



Πειραιώς 132,
11854 Αθήνα
Τηλ.: 210-3727400
Fax: 210-3255460
E-mail: info@rae.gr
Web: www.rae.gr

ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 165/2014

Έγκριση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Ανώνυμης Εταιρείας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.), κατόπιν της υπ' αριθ. 665/30.12.2013 Απόφασης της ΡΑΕ.

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

Κατά την τακτική συνεδρίασή της, στην έδρα της, την **27^η Μαρτίου 2014** και

Λαμβάνοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του Ν. 2773/1999 «Απελευθέρωση Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας-Ρύθμιση θεμάτων ενεργειακής πολιτικής και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 286/ 22.12.1999), όπως ισχύει.
2. Τις διατάξεις του Ν. 4001/2011 «Για τη λειτουργία των Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ Α' 179/ 22.08.2011), όπως ισχύει, και ειδικότερα τα άρθρα 3, 4, 23, 24, 32, 127, 128.
3. Το Ν. 3429/ 2005 «Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (ΔΕΚΟ)» (ΦΕΚ Α' 314/ 27./12.2005) και ειδικότερα το άρθρο 7 παρ. 3.
4. Την 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).

5. Την υπ' αριθ. 665/2013 Απόφαση ΡΑΕ «Οδηγίες για τη βελτίωση και εκσυγχρονισμό του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Ανώνυμης Εταιρείας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.).»
6. Την τελική πρόταση του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για τη βελτίωση και ανασχεδιασμό του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», την οποία υπέβαλε στη ΡΑΕ με τα έγγραφα με αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-182032/ 18.03.2014 και Ι-182074/19.03.2014.
7. Την από 21.03.2014 και με αριθμό πρωτοκόλλου ΕΣ 14972/21.03.2014 Εισήγηση της Μονάδας Προστασίας Καταναλωτών και Περιβάλλοντος της ΡΑΕ με θέμα «Έγκριση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Ανώνυμης Εταιρείας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.), κατόπιν της υπ' αριθ. 665/30.12.2013 Απόφασης της ΡΑΕ».

Σκέφθηκε ως εξής:

Επειδή, η ΡΑΕ ασκεί τις αρμοδιότητες του έλεγχου, της ρύθμισης και της εποπτείας της αγοράς ενέργειας, που της έχουν ανατεθεί από το Ν. 4001/2011, με σκοπό, μεταξύ άλλων, την *εύρυθμη λειτουργία των ενεργειακών αγορών, την προστασία των συμφερόντων των Πελατών σε σχέση με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών παροχής ενέργειας και την προστασία των Καταναλωτών* (άρθρα 3, 4, 23 και 24 του Ν. 4001/ 2011),

Επειδή, κατά το άρθρο 127 του Ν. 4001/2011 ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ως Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (εφεξής ο « ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» και το «Δίκτυο»), υποχρεούται, μεταξύ άλλων, να διασφαλίζει *την αξιοπιστία και την ποιότητα τροφοδότησης και την ποιότητα εξυπηρέτησης των Πελατών*. Σύμφωνα δε με το άρθρο 128 παρ. 2 του Ν. 4001/2011, προβλέπεται η έκδοση Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, με τον οποίο καθορίζονται, μεταξύ άλλων, η προθεσμία εντός της οποίας ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. υποχρεούται να αποφασίζει αιτιολογημένα για τις αιτήσεις σύνδεσης και να ενημερώνει τους αιτούντες, *οι συμβατικές σχέσεις μεταξύ του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και των Χρηστών του ΕΔΔΗΕ σε περίπτωση μη τήρησης των διατάξεων του ως άνω Κώδικα σε σχέση ιδίως με την ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς και η ανάγκη βελτίωσης της αποδοτικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών του ΕΔΔΗΕ*.

Επειδή, με την παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν. 3429/2005 προβλέπεται ότι: «Κάθε δημόσια επιχείρηση που προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές, υποχρεούται, εντός έξι μηνών από τη θέση του νόμου αυτού σε ισχύ, να καταρτίσει και να υποβάλει στη Διυπουργική Επιτροπή Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) ... Ο Χ.Υ.Κ. καθορίζει τις καταστατικές υποχρεώσεις, τους όρους υπό τους οποίους η δημόσια επιχείρηση παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές και της διαδικασία αποζημίωσης προς αυτούς σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ανωτέρω υποχρεώσεων και όρων».

