσιών, μπορεί να βασιστεί σε επαρκή στατιστικά δεδομένα. Σε ειδικές περιπτώσεις όπου εκτιμάται ότι ο προσδιορισμός ορίων δεν μπορεί να γίνει με αυτό τον τρόπο, δύνανται να καθορίζονται **ενδεικτικά Όρια Ποιότητας Εξυπηρέτησης**. Εναλλακτικά, μπορεί να καθορίζονται Δείκτες Ατομικής Ποιότητας κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 ή Δείκτες Ολικής Απόδοσης κατά το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 χωρίς αντίστοιχα Όρια Ποιότητας, προκειμένου να υπάρξει μία προκαταρκτική περίοδος λειτουργίας των κατάλληλων συστημάτων, καθώς και συλλογής και επαρκούς ανάλυσης πραγματικών στατιστικών δεδομένων.
5. Διευκρινίζεται ρητώς ότι υπηρεσίες προς τους Χρήστες του Δικτύου και αντίστοιχοι Δείκτες Ποιότητας Εξυπηρέτησης μπορεί να καθορίζονται χωρίς να καθορίζονται αντίστοιχα Όρια Ποιότητας Εξυπηρέτησης για ορισμένους από αυτούς.

Άρθρο 52 Κανόνες εφαρμογής ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης

1. Για τον καθορισμό των ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης λαμβάνονται υπόψη τα εξής:
 - Το τρέχον επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχεται στους Χρήστες.
 - Η εξέλιξη της τεχνολογίας σχετικά με την παροχή υπηρεσιών και την παρακολούθηση αυτής.
 - Η εξέλιξη των αναγκών των Χρηστών για καλύτερη Ποιότητα Εξυπηρέτησης καθώς και η προθυμία τους να πληρώσουν για βελτίωσή της ή να αποδεχθούν χαμηλότερη Ποιότητα Εξυπηρέτησης.
 - Το αναμενόμενο ετήσιο κόστος του Δικτύου καθώς και εκτιμήσεις του κόστους των διαθέσιμων τρόπων βελτίωσης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης.
 - Συγκριτικές αναλύσεις του ετήσιου κόστους και της παρεχόμενης Ποιότητας Εξυπηρέτησης από επιχειρήσεις διανομής ηλεκτρικής ενέργειας.
 - Η επιδραση ενδεχόμενων τοπικών διαιτεροήτων μεταξύ διαφορετικών τμημάτων του Δικτύου ή ομάδων χρηστών, στο επίπεδο της Ποιότητας Εξυπηρέτησης και στο κόστος βελτίωσής της, καθώς και η αντίστοιχη ανάγκη διαφοροποίησης των στόχων που τίθενται για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης.
2. Τα Όρια Ποιότητας Εξυπηρέτησης τίθενται ενιαία για όλους τους Χρήστες. Σε ορισμένες περιπτώσεις και μετά από εισήγηση του Διαχειριστή του Δικτύου προς τη ΡΑΕ, είναι δυνατό να τίθενται διαφορετικά Όρια Ποιότητας Εξυπηρέτησης κατά γεωγραφικές περιοχές ή ομάδες Χρηστών, λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω παραμέτρους.
3. Τα Όρια Ατομικών Εγγυήσεων, τα Όρια Ολικής Απόδοσης και τα Όρια Προσδοκώμενης Ποιότητας τίθενται επί Δεικτών οι οποίοι αντανακλούν το επίπεδο ποιότητας που διαμορφώνεται αποκλειστικά λόγων συμβάντων ή συνθηκών που εντάσσονται στη σφαίρα ευθύνης ή ελέγχου του Διαχειριστή του Δικτύου.
4. Ο καθορισμός υπηρεσιών τις οποίες δεσμεύεται ο Διαχειριστής να ολοκληρώνει εντός των εγγυημένων χρόνων εξυπηρέτησης σύμφωνα με τα σχετικά Όρια Ατομικών Εγγυήσεων και υπό τις προϋποθέσεις του παρόντος Εγχειριδίου, δεν συνεπάγεται σε καμία περίπτωση περιορισμό των δικαιωμάτων των Καταναλωτών που προβλέπονται στην υπ' αριθ. 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 Β' 440/ 30.03.2007).

Άρθρο 53 Καθορισμός Ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης για κάθε Ρύθμιστική Περίοδο

1. Τα Όρια Ποιότητας Εξυπηρέτησης καθορίζονται με την Απόφαση Ρύθμισης Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, με τη μορφή Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων, Ορίων Ολικής Απόδοσης και Ορίων Προσδοκώμενης Ποιότητας κατά το Άρθρο 51 και το Άρθρο 52.
2. Τα Όρια Ποιότητας Εξυπηρέτησης που καθορίζονται για κάθε Ρύθμιστική Περίοδο λαμβάνουν τον τύπο Παραρτήματος Α του παρόντος Εγχειριδίου και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΟΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Άρθρο 54 Δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικές με τα Όρια Ατομικών Εγγυήσεων

