



## **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**

2019

## Περιεχόμενα

<b>Κεφάλαιο Α: Εισαγωγή</b> .....	4
1. Σκοπός Προγράμματος Συμμόρφωσης – Νομοθετικό πλαίσιο .....	4
2. Βασικές αρχές – Κριτήρια συμμόρφωσης.....	6
3. Δομή και περιεχόμενο του Προγράμματος Συμμόρφωσης.....	6
<b>Κεφάλαιο Β: Δραστηριότητες του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου</b> .....	9
1. Γενικές δραστηριότητες.....	9
1.1. Διακριτή εταιρική ταυτότητα .....	9
α) Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας .....	9
β) Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα .....	11
1.2. Ενημέρωση προσωπικού και τρίτων συνεργαζόμενων σχετικά με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις και το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης .....	12
1.3. Διασφάλιση ανεξαρτησίας μελών Διοικητικού Συμβουλίου.....	13
1.4. Διασφάλιση ανεξαρτησίας λοιπών προσώπων με δυνατότητα λήψης διαχειριστικών αποφάσεων.....	15
1.5. Διαχείριση εταιρικής ιστοσελίδας .....	16
1.6. Διαχείριση εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών σε Πληροφοριακά Συστήματα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ .....	17
1.7. Διαχείριση προγραμμάτων ανάπτυξης και συντήρησης Δικτύου.....	19
1.8. Διαχείριση παραπόνων .....	20
2. Δραστηριότητες προς Τελικούς Πελάτες .....	23
2.1. Διαχείριση νέων συνδέσεων Τελικών Πελατών .....	23
2.2. Διαχείριση Σύναψης και Επικαιροποίηση Σύμβασης Σύνδεσης .....	25
2.3. Διαχείριση αιτημάτων υφιστάμενων πελατών .....	27
2.4. Διαχείριση μετρήσεων Τελικών Πελατών .....	29
2.5. Διαχείριση εργοληπτικών εταιρειών .....	32
2.6. Διαχείριση Τελικών Πελατών με Ειδικές Ανάγκες .....	35
2.7. Διαχείριση υπερβάσεων ορίων εγγυημένων υπηρεσιών .....	38
3. Δραστηριότητες προς Χρήστες του Δικτύου Διανομής.....	41
3.1. Διαχείριση αιτημάτων αλλαγής εκπροσώπησης/ Χρηστών Διανομής.....	41
3.2. Διαχείριση αιτημάτων διακοπής τροφοδοσίας με αίτημα Χρήστη Διανομής .....	44
3.3. Διαχείριση δεδομένων μετρήσεων .....	45
3.4. Διαχείριση της τιμολόγησης ανά Χρήστη .....	47
3.5. Διαχείριση Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών .....	49
3.6. Διαχείριση σύναψης και επικαιροποίησης Σύμβασης Χρήσης .....	51

3.7. Στόχοι Ποιότητας Υπηρεσιών και Αποδοτικότητας του Διαχειριστή.....	52
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: Δραστηριότητες οργάνωσης και εφαρμογής Προγράμματος Συμμόρφωσης</b> .....	<b>54</b>
1. Δραστηριότητα οργάνωσης για την εφαρμογή και τον έλεγχο του Προγράμματος Συμμόρφωσης .....	54
2. Προσαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης σε νέες νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις.....	54
3. Διαχείριση προτάσεων βελτίωσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης.....	55
4. Επιβολή κυρώσεων από παραβίαση του Προγράμματος Συμμόρφωσης.....	55

## Κεφάλαιο Α: Εισαγωγή

### 1. Σκοπός Προγράμματος Συμμόρφωσης – Νομοθετικό πλαίσιο

Κατά τα προβλεπόμενα στην § 5 του άρθρου 80 του ν. 4001/2011, ως ισχύει, η Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης - Θεσσαλίας ΑΕ (εφεξής ΕΔΑ ΘΕΣΣ), η οποία εκ του νόμου έχει καταστεί Διαχειριστής Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου στον νομό Θεσσαλονίκης και την Περιφέρεια Θεσσαλίας, θα πρέπει να καταρτίζει και να εφαρμόζει Πρόγραμμα Συμμόρφωσης. Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ αποτελεί μέρος των Κάθετα Ολοκληρωμένων Επιχειρήσεων Φυσικού Αερίου ΔΕΠΑ Α.Ε. και Επί Gas e Luce Spa, με συμμετοχή στη μετοχική της σύνθεση κατά 51% και 49%, αντιστοίχως. Δυνάμει του υπ' αριθμόν 1/30.12.2016 πρακτικού του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας και σύμφωνα με την πρόταση του μετόχου Επί, **Γενικός Διευθυντής της Εταιρείας είναι ο κ. Λεωνίδας Μπακούρας**, στον οποίο έχουν εκχωρηθεί, σύμφωνα με την απόφαση του Δ.Σ. στην υπ' αριθμόν 1 συνεδρίαση του της 30.12.2016, οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα για τη διαχείριση (management) της Εταιρείας. Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι ο νόμιμος εκπρόσωπος της Εταιρείας.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στις ανωτέρω διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ καταρτίζει και εφαρμόζει το παρόν Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα προκειμένου να εξαιλείται κάθε πιθανότητα μεροληπτικής συμπεριφοράς υπέρ οποιουδήποτε κλάδου ή τμήματος της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης και των Συνδεδεμένων με αυτήν Επιχειρήσεων και να διασφαλίζεται η δέουσα παρακολούθηση της τήρησης του παρόντος Προγράμματος.

Τα μέτρα που περιλαμβάνονται στο παρόν Πρόγραμμα δίνουν έμφαση στην τήρηση της ως άνω αρχής στο πλαίσιο της σχέσης της ΕΔΑ ΘΕΣΣ με οποιονδήποτε κλάδο ή τμήμα της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης ή τις Συνδεδεμένες με αυτήν Επιχειρήσεις, καθώς η σχέση αυτή ενέχει ρυθμιστικό κίνδυνο λόγω της σύστασης της ΕΔΑ ΘΕΣΣ από συγχώνευση των κλάδων Διανομής των πρώην ΕΠΑ Θεσσαλονίκης Α.Ε. και ΕΠΑ Θεσσαλίας Α.Ε., οι οποίες κατά την άσκηση των τότε δραστηριοτήτων τους ασκούσαν και τη δραστηριότητα της Προμήθειας, καθώς και των σχετικών λειτουργικών αλληλεξαρτήσεων που ενδεχομένως συνεχίζουν να υφίστανται.