Επειδή, με την Υπουργική Απόφαση υπ' αριθ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ1.10/6636 (ΦΕΚ Β' 440/30.03.2007), καθορίστηκαν, μεταξύ άλλων (α) ειδικά χρονικά όρια για συνδέσεις πελατών στο Δίκτυο Διανομής και για την ολοκλήρωση κατασκευής νέας σύνδεσης και εγκατάστασης μετρητή, με υποχρεωτική αναγραφή των προβλεπομένων προθεσμιών στα κείμενα της Αίτησης Ηλεκτροδότησης και της Προσφοράς Σύνδεσης, αντίστοιχα (β) το δικαίωμα των Πελατών να υποβάλλουν καταγγελία ενώπιον της ΡΑΕ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 7 του άρθρου 5 του Ν. 2773/ 1999, η οποία προστέθηκε με την παράγραφο 5 του άρθρου 2 του Ν. 3426/ 2005 (ΦΕΚ Α' 309/ 22.12.2205) και (γ) η δυνατότητά τους να ασκούν τα νόμιμα δικαιώματά τους σε περίπτωση υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών.

Επειδή, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ως Διαχειριστής του Δικτύου και στα πλαίσια της παροχής ποιοτικής εξυπηρέτησης, έχει ήδη καταρτίσει *Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή* (κατά τα προβλεπόμενα στην παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν. 3429/2005), ως είναι δημοσιευμένος στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή, στον οποίο έχει μέχρι σήμερα συμπεριλάβει έντεκα (11) βασικές - διακριτές - υπηρεσίες, για την παροχή των οποίων έχει αναλάβει συγκεκριμένες χρονικές δεσμεύσεις και σε περίπτωση μη τήρησης των ορίων εξυπηρέτησης που τίθενται σε οποιαδήποτε εξ αυτών, υποχρεούται να καταβάλει στον θιγόμενο Πελάτη - Καταναλωτή, ως ρήτρα, το συμβολικό ποσό των ευρώ δεκαπέντε (€ 15,00), κατόπιν συγκεκριμένης διαδικασίας.

Επειδή, οι ανωτέρω υπηρεσίες, τα προβλεπόμενα μέτρα και οι διαδικασίες εφαρμογής τους που περιλαμβάνει το Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. πρέπει να εκσυγχρονιστούν και να προσαρμοστούν στα σημερινά δεδομένα κόστους και

εξυπηρέτησης, με σκοπό την *αποτελεσματικότερη εφαρμογή* του Προγράμματος και τη *διεύρυνση της απήχισής του* στους καταναλωτές.

Επειδή, η ΡΑΕ, στο πλαίσιο επίλυσης των ως άνω προβλημάτων και κατόπιν της συνεργασίας και των σχετικών διαβουλεύσεων με το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., εξέδωσε την υπ' αριθ. 665/2013 Απόφασή της με Οδηγίες για τη βελτίωση και εκσυγχρονισμό του ανωτέρω Προγράμματος, το οποίο θα ολοκληρωθεί σε δύο (2) διαδοχικές χρονικές περιόδους, η πρώτη με διάρκεια από 01.04.2014 - 31.12.2015 και η δεύτερη από 01.01.2016 και στο εξής, κατά τα όσα αναλυτικά προβλέπονται στην Απόφαση αυτή.

Επειδή, σε συμμόρφωση με την ανωτέρω Απόφαση, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. υπέβαλε στη ΡΑΕ την τελική του πρόταση για το πρώτο στάδιο αναμόρφωσης του προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών με τα υπ' αριθ. πρωτ. ΡΑΕ I-182032/18.03.2014 και I-182074/19.03.2014 έγγραφά του.

Επειδή, η Μονάδα Προστασίας Καταναλωτών και Περιβάλλοντος της ΡΑΕ προχώρησε στην εκπόνηση σχετικής Εισήγησης, με την οποία, αφού διαπίστωσε την εφαρμογή των Οδηγιών της κατά την υπ' αριθ. ΡΑΕ 665/2013 Απόφαση, εισηγείται την έγκριση της ανωτέρω πρότασης του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. καθ' όλο αυτής το περιεχόμενο, σύμφωνα με τα όσα στη σχετική Εισήγηση αναλυτικά εκτίθενται.