1. Σε κάθε περίπτωση τροποποίησης των Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων, ο Διαχειριστής του Δικτύου επικαιροποιεί το σχετικό πληροφοριακό υλικό που διατηρεί στην ιστοσελίδα του και αναρτά σχετική ανακοίνωση, σύμφωνα με το ακόλουθο χρονοδιάγραμμα:
 - (a) Σχετικά με τη διαδικασία καταβολής αποζημίωσης σε Καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη των ηλεκτρικών συσκευών τους κατά το Άρθρο 34 του Κώδικα ΕΔΔΗΕ και το Εγχειρίδιο Ποιότητας Ενέργειας, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου Χαμηλής Τάσης, το αργότερο μέχρι την έναρξη ισχύος της σχετικής απόφασης.
 - (b) Σχετικά με την τροποποίηση των Δεικτών Ατομικής Ποιότητας Εξυπηρέτησης ή/και των Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων και την εφαρμογή αυτών, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την έναρξη ισχύος της σχετικής απόφασης.
2. Εντός τριάντα (30) ημερών από την έναρξη ισχύος κάθε απόφασης τροποποίησης των Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων, ο Διαχειριστής του Δικτύου επικαιροποιεί την ιστοσελίδα του με τις ακόλουθες πληροφορίες σχετικά με λεπτομέρειες εφαρμογής των νέων Ορίων:
 - (a) Τις περιοχές της χώρας (νομούς, δήμους) όπου οι υπηρεσίες του Διαχειριστή που σχετίζονται με την υπηρεσία «(2.1) Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή» ή/και την υπηρεσία «(2.3) Αποκατάσταση τροφοδότησης Καταναλωτή Μέσης Τάσης μετά από Διακοπή Τροφοδότησης λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών», λειτουργούν όλο το 24ωρο, καθώς και το ωράριο λειτουργίας των ως άνω υπηρεσιών του Διαχειριστή στις λοιπές περιοχές της χώρας.
 - (b) Τις γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες κατά το Άρθρο 43, όπου προβλέπονται διαφορετικά Όρια Ατομικών Εγγυήσεων για συγκεκριμένες υπηρεσίες λόγω αντικειμενικών καθυστερήσεων στη μετάβαση συνεργείων, καθώς επίσης και τις συγκεκριμένες υπηρεσίες για τις οποίες εφαρμόζονται διαφορετικά Όρια Ατομικών Εγγυήσεων.



ΤΜΗΜΑ VI

ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΟΡΙΩΝ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16

ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΟΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**Άρθρο 55 Συνέπειες υπέρβασης Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων Ποιότητας
Εξυπηρέτησης**

Η παραβίαση των Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων αναφορικά με την Ποιότητα Εξυπηρέτησης, συνεπάγεται αναγνώριση οικονομικών ανταλλαγμάτων υπέρ των Χρηστών εκ μέρους του Διαχειριστή του Δικτύου.

Άρθρο 56 Καταβολή οικονομικών ανταλλαγμάτων υπέρ Χρηστών του Δικτύου

1. Η καταβολή των οικονομικών ανταλλαγμάτων στους δικαιούχους Χρήστες του Δικτύου, η οποία προκύπτει από την παραβίαση Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων, υλοποιείται με μέριμνα του Διαχειριστή του Δικτύου, χωρίς να απαιτείται σχετική αίτηση εκ μέρους των δικαιούχων Χρηστών, είτε με την κατάθεση του αναλογούντος ποσού στους Τραπεζικούς Λογαριασμούς τους κάνοντας χρήση του IBAN, είτε μέσω των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας μετά από συμφωνία του Διαχειριστή με τους Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας. Η διαδικασία πραγματοποιείται κάθε εξάμηνο και η αποζημίωση πρέπει να ολοκληρώνεται εντός τριών μηνών από τη λήξη του ημερολογιακού εξαμήνου στο οποίο αφορά.
2. Ειδικότερα τα οικονομικά ανταλλάγματα που προκύπτουν σε σχέση με την υπηρεσία «(3.2) Οικειοθελής διακοπή παροχής» από υπέρβαση του αντίστοιχου Ορίου Ατομικών Εγγυήσεων, καταβάλλονται στους δικαιούχους με τους εξής τρόπους:
 - (α) μέσω των τελικών εκκαθαριστικών λογαριασμών που εκδίδονται από τους αρμόδιους Προμηθευτές μετά την υποβολή του αιτήματος διακοπής από τον Καταναλωτή και
 - (β) εφόσον δεν είναι δυνατή η καταβολή μέσω των τελικών εκκαθαριστικών λογαριασμών, τα ποσά καταβάλλονται σε τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου, ο οποίος δηλώνεται κατά την υποβολή του αιτήματος διακοπής.