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης στηρίζεται στις βασικές αρχές που είναι υποχρεωμένη να θέτει σε εφαρμογή η Διοίκηση, η Διαχείριση και το σύνολο του προσωπικού της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, όσον αφορά στην ανεξαρτησία της Εταιρείας, τη μη διακριτική συμπεριφορά προς τους Χρήστες του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου και προς τους Τελικούς Πελάτες, τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που διαχειρίζεται η ΕΔΑ ΘΕΣΣ και τη διαφάνεια σε όλες τις δραστηριότητες της Εταιρείας.

Σκοπός του Προγράμματος Συμμόρφωσης είναι να εξασφαλίσει ότι η ΕΔΑ ΘΕΣΣ:

#### Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

- i. Αποκλείεται να έχει οποιαδήποτε μεροληπτική συμπεριφορά υπέρ της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης ή οποιουδήποτε κλάδου ή τμήματος αυτής, καθώς και των Συνδεδεμένων με αυτήν Επιχειρήσεων
- ii. Δεν κάνει διακρίσεις έναντι των Τελικών Πελατών
- iii. Δεν μεροληπτεί έναντι των Χρηστών Διανομής
- iv. Δεν στρεβλώνει την ανάπτυξη του ανταγωνισμού

Για την επίτευξη του ως άνω σκοπού, θεσπίζονται μέτρα και διαδικασίες για την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ μέσω του Προγράμματος Συμμόρφωσης με έμφαση στην:

- Διακριτή εταιρική ταυτότητα μεταξύ της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ και άλλων κλάδων ή τμημάτων της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης ή των Συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων.
- Ισότιμη μεταχείριση όλων των Τελικών Πελατών και Χρηστών Διανομής Φυσικού Αερίου
- Διαφύλαξη της πρόσβασης στις εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες
- Ισότιμη πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν στις δραστηριότητες των Χρηστών Διανομής
- Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και τα μέτρα εφαρμογής του
- Αναφορά σε κυρώσεις που μπορεί να επιβληθούν σε περίπτωση παραβίασης του παρόντος Προγράμματος

Αρμόδιο όργανο για να ελέγχει και να διασφαλίζει την παρακολούθηση, ορθή εκτέλεση και τήρηση των διαδικασιών/μέτρων του Προγράμματος Συμμόρφωσης είναι ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης. Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης έχει την πρόσβαση σε όλες τις αναγκαίες πληροφορίες, ώστε να προχωρεί στους αναγκαίους ελέγχους και σε όσα προβλέπονται σύμφωνα με το νόμο.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ενημερώνει το Γενικό Διευθυντή σχετικά με τις προτάσεις για αλλαγή ή βελτίωση των διαδικασιών, καθώς και για κάθε μεταβολή του ισχύοντος νομοθετικού και ρυθμιστικού πλαισίου.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης μέχρι και την 31η Μαρτίου εκάστου έτους, υποβάλλει εγγράφως στη ΡΑΕ ετήσια Έκθεση. Η Έκθεση του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης περιλαμβάνει την περιγραφή των μέτρων που έχουν ληφθεί σχετικά με την τήρηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, καθώς και ανάλυση σχετικά με την αποτελεσματικότητα των μέτρων αυτών, στα οποία έχει προχωρήσει η Εταιρεία για την τήρηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης και δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ εντός πέντε (5) ημερών από την υποβολή της.

## 2. Βασικές αρχές – Κριτήρια συμμόρφωσης

Τα βασικά κριτήρια συμμόρφωσης, όπως προκύπτουν από το νομοθετικό πλαίσιο που καθορίστηκε με τις διατάξεις του ν. 4001/2011, κατηγοριοποιούνται ως κάτωθι:

- Ανεξαρτησία του Διαχειριστή
- Ισότιμη μεταχείριση Τελικών Πελατών και Χρηστών Διανομής
- Διαφάνεια και αντικειμενικότητα
- Διαφύλαξη εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- Μη στρέβλωση του ανταγωνισμού

## 3. Δομή και περιεχόμενο του Προγράμματος Συμμόρφωσης

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης αναπτύσσεται βάσει των δραστηριοτήτων (περιοχών λειτουργίας) που δύνανται να επηρεάζουν τα ανωτέρω κριτήρια συμμόρφωσης.

Οι δραστηριότητες αυτές ομαδοποιούνται ως εξής:

### Δραστηριότητες του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου

- **Γενικές Δραστηριότητες:** δραστηριότητες του Διαχειριστή, οι οποίες επικεντρώνονται στη διοικητική ανεξαρτησία, τη διακριτή εταιρική εικόνα, τη διαχείριση εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών, τη διαχείριση των οικονομικών και εμπορικών σχέσεων της ΕΔΑ ΘΕΣΣ με οποιοδήποτε άλλο κλάδο ή τμήμα της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης ή τις Συνδεδεμένες με αυτήν Επιχειρήσεις, τη διαχείριση προγραμμάτων ανάπτυξης και συντήρησης του δικτύου διανομής κ.α.
- **Δραστηριότητες προς Τελικούς Πελάτες:** δραστηριότητες του Διαχειριστή, οι οποίες επηρεάζουν τους υφιστάμενους αλλά και τους δυνητικούς Τελικούς Πελάτες Φυσικού Αερίου, όπως η διαχείριση νέων συνδέσεων Τελικών Πελατών, οι μετρήσεις Τελικών Πελατών, η διαχείριση αιτημάτων υφιστάμενων Τελικών Πελατών κ.α.
- **Δραστηριότητες προς Χρήστες:** δραστηριότητες του Διαχειριστή, οι οποίες επηρεάζουν, τους Χρήστες του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, όπως η διαχείριση των αιτημάτων μεταβολών εκπροσωπήσεων, των δεδομένων μετρήσεων, η διαχείριση της τιμολόγησης ανά Χρήστη κ.α.

### Δραστηριότητες οργάνωσης και εφαρμογής Προγράμματος Συμμόρφωσης:

- Δραστηριότητες που επικεντρώνονται στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και την επιτυχή εφαρμογή αυτού, όπως η οργάνωση για την εφαρμογή του Προγράμματος, ο έλεγχός του, η βελτίωση / επικαιροποίηση του Προγράμματος κ.α.