Για τους παραπάνω λόγους,

Αποφασίζει

Την έγκριση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., για την πρώτη χρονική περίοδο με διάρκεια από 01.04.2014 - 31.12.2015, με έναρξη εφαρμογής του την 01.04.2014 και με τις κάτωθι υπηρεσίες και τις προθεσμίες:

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΠΡΟΘΕΣΜΙΩΝ

ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

ΕΙΔΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ	ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ		
1.1. Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου	ΕΩΣ 15 ΗΜΕΡΕΣ	Για τη μελέτη και την κατάρτιση προσφοράς όρων σύμβασης σύνδεσης σε αίτημα για νέα απλή παροχή ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, χωρίς δίκτυο, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εγγράφως εντός 15 εργάσιμων ημερών.
1.2. Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου	ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ	Για τη μελέτη και την κατάρτιση προσφοράς όρων σύμβασης σύνδεσης σε αίτημα για παροχή ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί επέκταση δικτύου, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εγγράφως εντός 20 εργάσιμων ημερών.
1.3. Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου (με τοποθέτηση μετρητή)	ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ	Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης (που δεν απαιτεί επέκταση δικτύου) και την τοποθέτηση μετρητή, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 20 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος.
1.4. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400 m εναερίου ή 200 m υπογείου - με τοποθέτηση μετρητή)	ΕΩΣ 40 ΗΜΕΡΕΣ	Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400 μέτρα εναερίου δικτύου ή 200 μέτρα υπογείου δικτύου ή συνδυασμό τους) και την τοποθέτηση μετρητή, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 40 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος.
1.5. Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή	ΕΩΣ 4 ΗΜΕΡΕΣ	Για τη σύνδεση νέου μετρητή μέσης ή χαμηλής τάσης σε παροχή που έχει ήδη κατασκευασθεί, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 4 εργάσιμων ημερών (εφόσον έχουν εκπληρωθεί οι σχετικές προϋποθέσεις).
2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ		
2.1. Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή	ΕΩΣ 4 ΩΡΕΣ	Η επέμβαση του τεχνικού προσωπικού του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την αντικατάσταση καμένης ασφάλειας του μετρητή ή την επαναφορά του μικροαυτόματου του μετρητή θα γίνει εντός 4 ωρών από την αναγγελία τους, εφόσον αναγγελθούν μέσα στο ωράριο της Υπηρεσίας.
2.2. Απάντηση σε έγγραφα παράπονα Καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης	ΕΩΣ 30 ΗΜΕΡΕΣ	Οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα απαντήσουν εγγράφως εντός 30 εργάσιμων ημερών σε έγγραφα παράπονα Καταναλωτών αναφορικά με τυχόν αυξομειώσεις της τάσης του ρεύματος και γενικότερα με την ποιότητα τάσης της παροχής τους.
2.3. Αποκατάσταση τροφοδότησης Καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών	ΕΩΣ 12 ΩΡΕΣ	Η αρμόδια Υπηρεσία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα επαναφέρει εντός 12 ωρών την ηλεκτρική τροφοδότηση του Καταναλωτή μέσης τάσης, που είχε διακοπεί λόγω βλάβης ή προγραμματισμένων