Ο Διαχειριστής του Δικτύου καθορίζει τον τρόπο καταβολής ποσών για την υπηρεσία (3.2) μεταξύ των περιπτώσεων (α) και (β) ανωτέρω και περιλαμβάνει σχετική επισήμανση στη διαδικτυακή σελίδα του, εν γένει δε προτιμάται η καταβολή των ποσών με τον τρόπο (β) προκειμένου η υπηρεσία να παρέχεται κατά ενιαίο τρόπο. Ο τρόπος καταβολής εφαρμόζεται ενιαία σε όλα τα αιτήματα της εν λόγω υπηρεσίας και δύναται να αναθεωρείται με απόφαση του Διαχειριστή, λαμβάνοντας υπόψη τη δυνατότητα εφαρμογής της προτιμητέας περίπτωσης (α) ανωτέρω. Σε περίπτωση μη δήλωσης στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού και εφόσον δεν είναι δυνατή η καταβολή μέσω των τελικών εκκαθαριστικών λογαριασμών, ο Διαχειριστής απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής ποσού. Στο υπόδειγμα αίτησης διακοπής θα πρέπει να αναφέρονται σε εμφανές σημείο τα ακόλουθα:

- (α) Ο τραπεζικός λογαριασμός ζητείται ώστε να χρησιμοποιηθεί για την αποζημίωσή του σε περίπτωση μη τήρησης του Εγγυημένου Χρόνου Εξυπηρέτησης.
- (β) Η απαλλαγή του Διαχειριστή από την καταβολή ποσού στην περίπτωση μη δήλωσης στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού και εφόσον δεν είναι δυνατή η καταβολή μέσω των τελικών εκκαθαριστικών λογαριασμών.
3. Στις περιπτώσεις που η καταβολή των οικονομικών ανταλλαγμάτων πραγματοποιείται μέσω των Προμηθευτών, οι Προμηθευτές οφείλουν να αναγράφουν διακριτά στα τιμολόγια κάθε Καταναλωτή που εκπροσωπούν τα οικονομικά ανταλλάγματα που πιστώνονται στον Καταναλωτή από τον Διαχειριστή του Δικτύου λόγω παραβίασης των Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων.
4. Ο Διαχειριστής του Δικτύου καταβάλλει σύμφωνα με τα ανωτέρω και τα οικονομικά ανταλλάγματα που προκύπτουν υπέρ Χρηστών του Δικτύου σύμφωνα με το Εγχειρίδιο Ποιότητας Ενέργειας για παραβίαση των Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων για τη Συνέχεια Τροφοδότησης.

Άρθρο 57 Συνέπειες υπέρβασης Ορίων Ολικής Απόδοσης

Η απόδοση από τον Διαχειριστή του Δικτύου προς τους Χρήστες, Ποιότητας Εξυπηρέτησης χαμηλότερης ή υψηλότερης από τα αντίστοιχα Όρια Ολικής Απόδοσης, δύναται να έχει ως αποτέλεσμα αντίστοιχη ετήσια χρέωση ή πίστωση του Διαχειριστή η οποία προστίθεται στο Απότομενο Έσοδο του Δικτύου, σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στο Άρθρο 41 και στο Άρθρο 126 του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου.

Άρθρο 58 Καθορισμός συνέπειών υπέρβασης Ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης για κάθε Ρυθμιστική Περίοδο

1. Οι περιπτώσεις αναγνώρισης οικονομικών ανταλλαγμάτων υπέρ Χρηστών του Δικτύου κατά το Άρθρο 55, καθώς και το ύψος τους ανά περίπτωση, καθορίζονται στην Απόφαση Ρύθμισης Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας. Τα οικονομικά ανταλλάγματα δύνανται να καθορίζονται για επιμέρους διαστάσεις της Ποιότητας Εξυπηρέτησης και αντίστοιχους Δείκτες Ατομικής Ποιότητας, καθώς και για επιμέρους ομάδες Χρηστών.
2. Αναφορικά με τις συνέπειες υπέρβασης των Ορίων Ολικής Απόδοσης Ποιότητας Εξυπηρέτησης, τα ποσά χρέωσης ή πίστωσης ανά μονάδα απόκλισης από τα αντίστοιχα Όρια, καθώς και ο τρόπος υπολογισμού της ετήσιας χρέωσης ή πίστωσης του Διαχειριστή του Δικτύου σε περίπτωση απόκλισης από την αναμενόμενη ποιότητα για κάθε διάσταση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης, καθορίζονται στην Απόφαση Ρύθμισης Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας. Η χρέωση ή πίστωση καθορίζεται διακριτά για κάθε διάσταση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης και αντίστοιχο Δείκτη Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης, και είναι εν γένει ανάλογη προς την υπέρβαση του αντίστοιχου ορίου. Στην Απόφαση αυτή δύναται να καθορίζονται:
- (α) Ζώνες αδιαφορίας εντός των οποίων η απόκλιση της ποιότητας δεν συνεπάγεται χρέωση ή πίστωση.
- (β) Άνω και κάτω όρια στη συνολική καθαρή ετησίως χρέωση ή πίστωση του Διαχειριστή του Δικτύου λόγω απόκλισης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης σε επίπεδο Δικτύου από την αναμενόμενη, ως ποσοστό του Επιτρεπόμενου Εσόδου του Δικτύου.