Επομένως, για κάθε δραστηριότητα που επηρεάζει τα κριτήρια του Προγράμματος Συμμόρφωσης περιγράφονται τα παρακάτω:

<b>Περιγραφή Δραστηριότητας</b>	Συνοπτική περιγραφή της δραστηριότητας της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ
<b>Σκοπός</b>	Προσδιορίζεται ο σκοπός ελέγχου, ο οποίος αφορά σε θέματα διασφάλισης συμμόρφωσης της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ σε απαιτήσεις που απορρέουν από το νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο και αφορούν στα παρακάτω: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. ανεξαρτησία της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ κατά τη λήψη αποφάσεων,</li> <li>ii. ισότιμη μεταχείριση των Τελικών Πελατών και των Χρηστών Διανομής,</li> <li>iii. τήρηση των απαιτήσεων διαφάνειας μέσω της δημοσιοποίησης των απαιτούμενων πληροφοριών, και</li> <li>iv. διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών.</li> <li>v. Μη στρέβλωση των κανόνων ανταγωνισμού</li> </ul>
<b>Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος</b>	Οι πιθανές συνέπειες που θα προκύψουν από τη μη τήρηση των προβλεπόμενων μέτρων κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων από τα στελέχη της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ
<b>Γενική Διεύθυνση - Ευθύνη Εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης</b>	Η Διεύθυνση που είναι υπεύθυνη για την ορθή εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης
<b>Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης του Προγράμματος Συμμόρφωσης</b>	Η Διεύθυνση που είναι αρμόδια για την εκτέλεση των εργασιών και για την τήρηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης σύμφωνα με τα προβλεπόμενα μέτρα
<b>Μέτρα</b>	Συνοπτική περιγραφή των μέτρων που λαμβάνει η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, ώστε να εξασφαλίσει τη συμμόρφωση της Εταιρείας με το

	νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο για θέματα που αφορούν στα βασικά κριτήρια συμμόρφωσης
<b>Πληροφοριακό Σύστημα</b>	Το πληροφοριακό σύστημα (όπου υφίσταται) που υποστηρίζει την εκτέλεση της δραστηριότητας - των εργασιών
<b>Δραστηριότητα Ελέγχου</b>	Περιγραφή του τρόπου ελέγχου από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης και προσδιορισμός των στοιχείων και δεδομένων που εξετάζονται από αυτόν σε σχέση με το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης



## Κεφάλαιο Β: Δραστηριότητες του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου

### 1. Γενικές δραστηριότητες

#### 1.1. Διακριτή εταιρική ταυτότητα

Η δραστηριότητα για την εξασφάλιση της διακριτής εταιρικής ταυτότητας αναλύεται σε δύο υπό-δραστηριότητες:

- Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας
- Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα

#### α) Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας

##### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του ν. 4001/2011, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ προχωρά στη λήψη των απαραίτητων αποφάσεων/μέτρων για να προβάλλει τη διακριτή εταιρική ταυτότητα και να παρακολουθεί την εξέλιξη της προβολής σε όλα τα μέσα, με απώτερο σκοπό τη σαφήνεια και την αποφυγή δημιουργίας σύγχυσης της εταιρικής ταυτότητας με αυτήν οποιουδήποτε άλλου κλάδου ή τμήματος της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης.

##### Σκοπός:

- ✓ Ανεξαρτησία

##### Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:

Πρόκληση σύγχυσης στους Τελικούς Πελάτες αναφορικά με τη σχέση μεταξύ της ΕΔΑ ΘΕΣΣ με οποιοδήποτε άλλο κλάδο ή τμήμα της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 80 του ν. 4001/2011, ως ισχύει, έναντι της βασικής αρχής περί ανεξαρτησίας.

##### Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ.:

Γενική Διεύθυνση

##### Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:

Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων

### **Μέτρα:**

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων προχωρά στην κατάρτιση οδηγού / εγγράφου για την εταιρική ταυτότητα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ (προδιαγραφές του λογότυπου, επωνυμία κ.α.) και για την εφαρμογή αυτής. Συγκεκριμένα:

- Επωνυμία
- Χαρακτηριστικά εταιρικής ταυτότητας ΕΔΑ ΘΕΣΣ
- Το διακριτό εταιρικό λογότυπο

### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

Κανένα

### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης λαμβάνει τον οδηγό/έγγραφο με την εταιρική ταυτότητα και διενεργεί δειγματοληπτικούς ελέγχους για να διαπιστώσει την πληρότητα και ορθότητα της εφαρμογής της εταιρικής εικόνας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ σε:

- Έντυπα: εσωτερικά έγγραφα (φόρμες κ.λπ.), εταιρικές κάρτες και έγγραφα επικοινωνίας με τρίτους (επιστολόχαρτα κ.α),
- Εγκαταστάσεις, κινητά και ακίνητα αντικείμενα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ (όπως π.χ οχήματα, πινακίδες, φόρμες εργασίας συνεργατών κλπ.)
- Ηλεκτρονική αλληλογραφία
- Ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## **β) Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα**

### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ θα πρέπει να επικοινωνεί με σαφήνεια προς τους Χρήστες και τους υφιστάμενους και δυνητικούς Τελικούς Πελάτες του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, τον διαχωρισμό της εταιρικής της ταυτότητας και του αντικειμένου των Υπηρεσιών και καθηκόντων της της, από τις δραστηριότητες οποιουδήποτε κλάδου ή τμήματος της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης. Επίσης, θα πρέπει να κοινοποιεί προς τους Χρήστες του Δικτύου Διανομής την υποχρέωση της να παρέχει όλες τις υπηρεσίες που προβλέπονται σύμφωνα με τη νομοθεσία και τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, αμερόληπτα και χωρίς διακρίσεις.

### **Σκοπός:**

- ✓ Ανεξαρτησία

### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Η ελλιπής επικοινωνιακή προώθηση για την αναγνωρισιμότητα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ θα έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη διαφάνειας που τίθεται από τις διατάξεις του ν. 4001/2011 περί μη δημιουργίας σύγχυσης στον Τελικό Πελάτη για το διαχωρισμένο περιβάλλον.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων

### **Μέτρα:**

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων διασφαλίζει την ενημέρωση του ευρύτερου κοινού για το διαχωρισμό των υπηρεσιών και τη διακριτή ταυτότητα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω προγράμματος προωθητικών ενεργειών για την ενημέρωση, τόσο των Χρηστών Διανομής, όσο και του κοινού, ώστε να είναι αντιληπτή η κατανόηση της διαχωρισμένης εταιρικής ταυτότητας.