		εργασιών στο δίκτυο, εφόσον η αναγγελία (ειδικά για βλάβη) έγινε μέσα στο ωράριο της Υπηρεσίας.
3. ΜΕΤΡΗΤΕΣ		
3.1. Επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους	ΕΩΣ 2 ΗΜΕΡΕΣ	Σε περίπτωση που η παροχή Καταναλωτή έχει διακοπεί λόγω χρέους, η αρμόδια Υπηρεσία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα συνδέσει την παροχή κατόπιν αιτήματος του αρμόδιου παρόχου ηλεκτρικής ενέργειας, εντός 2 εργάσιμων ημερών.
3.2. Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή	ΕΩΣ 3 ΗΜΕΡΕΣ	Σε έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας για λογαριασμό του πελάτη του) για διακοπή της παροχής του, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 3 εργάσιμων ημερών.
3.3. Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή	ΕΩΣ 3 ΗΜΕΡΕΣ	Σε περίπτωση επανασύνδεσης παροχής κατόπιν αιτήματος του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας για λογαριασμό του πελάτη του, που η διακοπή της δεν οφείλεται σε χρέος, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 3 εργάσιμων ημερών.
3.4. Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή	ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ	Σε έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας) για έλεγχο του μετρητή σχετικά με την αξιοπιστία καταγραφής της κατανάλωσης, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 20 εργάσιμων ημερών.
4. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ		
4.1. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	ΕΩΣ 15 ΗΜΕΡΕΣ	Οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα απαντήσουν εγγράφως εντός 15 εργάσιμων ημερών σε έγγραφα αιτήματα που σχετίζονται με παράπονα (εκτός ποιότητας τάσης) ή με πληροφορίες και για τα οποία η απάντηση δεν απαιτεί επιτόπια μετάβαση.
4.2. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ	Οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα απαντήσουν εγγράφως εντός 20 εργάσιμων ημερών σε έγγραφα αιτήματα που σχετίζονται με παράπονα (εκτός ποιότητας τάσης) ή με πληροφορίες και για τα οποία η απάντηση απαιτεί επιτόπια μετάβαση.

Β. ΑΝΤΛΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ (ΠΗΓΕΣ - ΟΡΙΣΜΟΙ)

Για την παρακολούθηση των ανωτέρω εγγυημένων υπηρεσιών, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα αντλεί τα απαραίτητα στοιχεία από τις ακόλουθες μηχανογραφικές εφαρμογές του:

1. Τα στοιχεία των εγγυημένων υπηρεσιών κατάρτισης προσφοράς και κατασκευής νέας απλής παροχής και παροχής με δίκτυο (1.1-1.2-1.3-1.4) θα αντλούνται από τις μηχανογραφικές εφαρμογές «Ζευς» και «Netserv».
2. Για την εγγυημένη υπηρεσία «Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή» (1.5), τα στοιχεία θα αντλούνται από το σύστημα εξυπηρέτησης «Ερμής».
3. Τα στοιχεία της εγγυημένης υπηρεσίας «Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή» (2.1) θα αντλούνται από τη

μηχανογραφική εφαρμογή «ΣΑΒ». Η χρονική διάρκεια της υπηρεσίας καταγράφεται στο ειδικό έντυπο «ΣΑΒ».

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

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

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

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

8. Για τα στοιχεία των εγγυημένων υπηρεσιών υπό 1.5, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 4.1, 4.2, οι κατά τόπους επιχειρησιακές Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ενημερώνονται μέσω αναφορών που δημιουργούνται στο εμπορικό πρόγραμμα QlikView, ενώ για τα στοιχεία των υπολοίπων υπηρεσιών μέσω των αναφορών των αντίστοιχων εφαρμογών.

Γ. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1. Καταχώρηση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» σε ειδικό πεδίο της ιστοσελίδας του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., το οποίο θα αντικαταστήσει τον ισχύοντα ΧΥΚ, όπου θα παρέχεται αναλυτική πληροφόρηση για το πρόγραμμα.

2. Διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων στους εξυπηρετούμενους Καταναλωτές, τα οποία θα είναι διαθέσιμα τόσο στα Γραφεία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. όσο και σε εκείνα των Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας, κατόπιν σχετικής συμφωνίας του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. με τους Προμηθευτές.

3. Ενημερωτικές αφίσες στα Γραφεία Εξυπηρέτησης του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε..

4. Καταχωρήσεις σε εφημερίδες ευρείας κυκλοφορίας σχετικά με τις Εγγυημένες Υπηρεσίες.

5. Αποστολή ενημερωτικών φυλλαδίων σε όλους τους Καταναλωτές (περίπου 7.400.000) μέσω του λογαριασμού ρεύματος, κατόπιν σχετικής συμφωνίας με τους Προμηθευτές.

Οι ενέργειες 1 έως 4 θα ολοκληρωθούν σταδιακά εντός του χρονικού διαστήματος Μαρτίου – Μαΐου 2014, ενώ η ενέργεια 5 θα προχωρήσει κατά το Δ' τρίμηνο του τρέχοντος έτους.