-
3. Οι ως άνω καθοριζόμενες για κάθε Ρυθμιστική Περίοδο συνέπειες λόγω υπέρβασης Ορίων Ποιότητας Εξυπηρέτησης, λαμβάνουν τον τύπο Παραρτήματος Β του παρόντος Εγχειριδίου και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτού.

ΤΜΗΜΑ VII**ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ
ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ****ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17 ΔΙΑΔΙΚΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ****Άρθρο 59 Υποβολή αναφορών και στοιχείων Ποιότητας Εξυπηρέτησης στη PAE**

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου υποβάλλει στη PAE περιοδικές εκθέσεις στατιστικής ανάλυσης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης που παρέχεται στους Χρήστες.
2. Ο Διαχειριστής του Δικτύου υποβάλλει στη PAE εξαμηνιαίες «Εκθέσεις Εγγυημένων Υπηρεσιών» με ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα για τις υπηρεσίες επί των οποίων έχουν καθοριστεί Όρια Ατομικών Εγγυήσεων. Οι εκθέσεις αυτές υποβάλλονται εντός έξι μηνών από τη λήξη του ημερολογιακού εξαμήνου στο οποίο αφορούν.
3. Περαιτέρω, ο Διαχειριστής του Δικτύου υποβάλλει στη PAE περιοδικές «Εκθέσεις Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης» με τα στοιχεία των Δεικτών Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης που καθορίζονται στα Άρθρα 35, 36, 37 και 38.
4. Οι ως άνω εκθέσεις υποβάλλονται σε ηλεκτρονική μορφή κατάλληλη για επεξεργασία με λογισμικό επεξεργασίας λογιστικών φύλλων και πινάκων.
5. Περαιτέρω, ο Διαχειριστής του Δικτύου διενεργεί σε ετήσια βάση δημοσκοπική έρευνα περί του επιπέδου ικανοποίησης των Χρηστών από τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες, και αποστέλλει έκθεση επί των αποτελεσμάτων αυτής στη PAE.
6. Επισημαίνονται οι ρυθμίσεις κατά το Άρθρο 49 παράγραφος 8 του παρόντος Εγχειρίδου αναφορικά με την παροχή από τον Διαχειριστή του Δικτύου πρόσθετων στοιχείων και πληροφοριών που κατά περίπτωση ζητά η PAE.

Άρθρο 60 Δημοσιοποίηση εκθέσεων Ποιότητας Εξυπηρέτησης

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου εισηγείται προς τη PAE σχετικά με το τμήμα προς δημοσιοποίηση έκαστης περιοδικής έκθεσης Ποιότητας Εξυπηρέτησης την οποία υποβάλλει σύμφωνα με το Άρθρο 59 (συμπεριλαμβανομένης αυτής που αφορά στη δημοσκοπική έρευνα).
2. Μετά την ανάρτηση έκαστης περιοδικής έκθεσης Ποιότητας Εξυπηρέτησης στην ιστοσελίδα της PAE, ο Διαχειριστής του Δικτύου την αναρτά στην ιστοσελίδα του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18 ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΕΚΘΕΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**Άρθρο 61 Περιεχόμενο των Εκθέσεων Εγγυημένων Υπηρεσιών**

1. Οι Εκθέσεις Εγγυημένων Υπηρεσιών αφορούν στις υπηρεσίες επί των οποίων έχουν καθοριστεί Όρια Ατομικών Εγγυήσεων για την περίοδο αναφοράς της έκθεσης, και περιέχουν στατιστικές αναλύσεις και συγκεντρωτικά στοιχεία για τα ακόλουθα:



- (α) Συνολικό πλήθος περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν την περίοδο αναφοράς.
- (β) Πλήθος περιπτώσεων που εξυπηρετήθηκαν εντός του αντίστοιχου Ορίου Ατομικών Εγγυήσεων (Καθαρός Χρόνος Εξυπηρέτησης ≤ Εγγυημένος Χρόνος Εξυπηρέτησης), περιλαμβανομένων περιπτώσεων εξαίρεσης χρονικών διαστημάτων από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης (Καθαρός Χρόνος Εξυπηρέτησης ≤ Συνολικός Χρόνος Εξυπηρέτησης).
- (γ) Πλήθος περιπτώσεων στα οποία σημειώθηκε υπέρβαση του αντίστοιχου Ορίου Ατομικών Εγγυήσεων, 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 ($\text{EXE} < \text{XE} \leq 1,5 \times \text{EXE}$, $1,5 \times \text{EXE} < \text{XE} \leq 3 \times \text{EXE}$, $\text{XE} > 3 \times \text{EXE}$).
- (δ) Πλήθος περιπτώσεων στις οποίες δεν σημειώθηκε υπέρβαση του αντίστοιχου Ορίου Ατομικών Εγγυήσεων (Καθαρός Χρόνος Εξυπηρέτησης ≤ Εγγυημένος Χρόνος Εξυπηρέτησης) κατόπιν εξαίρεσης χρονικών διαστημάτων λόγω καθυστερήσεων μη οφειλόμενων στον Διαχειριστή του Δικτύου (Συνολικός Χρόνος Εξυπηρέτησης > Εγγυημένος Χρόνος Εξυπηρέτησης), για τις οποίες δεν προέκυψε καταβολή ποσού, με ανάλυση ανά αιτία εξαίρεσης (όπως οι εναλλακτικές αιτίες εξαίρεσης ορίζονται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11 και ειδικότερα στο Άρθρο 42 παράγραφος 2).
- (ε) Συνολικό καταβλητέο ποσό οικονομικών ανταλλαγμάτων σε δικαιούχους, πλήθος δικαιούχων στους οποίους καταβλήθηκε το προβλεπόμενο ποσό οικονομικού ανταλλάγματος και συνολικό ποσό που καταβλήθηκε. Αιτιολόγηση τυχόν διαφοράς μεταξύ προβλεπόμενων και καταβληθέντων ποσών.
- (στ) Για όλες τις υπηρεσίες, πλην της υπηρεσίας «(4.3) Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης», τα ακόλουθα στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τον χρόνο εξυπηρέτησης:
- ο Μέση και μέγιστη τιμή του Καθαρού και του Συνολικού Χρόνου Εξυπηρέτησης.
 - ο 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.
2. Τα συγκεντρωτικά και στατιστικά δεδομένα της έκθεσης παρουσιάζονται διακριτά για κάθε υπηρεσία, για κάθε κατηγορία Καταναλωτών (Μέσης και Χαμηλής Τάσης) και για κάθε επιχειρησιακή Περιφέρεια του Διαχειριστή του Δικτύου. Τα δεδομένα που αφορούν τις υπηρεσίες σε γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες κατά το Άρθρο 43, περιλαμβάνονται στα συνολικά στοιχεία της οικείας Περιφέρειας και παρουσιάζονται επιπλέον και διακριτά.
3. Εκαστη έκθεση συνοδεύεται από αναλυτικό μητρώο για καθεμία από τις Εγγυημένες Υπηρεσίες εκτός της υπηρεσίας «(4.3) Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης», σύμφωνα με υπόδειγμα που καθορίζει η ΡΑΕ. Το μητρώο περιλαμβάνει, για κάθε υπηρεσία για την οποία έχουν καθοριστεί Όρια Ατομικών Εγγυήσεων, αναλυτική πληροφορία διακριτά για κάθε μία περίπτωση που εξυπηρετήθηκε την περίοδο αναφοράς της έκθεσης. Τα συγκεντρωτικά και

στατιστικά δεδομένα της έκθεσης προκύπτουν από τα αναλυτικά στοιχεία του μητρώου.

Άρθρο 62 Εκθεση ανεξάρτητου ελεγκτή

Με την υποβολή της Έκθεσης Εγγυημένων Υπηρεσιών για το Β' εξάμηνο κάθε έτους, υποβάλλεται επίσης έκθεση ελέγχου από ανεξάρτητη ελεγκτική εταιρεία η οποία πληροί τα ακόλουθα κριτήρια:

- (α) Διορίζεται από τον Διαχειριστή του Δικτύου προκειμένου να διατυπώσει γνώμη σχετικά την πληρότητα, την ακρίβεια και την ορθότητα των στοιχείων των Εκθέσεων Εγγυημένων Υπηρεσιών του Α' και του Β' εξαμήνου του έτους, αναφορικά με την εφαρμογή του παρόντος Εγχειρίδου σύμφωνα με τους κανόνες αυτού.
- (β) Διαθέτει εμπειρία στη διενέργεια ελέγχων επιδόσεων, λειτουργίας ή διασφάλισης ποιότητας και τη διεξαγωγή δειγματοληψίας δεδομένων στον τομέα της ηλεκτρικής ενέργειας.
- (γ) Διαθέτει σχετικές γνώσεις και εμπειρία στον τομέα της ηλεκτρικής ενέργειας και στα συστήματα πληροφορικής, όπως σχετίζονται με τον έλεγχο.
- (δ) Κατανοεί τις διαδικασίες, τους κανόνες και τις μεθοδολογίες βάσει των οποίων προκύπτουν τα στοιχεία των εκθέσεων και τα πρωτογενή στοιχεία και δεδομένα στα οποία βασίζονται τα στοιχεία αυτά.
- (ε) Είναι διαθέσιμη για συζήτηση με τον Διαχειριστή του Δικτύου και τη ΡΑΕ επί ζητημάτων που σχετίζονται με τους ελέγχους, εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο και ιδιαίς στην περίπτωση που η έκθεση ελέγχου επισημαίνει ελλείψεις ή αδυναμίες στις ελεγμένες πληροφορίες και διαδικασίες.
- (στ) Περιλαμβάνει αναφορά των ελέγχων που διενεργήθηκαν (π.χ. δεδομένα και μεθοδολογίες ελέγχου), ποιοτικά και ποσοτικά ευρήματα, πορίσματα, παρατηρήσεις και προτάσεις του ανεξάρτητου ελεγκτή, καθώς και κάθε άλλη αναγκαία πληροφορία για την αξιολόγηση της εγκυρότητας των υποβαλλόμενων στοιχείων.
- (ζ) Περιλαμβάνει συμπέρασμα σχετικά με το εάν ο ελεγκτής έχει οποιονδήποτε λόγο να πιστεύει ότι τα στοιχεία της έκθεσης δεν αντανακλούν ορθά, από κάθε ουσιώδη άποψη, τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του προγράμματος σύμφωνα με τους κανόνες που καθορίζονται στο παρόν Εγχειρίδιο.