Τέλος, προχωρά σε έρευνα για την επιβεβαίωση της αναγνωρισιμότητας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ ως ανεξάρτητης εταιρείας, διακεκριμένης από τις Καθέτως Ολοκληρωμένες Επιχειρήσεις ή κλάδους αυτών.

### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

Ιστοσελίδα

### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την ολοκλήρωση των προωθητικών ενεργειών, βάσει του προγράμματος προώθησης, καθώς και τα αποτελέσματα των ερευνών αναγνωσιμότητας της

ΕΔΑ ΘΕΣΣ. Επιπλέον, δύναται να διεξάγει έρευνα για να διαπιστώσει την αναγνωρισιμότητα της Εταιρείας. Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## **1.2. Ενημέρωση προσωπικού και τρίτων συνεργαζόμενων σχετικά με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις και το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης**

### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Η ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, καθώς και τρίτων συνεργαζόμενων επηρεάζει όλα τα βασικά κριτήρια όπως τίθενται από το νόμο. Συγκεκριμένα, επηρεάζει την ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής και των Τελικών Πελατών, τη διαφάνεια, την αμεροληψία, την αντικειμενικότητα και την ανεξαρτησία του Διαχειριστή.

### **Σκοπός:**

- ✓ Ανεξαρτησία
- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Η ελλιπής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού της Εταιρείας ενδέχεται να οδηγήσει σε μη συμμόρφωση της Εταιρείας προς το οικείο νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο και έχει άμεσες επιπτώσεις επί των βασικών αρχών του ν. 4001/2011.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων

Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού

### **Μέτρα:**

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων και η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού προχωρούν στη γενική ενημέρωση του προσωπικού του Διαχειριστή για τις απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου, τη σημασία της τήρησής τους από το προσωπικό, καθώς και της τήρησης των υποχρεώσεων που απορρέουν από το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης μετά την έγκριση του από τη ΡΑΕ.

Παράλληλα, η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων και Ανθρώπινου Δυναμικού μεριμνούν σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης, ώστε να καταρτιστεί και να εκτελεστεί ένα

εκπαιδευτικό πρόγραμμα για το προσωπικό της Εταιρείας και για τους τρίτους συνεργαζόμενους. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα θα είναι κατάλληλα διαβαθμισμένο, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες ανάλογα με τη θέση και αρμοδιότητες του κάθε υπαλλήλου της Εταιρείας, καθώς και του επιπέδου επαφής που έχει με τους Χρήστες Διανομής, τους Τελικούς Πελάτες και τις εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες. Η σχετική εκπαίδευση θα παρέχεται και σε κάθε νέο μέλος που προσλαμβάνεται στην ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ.

Τέλος, η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων είναι υπεύθυνη για τη παραγωγή απολογιστικής αναφοράς ή/και αναφοράς αξιολόγησης σχετικά με τις εκπαιδευτικές δράσεις. Η αναφορά θα αποστέλλεται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης προς έλεγχο.

#### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

Κανένα

#### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης λαμβάνει την απολογιστική αναφορά ή / και αναφορά αξιολόγησης εκπαιδεύσεων και διενεργεί έλεγχο, ώστε να διαπιστωθεί ότι έχουν πραγματοποιηθεί ορθά, έγκαιρα και πλήρως οι προγραμματισμένες εκπαιδεύσεις / ενημερώσεις στο αρμόδιο προσωπικό (π.χ εξέταση καταλληλότητας εκπαιδευτικού υλικού και εκπαιδευομένων, εξέταση συμμετοχής εκπαιδευομένων κ.α).

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

### **1.3. Διασφάλιση ανεξαρτησίας μελών Διοικητικού Συμβουλίου**

#### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 5 του άρθρου 80 του ν. 4001/2011, τα πρόσωπα που ασκούν τη διοίκηση της Εταιρείας που είναι κάτοχος Άδειας Διανομής ή / και Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν, στη διοίκηση, σε κλάδους ή τμήματα της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου ή Ηλεκτρικής Ενέργειας ή άλλης Συνδεδεμένης Επιχείρησης της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου ή Ηλεκτρικής Ενέργειας που έχουν την ευθύνη, άμεσα ή έμμεσα, για τη λειτουργία της Παραγωγής, Μεταφοράς και Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Τα ανωτέρω πρόσωπα δεν επιτρέπεται να έχουν ίδια συμφέροντα που παρεμποδίζουν την άσκηση των καθηκόντων τους, κατά τρόπο ανεξάρτητο και αντικειμενικό.

#### **Σκοπός:**

- ✓ Ανεξαρτησία

### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Μεροληπτική λήψη αποφάσεων υπέρ κλάδων ή τμημάτων ή άλλης Συνδεδεμένης Επιχείρησης με την Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση Φυσικού Αερίου.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων

### **Μέτρα:**

Η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ διασφαλίζει την ανεξαρτησία του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του άρθρου 80 του ν. 4001/2011, ως ισχύει. Ειδικότερα, η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που ασκούν τη διοίκηση της Εταιρείας που είναι κάτοχος Άδειας Διανομής ή / και Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν, στη διοίκηση, σε κλάδους ή τμήματα της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου ή Ηλεκτρικής Ενέργειας ή άλλης Συνδεδεμένης Επιχείρησης της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου ή Ηλεκτρικής Ενέργειας που έχουν την ευθύνη, άμεσα ή έμμεσα, για τη λειτουργία της παραγωγής, μεταφοράς και προμήθειας Φυσικού Αερίου. Τα ανωτέρω πρόσωπα δεν επιτρέπεται να έχουν ίδια συμφέροντα που παρεμποδίζουν την άσκηση των καθηκόντων τους, κατά τρόπο ανεξάρτητο και αντικειμενικό. Η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ θα διατηρεί την κατάλληλη, κατά περίπτωση, τεκμηρίωση της συμμόρφωσης των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου με τους ως άνω περιορισμούς.

### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

Κανένα

### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι τα πρόσωπα που συνθέτουν το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ πληρούν τις ως άνω προϋποθέσεις, βάσει των στοιχείων τεκμηρίωσης προς τούτο.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

#### **1.4. Διασφάλιση ανεξαρτησίας λοιπών προσώπων με δυνατότητα λήψης διαχειριστικών αποφάσεων**

##### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 5 του άρθρου 80 του ν. 4001/2011, οι αρμόδιοι που ασκούν τη διαχείριση της Εταιρείας που είναι κάτοχος Άδειας Διανομής ή/και Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν, στη διοίκηση, σε κλάδους ή τμήματα της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου ή Ηλεκτρικής Ενέργειας ή άλλης Συνδεδεμένης Επιχείρησης της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου ή Ηλεκτρικής Ενέργειας που έχουν την ευθύνη, άμεσα ή έμμεσα, για τη λειτουργία της παραγωγής, μεταφοράς και προμήθειας Φυσικού Αερίου. Τα ανωτέρω πρόσωπα δεν επιτρέπεται να έχουν ίδια συμφέροντα που παρεμποδίζουν την άσκηση των καθηκόντων τους, κατά τρόπο ανεξάρτητο και αντικειμενικό.

##### **Σκοπός:**

- ✓ Ανεξαρτησία

##### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Μεροληπτική λήψη αποφάσεων υπέρ κλάδων ή τμημάτων ή άλλης Συνδεδεμένης Επιχείρησης με την Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση Φυσικού Αερίου.

##### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

##### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων

Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού

##### **Μέτρα:**

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων και η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού διασφαλίζουν ότι τα στελέχη της Εταιρείας θα πρέπει να είναι ανεξάρτητα από άλλους κλάδους ή τμήματα ή άλλη Συνδεδεμένη Επιχείρηση της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου και δεν έχουν ίδια συμφέροντα που παρεμποδίζουν την άσκηση των καθηκόντων τους, κατά τρόπο ανεξάρτητο και αντικειμενικό. Συγκεκριμένα, σε αυτή τη κατηγορία εμπíπτουν οι Διευθυντές και οι Υπεύθυνοι τομέων και Υπηρεσιών.

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ υποχρεούται να εξασφαλίζει ότι, τα στελέχη που καταλαμβάνουν τις παραπάνω θέσεις πληρούν τα οριζόμενα του άρθρου 80 του ν. 4001/2011. Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ θα διατηρεί την κατάλληλη, κατά περίπτωση, τεκμηρίωση της συμμόρφωσής τους με τους περιορισμούς που τίθενται από το ως άνω νομικό πλαίσιο.

Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

Κανένα

### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι, τα στελέχη της ΕΔΑ ΘΕΣΣ με δυνατότητα λήψης αποφάσεων πληρούν τις ως άνω προϋποθέσεις, βάσει των στοιχείων τεκμηρίωσης προς τούτο.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## **1.5. Διαχείριση εταιρικής ιστοσελίδας**

### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Η ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ αποτελεί μέσο για την πληροφόρηση ως προς τις υπηρεσίες που παρέχει η Εταιρεία, καθώς και για την εξυπηρέτηση των Τελικών Πελατών και των Χρηστών Διανομής χωρίς διακρίσεις.

### **Σκοπός:**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια

### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Στο πλαίσιο της διαφάνειας και της ισότιμης μεταχείρισης όλων των Χρηστών Διανομής και των Τελικών Πελατών του Δικτύου, εντάσσεται και ο κοινός τρόπος επικοινωνίας που θα έχει η ΕΔΑ ΘΕΣΣ μαζί τους. Η εταιρική ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ αποτελεί βασικό μέσο για την επικοινωνία και γενική ενημέρωση των Τελικών Πελατών, αλλά και των Χρηστών Διανομής όσον αφορά στις υπηρεσίες του Διαχειριστή, όπως αυτές ορίζονται στο ν. 4001/2011 και τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων

### **Μέτρα:**

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων είναι υπεύθυνη, για την εξασφάλιση της παροχής πληροφόρησης μέσω της ιστοσελίδας για τις υπηρεσίες που προσφέρει η ΕΔΑ ΘΕΣΣ, για τις οποίες λαμβάνει επικαιροποιημένο το υλικό προς ανάρτηση από τις αρμόδιες διευθύνσεις βάσει του ρυθμιστικού πλαισίου.



Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

### Πληροφοριακό Σύστημα:

Ιστοσελίδα

### Δραστηριότητα Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι είναι αναρτημένο όλο το απαιτούμενο πληροφοριακό υλικό βάσει ρυθμιστικού πλαισίου και ότι η διαδικασία της ανανέωσης/επικαιροποίησής του τηρείται.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## 1.6. Διαχείριση εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών σε Πληροφοριακά Συστήματα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ

### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ είναι υποχρεωμένη να προστατεύει τις εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες των Τελικών Πελατών και των Χρηστών Διανομής, όπως καταχωρίζονται στα πληροφοριακά της συστήματα. Η υποχρέωση αυτή προκύπτει από τα οριζόμενα στο άρθρο 80 του ν. 4001/2011, όπου αναφέρεται ότι η ΕΔΑ ΘΕΣΣ έχει την υποχρέωση διαφύλαξης του εμπιστευτικού χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών, καθώς και την υποχρέωση παροχής ισότιμης πρόσβασης σε πληροφορίες που αφορούν στη δραστηριότητά των ανωτέρω προσώπων και ενδέχεται να παρέχουν εμπορικά πλεονεκτήματα. Στις εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τα κάτωθι πλην των ήδη δημοσιευθέντων πληροφοριών/ δεδομένων:

- Μητρώο Τελικών Πελατών κάθε Χρήστη/Προμηθευτή
- Μετρήσεις Τελικών Πελατών
- Αιτήσεις και συμβάσεις σύνδεσης και χρήσης
- Στοιχεία σχετικά με την αρχική ή/και τελική κατανομή ποσοτήτων Φυσικού Αερίου, και σχετικά με την τιμολόγηση της Βασικής Δραστηριότητας & Επικουρικών ή/και Προαιρετικών Υπηρεσιών
- Προσφορές που υποβάλλονται σε διαδικασίες ανάθεσης έργων, υπηρεσιών ή προμηθειών της ΕΔΑ ΘΕΣΣ και οι συμβάσεις που συνάπτονται με τους αναδόχους
- Απολογιστικά ή προϋπολογιστικά στοιχεία κόστους έργων, προμηθειών και υπηρεσιών της ΕΔΑ ΘΕΣΣ

### **Σκοπός:**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Η διαρροή των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών ενός Χρήστη/Προμηθευτή προς έναν άλλο Χρήστη/Προμηθευτή δύναται να προσδώσει αθέμιτο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στρεβλώνοντας τον ανταγωνισμό.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων

### **Μέτρα:**

Για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών στα πληροφοριακά συστήματα, η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ τηρεί Εγχειρίδιο Πολιτικής Ασφάλειας των Πληροφοριακών Συστημάτων που εκδίδει η Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου και Πληροφοριακών Συστημάτων και στο οποίο αναλύονται οι διαδικασίες που εφαρμόζονται ως προς την ασφάλεια και εμπιστευτικότητα των πληροφοριών.

### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών

### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι το ανωτέρω Εγχειρίδιο έχει εκδοθεί και βάσει των διαδικασιών ασφάλειας που περιγράφονται σε αυτό διενεργεί δειγματοληπτικούς ελέγχους στα πληροφοριακά συστήματα για να διαπιστώσει ότι τηρούνται οι δικλίδες ασφαλείας.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της Αρμόδιας Διεύθυνσης Εκτέλεσης Εργασιών και τήρησης Π.Σ.

## 1.7. Διαχείριση προγραμμάτων ανάπτυξης και συντήρησης Δικτύου

### Περιγραφή Δραστηριότητας ΕΔΑ ΘΕΣΣ

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 80 του ν. 4001/2011, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ ως Διαχειριστής Δικτύου Διανομής οφείλει να υλοποιήσει το Δίκτυο Διανομής με πόρους του κατόχου της Άδειας Διανομής, σύμφωνα με το πενταετές Πρόγραμμα Ανάπτυξης, το οποίο καταρτίζεται από το Διαχειριστή και υποβάλλεται στη ΡΑΕ προς έγκριση και ανανεώνεται ετησίως. Ο Διαχειριστής συντάσσει και υποβάλλει στη ΡΑΕ προς έγκριση, το Πρόγραμμα Ανάπτυξης το αργότερο έως την 1η Νοεμβρίου κάθε έτους. Το εγκεκριμένο Πρόγραμμα Ανάπτυξης θα πρέπει να δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

Επίσης, βάσει των οριζόμενων του εκάστοτε Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ οφείλει να συντάσσει σε ετήσια βάση και να αναρτά στην ιστοσελίδα της το Πρόγραμμα Συντήρησης του Δικτύου Διανομής, το οποίο θα πρέπει να είναι πάντοτε ενήμερο σε σχέση με τις σημαντικές αναθεωρήσεις που τυχόν απαιτηθούν.

#### Σκοπός:

- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Ισότιμη μεταχείριση

#### Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:

Η σύνταξη των Προγραμμάτων αποτελεί νομική υποχρέωση της ΕΔΑ ΘΕΣΣ και επηρεάζει τη διαφάνεια της Εταιρείας ως προς τις υποχρεώσεις της και την ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής.

#### Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:

Γενική Διεύθυνση

#### Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:

Διεύθυνση Λειτουργίας & Συντήρησης Δικτύου

Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Ρυθμιστικών Υποθέσεων

Διεύθυνση Ανάπτυξης & Νέων Συνδέσεων

Επιχειρησιακός Έλεγχος

#### Μέτρα:

Για να διασφαλιστεί η διαφάνεια και η ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής, συντάσσεται το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Δικτύου Διανομής έως την 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου κάθε έτους λαμβάνοντας υπόψη τα οριζόμενα από τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Το Πρόγραμμα Ανάπτυξης

υποβάλλεται προς έγκριση στη ΡΑΕ. Μετά την έγκρισή του από τη ΡΑΕ, αναρτάται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας, σύμφωνα με τα μέτρα της Δραστηριότητας 1.5.

Ακολούθως, η Διεύθυνση Λειτουργίας & Συντήρησης Δικτύου συντάσσει του Πρόγραμμα Συντήρησης και το επικαιροποιεί σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το Πρόγραμμα Συντήρησης και οι επικαιροποιήσεις αυτού αναρτώνται στην ιστοσελίδα από τη Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων σύμφωνα με τα μέτρα της Δραστηριότητας 1.5.

#### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

Ιστοσελίδα

#### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι έχουν συνταχθεί τα ως άνω Προγράμματα εντός των ως άνω χρονικών περιθωρίων και έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Εταιρείας, όπως περιγράφεται στη δραστηριότητα ελέγχου 1.5.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## **1.8. Διαχείριση παραπόνων**

#### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ αποτελεί τον αποδέκτη παραπόνων από τους πολίτες, Καταναλωτές – δυνητικούς Πελάτες, υφιστάμενους Τελικούς Πελάτες, τους Χρήστες Δικτύου Διανομής, καθώς και από Φορείς και Αρχές με τους παρακάτω τρόπους:

- με έγγραφο αίτημα στην Εταιρεία, το οποίο μπορεί να υποβληθεί μέσω εντύπου, επιστολής, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τηλεμοιοτυπίας, εταιρικής ιστοσελίδας, καθώς και του Ηλεκτρονικού Συστήματος Ανταλλαγής Πληροφοριών (μόνο για Χρήστες Διανομής)
- προφορικό αίτημα στην Εταιρεία μέσω του τηλεφωνικού κέντρου και των Γραφείων Εξυπηρέτησης

Η διαχείριση παραπόνων και συγκεκριμένα, ο δεσμευτικός χρόνος απόκρισης αναφέρονται στα οριζόμενα σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως εκάστοτε ισχύει. Η διαχείριση των παραπόνων θα πρέπει να γίνεται με κριτήριο την ισότιμη αντιμετώπιση των Πελατών και Χρηστών Διανομής και να αποτυπώνει τη διαφάνεια και την αντικειμενικότητα στις δραστηριότητες της ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

#### **Σκοπός:**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια

Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

- ✓ Αντικειμενικότητα

### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Μη ισότιμη μεταχείριση των Τελικών Πελατών και Χρηστών Διανομής και μη τήρηση της αρχής της διαφάνειας στις δραστηριότητες του Διαχειριστή.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ:**

Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων

### **Μέτρα:**

Για να διασφαλιστεί η κατάλληλη διαχείριση και αντίστοιχα, η εναρμόνιση με τις βασικές αρχές της ανεξαρτησίας, θα πρέπει να υπάρχει η κατάλληλη οργάνωση και διαδικασία για τη διαχείριση των παραπόνων από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

Για να διασφαλιστεί η διαφάνεια του Διαχειριστή, θα πρέπει οι Τελικοί Πελάτες (υφιστάμενοι και μη), Χρήστες Δικτύου Διανομής, Φορείς/Αρχές να είναι πλήρως και σαφώς ενημερωμένοι για τα χρονικά περιθώρια, όπως αυτά ορίζονται στον εκάστοτε Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, εντός των οποίων υποχρεούται η Εταιρεία να ανταποκριθεί.