Δ. ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ο χρόνος δέσμευσης των εγγυημένων υπηρεσιών του παραπάνω πίνακα (υπό Α) αφορά εργάσιμες ημέρες και υπολογίζεται από την επόμενη εργάσιμη ημέρα του αιτήματος, εκτός από τις περιπτώσεις τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή (2.1) και αποκατάστασης διακοπής τροφοδότησης Καταναλωτή μέσης τάσης λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών (2.3), που η προθεσμία άρχεται από τη στιγμή που έγινε η αναγγελία του αιτήματος (εκτός των διακοπών λόγω προγραμματισμένων εργασιών), εφόσον έγινε μέσα στο ωράριο της σχετικής Υπηρεσίας του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., αλλιώς υπολογίζεται από την ώρα έναρξης της Υπηρεσίας κατά την επόμενη ημέρα.

2. Οι εγγυημένες υπηρεσίες ισχύουν μόνο για τις συγκεκριμένες δεσμεύσεις που αναφέρονται στον ανωτέρω πίνακα. Δεν ισχύουν σε περιπτώσεις Ανωτέρας βίας και εξαιρετικών καταστάσεων (π.χ. πολύ δυσμενείς καιρικές συνθήκες ή απεργίες προσωπικού), καθώς και σε περιπτώσεις μη αρμοδιότητας του ΔΕΔΔΗΕ (π.χ. διακοπής από Παραγωγή ή Μεταφορά). Επίσης στους αναφερόμενους χρόνους δεν περιλαμβάνονται οι τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται σε άλλους φορείς (π.χ. Δασαρχείο, Πολεοδομία κλπ) και σε τρίτους.

3. Η παροχή των Εγγυημένων Υπηρεσιών διαφοροποιείται στα μικρά νησιά που υπάρχουν Υποπρακτορεία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ως αυτά αναφέρονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα του, για τα οποία ισχύουν οι προαναφερθείσες δεσμεύσεις στα αιτήματα 1.5, 2.1, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, ενώ στα υπόλοιπα αιτήματα οι χρονικές προθεσμίες διπλασιάζονται, λόγω του χρόνου μετάβασης συνεργείου από άλλα νησιά.

4. Η διαπίστωση της υπέρβασης των χρονικών προθεσμιών των Εγγυημένων Υπηρεσιών διαπιστώνεται από τις κατά τόπους επιχειρησιακές Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., μετά από επεξεργασία και έλεγχο των στοιχείων υπό Β ανωτέρω.

5. Σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών προθεσμιών που έχουν τεθεί, το ποσό που θα καταβάλλεται στους δικαιούχους θα είναι ευρώ δεκαπέντε (€ 15,00) για όλες τις εγγυημένες υπηρεσίες και για κάθε μια εξ αυτών, πλην εκείνης για τη διακοπή τροφοδότησης σε Καταναλωτές μέσης τάσης, όπου το ποσό θα είναι ευρώ εκατόν πενήντα (€ 150,00).

6. Τα ανωτέρω ποσά θα καταβάλλονται στους Καταναλωτές (α) ανά εξάμηνο και ειδικότερα εντός τριμήνου από τη λήξη κάθε εξαμήνου, δεδομένου ότι ο κατά τα ανωτέρω έλεγχος και επεξεργασία των στοιχείων δε θα υπερβαίνει τους 2 μήνες από τη λήξη του εξαμήνου, επομένως θα ακολουθεί η πληρωμή των δικαιούχων καταναλωτών κατά τον τρίτο μήνα (β) είτε απευθείας στους δικαιούχους, είτε μέσω του λογαριασμού ρεύματος, μετά από σχετική συμφωνία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. με τους αρμόδιους Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, ήτοι με μέριμνα του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και χωρίς να απαιτείται σχετική αίτηση εκ μέρους των Καταναλωτών.

7. Σχετικά με την άντληση και επεξεργασία των πρωτογενών στοιχείων ανωτέρω υπό Β καθώς και για τα αποτελέσματα εφαρμογής του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ενημερώνει ετησίως αναλυτικά τη ΡΑΕ με σχετική έκθεση.

8. Η παροχή των ανωτέρω Εγγυημένων Υπηρεσιών από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., τις οποίες δεσμεύεται να ολοκληρώνει εντός των ανωτέρω προβλεπομένων χρονικών προθεσμιών και υπό τις ανωτέρω προϋποθέσεις, επ' ουδενί συνεπάγεται τον 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).

Αθήνα, 27 Μαρτίου 2014

Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ

Δρ. Ν. Βασιλάκος