Άρθρο 63 Περιεχόμενο των Εκθέσεων Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης

1. Ο Διαχειριστής του Δικτύου υποβάλλει στη ΡΑΕ περιοδικές εκθέσεις με τα στοιχεία των Δεικτών Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης που καθορίζονται στα Άρθρα 35, 36, 37 και 38.
2. Τα στοιχεία υποβάλλονται σε ηλεκτρονική μορφή κατάλληλη για επεξεργασία με λογισμικό επεξεργασίας λογιστικών φύλλων και πινάκων, σύμφωνα με το ακόλουθο χρονοδιάγραμμα:
 - (α) Δείκτες Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης κατά το Άρθρο 35 αναφορικά με την εξυπηρέτηση από το τηλεφωνικό κέντρο του Διαχειριστή, υποβάλλονται ετησίως, εντός δύο (2) μηνών από τη λήξη του έτους στο οποίο αφορούν.



- (β) Δείκτες Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης κατά το Άρθρο 36 αναφορικά με την καταμέτρηση μη-τηλεμετρούμενων μετρητών, υποβάλλονται ετησίως, εντός δύο (2) μηνών από τη λήξη του έτους στο οποίο αφορούν.
- (γ) Δείκτες Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης κατά το Άρθρο 37 αναφορικά με τη χορήγηση προσφορών για σύνδεση Παραγωγών στο Δίκτυο, υποβάλλονται εξαμηνιαίως, εντός (1) μήνα από τη λήξη του ημερολογιακού εξαμήνου στο οποίο αφορούν.
- (δ) Δείκτες Ολικής Απόδοσης Εξυπηρέτησης κατά το Άρθρο 38 αναφορικά με την υλοποίηση αιτημάτων που αφορούν στην εκπροσώπηση μετρητών φορτίου, ήτοι στην αλλαγή Προμηθευτή ή στην έναρξη προμήθειας Καταναλωτή, υποβάλλονται εντός ενός (1) μήνα από τη λήξη κάθε ημερολογιακού τριμήνου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19 ΔΗΜΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΓΝΩΜΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ

Άρθρο 64 Δημοσκοπική έρευνα γνώμης Χρηστών Δικτύου

- Ο Διαχειριστής του Δικτύου διενεργεί σε ετήσια βάση δημοσκοπική έρευνα που αποσκοπεί στη διερεύνηση του επιπλέου ικανοποίησης των Χρηστών που εξυπηρετούνται από αυτόν, καθώς και στον εντοπισμό προβλημάτων κατά την εξυπηρέτηση των Χρηστών προκειμένου να ληφθούν μέτρα βελτίωσης. Αφορά, σε πρώτη φάση, αποκλειστικά τους Καταναλωτές στους οποίους παρέχονται υπηρεσίες για τις οποίες ισχύουν Όρια Ατομικών Εγγυήσεων, με την προοπτική να επεκταθεί σε όλες τις παρεχόμενες από τον Διαχειριστή του Δικτύου υπηρεσίες στο σύνολο των Χρηστών του Δικτύου.
- Οι Χρήστες που ανήκουν στο επιλεγέν δείγμα της έρευνας λαμβάνουν μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Διαχειριστή του Δικτύου (ενυπόγραφο από τον υπεύθυνο της Έρευνας), με το οποίο τους ενημερώνει για την έρευνα και παρέχει τον σχετικό σύνδεσμο του ερωτηματολογίου που συμπληρώνεται από όσους επιθυμούν να συμμετάσχουν. Το ερωτηματολόγιο είναι δομημένο σύμφωνα με τα υφιστάμενα πρότυπα των ερευνών αγοράς και διερευνά πληροφορίες σχετικές με την ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό των γραφείων εξυπηρέτησης και το τεχνικό προσωπικό, την ποιότητα της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, τους χρόνους ανταπόκρισης, την ποιότητα της έγγραφης επικοινωνίας, το βαθμό κάλυψης των προσδοκιών του πελάτη, τη γενική εικόνα που διαμορφώνει τελικά ο Καταναλωτής για την εταιρεία.
- Στη συνέχεια συνοψίζονται τα βασικά στοιχεία της δημοσκοπικής έρευνας γνώμης αναφορικά με την ικανοποίηση των Χρηστών από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών και ειδικά από τις υπηρεσίες για τις οποίες έχουν τεθεί Όρια Ατομικών Εγγυήσεων:
 - Είδος έρευνας: Επαναλαμβανόμενη κατ' έτος.
 - Τύπος και μέθοδος: Ποσοτική έρευνα ανοιχτής επικοινωνίας με help desk και ηλεκτρονική αποστολή προς συμπλήρωση δομημένου ερωτηματολογίου.
 - Πληθυσμός: Το σύνολο των Καταναλωτών Μέσης και Χαμηλής Τάσης που έλαβαν υπηρεσίες για τις οποίες έχουν τεθεί Όρια Ατομικών

Εγγυήσεων και βρίσκονται σωστά καταγεγραμμένοι στις μηχανογραφικές εφαρμογές της Εταιρείας.