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων συντάσσει διαδικασία διαχείρισης παραπόνων για τη διασφάλιση της ισότιμης, χωρίς διακρίσεις, διαχείριση των παραπόνων, όπου καθορίζονται οι αρμόδιοι ρόλοι, οι χρόνοι απόκρισης, καθώς και οι ενέργειες παρακολούθησης. Η διαδικασία αυτή επικοινωνείται στο αρμόδιο προσωπικό της Εταιρείας.

Επίσης, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων θα επεξεργάζεται τα καταγεγραμμένα δεδομένα των παραπόνων περιοδικά και θα παράγει σχετική έκθεση/αναφορά.

Τέλος, στην ιστοσελίδα της Εταιρείας θα πρέπει να υπάρχει σχετική ηλεκτρονική διεύθυνση αποστολής παραπόνων ή ηλεκτρονική φόρμα υποβολής παραπόνων.

### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

- CRM
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών
- Ιστοσελίδα

### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης προχωρά στον έλεγχο έκδοσης της εν λόγω διαδικασίας, καθώς και της εσωτερικής επικοινωνίας αυτής. Πραγματοποιεί δειγματοληπτικό έλεγχο για την εξακρίβωση της τήρησής της και λαμβάνει και τις σχετικές αναφορές απόδοσης, καθώς και αφορά στη διαχείριση των παραπόνων (έλεγχος χρόνου ολοκλήρωσης βάσει Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου).



Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ Α.Ε.

Περαιτέρω, ελέγχει ότι η ιστοσελίδα της Εταιρείας αναγράφει ευκρινώς την ηλεκτρονική διεύθυνση αποστολής παραπόνων ή την ύπαρξη σχετικής ηλεκτρονικής φόρμας.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## 2. Δραστηριότητες προς Τελικούς Πελάτες

### 2.1. Διαχείριση νέων συνδέσεων Τελικών Πελατών

#### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η διαδικασία που ακολουθείται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ για τη σύνδεση νέων Τελικών Πελατών στο Δίκτυο Διανομής Φυσικού Αερίου περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- Παραλαβή αιτήματος νέας σύνδεσης.
- Ενημέρωση του Τελικού Πελάτη για τα δικαιώματά του αναφορικά με το αίτημά του και τις υποχρεώσεις της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ απέναντι του.
- Εντός προκαθορισμένου ορίου εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος, όπως αυτό ορίζεται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ υποβάλλει προσφορά σύνδεσης ή επιστολή απόρριψης.
- Μετά την ολοκλήρωση των υποχρεώσεων του Τελικού Πελάτη και την υπογραφή της Σύμβασης Σύνδεσης.
- Μετά την ολοκλήρωση της κατασκευής του νέου Σημείου Παράδοσης, και την επιβεβαίωση ύπαρξης Σύμβασης Χρήσης, υλοποιείται η ενεργοποίησή του Τελικού Πελάτη και εντάσσεται στο Μητρώο Πελατών του Χρήστη, μετά την παραλαβή του συνόλου των απαιτούμενων κατά περίπτωση λοιπών εγγράφων.

#### Σκοπός:

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

#### Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:

Προκειμένου να τηρείται και να αναγνωρίζεται η διαφάνεια της Εταιρείας, ένας δυνητικός Τελικός Πελάτης του Δικτύου Διανομής θα πρέπει να έχει ισότιμη, αδιάλειπτη και πλήρη πρόσβαση στις πληροφορίες που είναι σχετικές με το αίτημα, ώστε να είναι ορθά και πλήρως ενημερωμένος για:

- τα απαιτούμενα σχετικά έντυπα, έγγραφα και δικαιολογητικά
- τα τέλη σύνδεσης
- τα χρονικά περιθώρια, εντός των οποίων η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ δεσμεύεται προς αυτόν ότι θα ολοκληρώσει το αίτημα σύνδεσης, όπως αυτά καθορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής
- τη φάση υλοποίησης στην οποία βρίσκεται ανά πάσα χρονική στιγμή το αίτημά του

Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

Παράλληλα, για να τηρείται η ισότιμη μεταχείριση όλων των δυνητικών Τελικών Πελατών του Δικτύου, θα πρέπει να παρέχεται χωρίς διακριτική αντιμετώπιση:

- εξυπηρέτηση από όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης και το τηλεφωνικό κέντρο
- υλοποίηση του αιτήματός του κατά τον ίδιο τρόπο σε σχέση με ίδια αιτήματα άλλων Τελικών Πελατών.

Ταυτόχρονα, θα πρέπει να διαφυλάσσονται οι εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες των δυνητικών Τελικών Πελατών.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων

### **Μέτρα:**

Για την εξασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων προχωρά στη σύνταξη οδηγίας/διαδικασίας για την υποδοχή αιτημάτων/ συμβάσεων νέας σύνδεσης, η οποία αποστέλλεται στους αρμόδιους Τομείς και κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης. Επίσης, η ίδια Διεύθυνση διασφαλίζει ότι το προσωπικό της στο σύνολο του έχει ενημερωθεί και γνωρίζει τις ανωτέρω σχετικές υποχρεώσεις του. Η οδηγία/διαδικασία αυτή έχει σκοπό να διασφαλίσει:

- ότι τα αιτήματα θα διεκπεραιώνονται κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως εκάστοτε ισχύουν.
- ότι τα αιτήματα νέας σύνδεσης θα προωθούνται μόνο μετά την υποβολή από τον αιτούντα όλων των απαιτούμενων εγγράφων.
- την τήρηση της μεθοδολογίας υπολογισμού των τελών σύνδεσης.
- την ενημέρωση προς τον Τελικό Πελάτη μέσω των εγγράφων / εντύπων που του διαθέτει, ως προς τη δυνατότητα να έχει πρόσβαση σε όλες τις σχετικές πληροφορίες για την υλοποίηση του αιτήματος.

Ακολούθως, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων μεριμνά για τη σύνταξη και διάθεση, σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, ενημερωτικών εντύπων, αναφορικά με τη διαδικασία αίτησης σύνδεσης, τα τέλη σύνδεσης και τα χρονικά περιθώρια υλοποίησης νέων συνδέσεων προς τους Τελικούς Πελάτες.

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων, στο πλαίσιο της διασφάλισης της διαφάνειας, μεριμνά για την ανάρτηση των σχετικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, σύμφωνα με τα



#### Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

στοιχεία που αποστέλλονται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων κατά τα οριζόμενα στη δραστηριότητα 1.5..