- Περιοχή: Το σύνολο της χώρας
 - Αρχικό Δείγμα: Καταναλωτές που έλαβαν υπηρεσίες για τις οποίες έχουν τεθεί Όρια Ατομικών Εγγυήσεων, των οποίων ο λογαριασμός του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου είχε καταγραφεί στις μηχανογραφικές εφαρμογές της Εταιρείας.
 - Τελικό Δείγμα: Καταναλωτές του αρχικού δείγματος που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, μέσω της ειδικής πλατφόρμας
 - Χρόνος διεξαγωγής: Φεβρουάριος - Μάρτιος κάθε έτους.
4. Ο Διαχειριστής του Δικτύου προβαίνει με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας σε εντοπισμό προβλημάτων εξυπηρέτησης Χρηστών του Δικτύου και σχεδιάζει την αντιμετώπισή τους μέσα από κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες.
5. Με τη σύμφωνη γνώμη των Χρηστών, ο Διαχειριστής του Δικτύου συγκεντρώνει στοιχεία (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, ηλεκτρονική διεύθυνση, κλπ.) κατά το στάδιο μελέτη - κατασκευή εκάστου αιτήματος απόκτησης νέας σύνδεσης στο Δίκτυο καθώς και κατά τις λοιπές συναλλαγές του με τους Χρήστες, τα οποία αποστέλλει κάθε τρίμηνο στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας για τους σκοπούς δημοσκοπικών ερευνών που κάνει η ΡΑΕ για την ανάλυση της ικανοποίησης των Χρηστών από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον Διαχειριστή του Δικτύου. Τα στοιχεία αποστέλλονται σε μορφή κατάλληλη για επεξεργασία με λογισμικό επεξεργασίας λογιστικών φύλλων και πινάκων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α:

ΟΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ
ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ

Άρθρο Α.1 Όρια Ατομικών Εγγυήσεων για την Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο

1. Για την Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο, ορίζονται τα Όρια Ατομικών Εγγυήσεων για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης των Χρηστών του Δικτύου, που αναφέρονται υπό τον τίτλο «Εγγυημένος Χρόνος Εξυπηρέτησης (ΕΧΕ)» στον ακόλουθο πίνακα.

Υπηρεσία προς τους Χρήστες του Δικτύου	Ορισμός Δείκτη ^(*)	Μονάδα μετρησης Ορίου	Εγγυημένος Χρόνος Εξυπηρέτησης (ΕΧΕ)
1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ (υπηρεσίες που ορίζονται στο Άρθρο 7)			
1.1. Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση του Δικτύου	Άρθρο 29, παρ.2	Εργάσιμες ημέρες	15
1.2. Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου	Άρθρο 29, παρ.3	Εργάσιμες ημέρες	20
1.3. Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου	Άρθρο 29, παρ.4	Εργάσιμες ημέρες	20
1.4. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου	Άρθρο 29, παρ.5	Εργάσιμες ημέρες	40
1.5. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου	Άρθρο 29, παρ.6	Εργάσιμες ημέρες	60
1.6. Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή	Άρθρο 29, παρ.7	Εργάσιμες ημέρες	4
2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ (υπηρεσίες που ορίζονται στο Άρθρο 8)			
2.1. Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή	Άρθρο 30, παρ.2	Ωρες	4
2.2. Απάντηση σε έγγραφο παράπονο Καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης	Άρθρο 30, παρ.3	Εργάσιμες ημέρες	30
2.3. Αποκατάσταση τροφοδότησης Καταναλωτή Μέσης Τάσης μετά από Διακοπή Τροφοδότησης λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών	Άρθρο 30, παρ.4	Ωρες	12
3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΜΕΤΡΗΤΕΣ (υπηρεσίες που ορίζονται στο Άρθρο 9)			
3.1. Επανασύνδεση παροχής μετά από διακοπή λόγω χρέους	Άρθρο 31, παρ.2	Εργάσιμες ημέρες	2
3.2. Οικειοθελής διακοπή παροχής	Άρθρο 31, παρ.3	Εργάσιμες ημέρες	3
3.3. Επανασύνδεση παροχής μετά από διακοπή για άλλους λόγους, πλην χρέους	Άρθρο 31, παρ.4	Εργάσιμες ημέρες	3



Υπηρεσία προς τους Χρήστες του Δικτύου	Ορισμός Δείκτη ^(*)	Μονάδα μέτρησης Ορίου	Εγγυημένος Χρόνος Εξυπηρέτησης (ΕΧΕ)
3.4. Ελεγχος μετρητή μετά από αίτημα Καταναλωτή	Άρθρο 31, παρ.5	Εργάσιμες ημέρες	20
3.5. Εγκατάσταση μετρητή με χρονοχρέωση (νυχτερινό τιμολόγιο)	Άρθρο 31, παρ.6	Εργάσιμες ημέρες	10
4. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ (υπηρεσίες που ορίζονται στο Άρθρο 10)			
4.1. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	Άρθρο 32, παρ.2	Εργάσιμες ημέρες	15
4.2. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	Άρθρο 32, παρ.3	Εργάσιμες ημέρες	20
4.3. Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης	Άρθρο 32, παρ.4	Ώρες	3

^(*): Οι παραπομπές αφορούν σε Άρθρα και παραγράφους του Εγχειριδίου Ποιότητας Εξυπηρέτησης

2. Διευκρινίζεται ότι για την υπηρεσία «(4.3) Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης», ο μέγιστος χρόνος των 3 ωρών αναφέρεται στο εύρος του χρονικού διαστήματος εντός του οποίου συμφωνείται να πραγματοποιηθεί η επίσκεψη αρμόδιου υπαλλήλου ή εργολάβου του Διαχειριστή του Δικτύου στο ακίνητο του Χρήστη (βλ. ορισμό του αντίστοιχου Δείκτη στο Άρθρο 32, παρ. 4 του Εγχειριδίου Ποιότητας Εξυπηρέτησης).
3. Με μόνη εξαίρεση αυτή της επόμενης παραγράφου, τα ως άνω οριζόμενα Όρια Ατομικών Εγγυήσεων για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης εφαρμόζονται ενταία για τους Χρήστες του Δικτύου.
4. Για τους Χρήστες που είναι εγκατεστημένοι σε γεωγραφικές περιοχές με σημαντικές τοπικές ιδιαιτερότητες κατά το Άρθρο 43 του Εγχειριδίου Ποιότητας Εξυπηρέτησης, εφαρμόζονται τα Όρια που καθορίζονται στην παράγραφο 1 για τις υπηρεσίες (1.6), (2.1), (3.1), (3.2), (3.3), (4.1), (4.2) και (4.3), ενώ για τις υπόλοιπες υπηρεσίες το αντίστοιχο Όριο διπλασιάζεται.

Άρθρο A.2 Όρια Ολικής Απόδοσης για την Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο

Δεν τίθενται Όρια Ολικής Απόδοσης για την Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β:

**ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΟΡΙΩΝ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ
ΠΡΩΤΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ**

Άρθρο Β.1 Συνέπειες υπέρβασης ορίων ατομικών εγγυήσεων για την πρώτη ρυθμιστική περίοδο

Η παραβίαση ορίου ατομικών εγγυήσεων αναφορικά με την ποιότητα εξυπηρέτησης, συνεπάγεται την καταβολή οικονομικού ανταλλάγματος από τον Διαχειριστή του Δικτύου στον χρήστη. Το ύψος του οικονομικού ανταλλάγματος καθορίζεται για την πρώτη ρυθμιστική περίοδο διανομής ως ακολούθως:

- (α) Για τις 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 υπόλοιπες υπηρεσίες [(1.1) έως (1.6), (2.1) έως (2.3), (3.1) και (3.3)], καταβάλλεται οικονομικό αντάλλαγμα ύψους που προσδιορίζεται για κάθε υπηρεσία βάσει της αντιστοιχης βασικής οικονομικής Ρήτρας και του Καθαρού Χρόνου Εξυπηρέτησης (ΧΕ) σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Ο δείκτης ΧΕ ορίζεται στο άρθρο 28 του Εγχειριδίου ποιότητας εξυπηρέτησης, και ο δείκτης ΕΧΕ (εγγυμένος χρόνος εξυπηρέτησης) αντιστοιχεί στο Όριο ατομικών εγγυήσεων κάθε υπηρεσίας, το οποίο καθορίζεται για την πρώτη ρυθμιστική περίοδο στο άρθρο Α.1 του παραρτήματος Α του Εγχειριδίου ποιότητας εξυπηρέτησης.

Καθαρός χρόνος εξυπηρέτησης (ΧΕ)	Υψος οικονομικού ανταλλάγματος
ΕΧΕ < ΧΕ ≤ 1,5 × ΕΧΕ	BOK
1,5 × ΕΧΕ < ΧΕ ≤ 3 × ΕΧΕ	3 × BOK
ΧΕ > 3 × ΕΧΕ	4 × BOK

- (γ) Η βασική οικονομική Ρήτρα καθορίζεται στο ποσό των 20€ για χρήστες χαμηλής τάσης, και στο ποσό των 40€ για χρήστες μέσης τάσης, για όλες τις υπηρεσίες.

Άρθρο Β.2 Συνέπειες υπέρβασης ορίων ολικής απόδοσης για την πρώτη ρυθμιστική περίοδο

Δεν ορίζονται για την πρώτη ρυθμιστική περίοδο.