Η διαφύλαξη των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών γίνεται με την κατάλληλη καταχώρηση στα πληροφοριακά συστήματα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ και με βάση τα προαναφερθέντα στη Δραστηριότητα 1.6.

#### Πληροφοριακό Σύστημα:

- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών

#### Δραστηριότητα Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι η οδηγία / διαδικασία για τη διαχείριση αιτημάτων νέων συνδέσεων έχει συνταχθεί και επικοινωνηθεί στο αρμόδιο προσωπικό.

Ελέγχει δειγματοληπτικά την τήρηση της διαδικασίας όπως έχει προδιαγραφεί, καθώς και την τήρηση των σχετικών χρόνων για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων αυτών.

Επίσης, ελέγχει ότι στα γραφεία εξυπηρέτησης υπάρχουν τα σχετικά ενημερωτικά έντυπα για τους Τελικούς Πελάτες.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ τα πληροφοριακά στοιχεία για τη διαδικασία, τέλη σύνδεσης κ.λπ. καθώς και το υπόδειγμα της αίτησης σύνδεσης.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## 2.2. Διαχείριση Σύναψης και Επικαιροποίηση Σύμβασης Σύνδεσης

#### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, προκειμένου να συνδεθεί ένα νέο Σημείο Παράδοσης στο Δίκτυο Διανομής συνάπτεται Σύμβαση Σύνδεσης μεταξύ της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ και του κυρίου της εγκατάστασης ή του νόμιμου ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του. Ο αντισυμβαλλόμενος πρέπει να καταβάλλει τα Τέλη Σύνδεσης και τα Τέλη Επέκτασης εφόσον υφίστανται. Η Σύμβαση Σύνδεσης καταρτίζεται εγγράφως, σύμφωνα με την Πρότυπη Σύμβαση Σύνδεσης, η οποία αναρτάται στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή.

#### Σκοπός:

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Η σύναψη και η επικαιροποίηση Σύμβασης Σύνδεσης επηρεάζει άμεσα, τόσο την ισότιμη μεταχείριση όσο και την ανάγκη για διαφάνεια στην τήρηση των συμβατικών όρων και εφαρμογή των Τελών Σύνδεσης των Τελικών Πελατών, ενώ εγείρει και ζητήματα εμπιστευτικότητας, καθότι στη Σύμβαση Σύνδεσης περιλαμβάνεται πληθώρα εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων

### **Μέτρα:**

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων προχωρά στη σύνταξη μίας πρότυπης Σύμβασης Σύνδεσης, η οποία καθορίζει τις υποχρεώσεις, τα δικαιώματα των αντισυμβαλλόμενων μερών και τους συμβατικούς όρους, εγκρίνεται από τη ΡΑΕ, αναρτάται στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ και είναι προσβάσιμη από όλους τους αντισυμβαλλόμενους, διασφαλίζοντας έτσι την ισότιμη μεταχείριση όλων των Τελικών Πελατών.

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων μεριμνά για την ανάρτηση της Πρότυπης Σύμβασης Σύνδεσης στην εταιρική ιστοσελίδα κατόπιν διατύπωσης του σχετικού αιτήματος από την αρμόδια Διεύθυνση κατά τα οριζόμενα στη δραστηριότητα 1.5.

Για να εξασφαλιστεί η διαφάνεια, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων προβαίνει στη δημιουργία μίας κοινής μεθοδολογίας υπολογισμού των Τελών Σύνδεσης και Τελών Επέκτασης (αν υφίστανται) από τους δυνητικούς πελάτες και από τους ήδη υπάρχοντες, η οποία επίσης εγκρίνεται από τη ΡΑΕ.

Παράλληλα, η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών διασφαλίζεται με την ανάθεση της διαχείρισης των Συμβάσεων Σύνδεσης αποκλειστικά από αρμόδιους υπαλλήλους.

### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι τηρείται η μέθοδος υπολογισμού των Τελών Σύνδεσης και των Τελών Επέκτασης εφόσον απαιτείται να καταβληθούν από τους Τελικούς Πελάτες και ελέγχει ότι οι Πελάτες έχουν συνάψει Σύμβαση Σύνδεσης με τους ίδιους συμβατικούς όρους. Επίσης, επιβεβαιώνει ότι έχει εγκριθεί και αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ η πρότυπη Σύμβαση Σύνδεσης και ότι, η διαχείριση των Συμβάσεων πραγματοποιείται από τους αρμόδιους υπαλλήλους, όπως αυτοί έχουν οριστεί από τη σχετική Διεύθυνση.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

### **2.3. Διαχείριση αιτημάτων υφιστάμενων πελατών**

#### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Οι υφιστάμενοι Τελικοί Πελάτες του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου έχουν τη δυνατότητα να καταθέτουν ποικίλα αιτήματα που αφορούν στο Σημείο Παράδοσής τους, όπως ενδεικτικά:

- τροποποίηση της δυναμικότητας του μετρητή
- τροποποίηση Εξωτερικής Εγκατάστασης
- επανασύνδεση ή αποξήλωση μετρητή ή/και εξωτερικής εγκατάστασης

καθώς και για τις υπόλοιπες υπηρεσίες που περιγράφονται στις Επικουρικές Υπηρεσίες, όπως αυτές αναφέρονται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.

Η διαδικασία που ακολουθείται για τη διαχείριση αιτημάτων των υφιστάμενων Τελικών Πελατών είναι η κάτωθι:

- Παραλαβή του αιτήματος, παραλαβή των απαιτούμενων εγγράφων/ δικαιολογητικών αναλόγως του αιτήματος και έλεγχος αυτών,
- Υλοποίηση του αιτήματος του Τελικού Πελάτη μετά την εκ μέρους του πλήρωση των ανωτέρω.

#### **Σκοπός:**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

#### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Για να διασφαλιστεί η ισότιμη μεταχείριση των Τελικών Πελατών του Δικτύου Διανομής θα πρέπει να παρέχεται χωρίς διακριτική αντιμετώπιση:

- πρόσβαση στις σχετικές με τα αιτήματα τους πληροφορίες
- εξυπηρέτηση σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ και από το τηλεφωνικό κέντρο
- υλοποίηση των αιτημάτων τους κατά τον ίδιο τρόπο σε σχέση με ίδια αιτήματα άλλων Τελικών Πελατών

Επιπρόσθετα, για να τηρηθεί η διαφάνεια, ο Τελικός Πελάτης πρέπει να έχει πρόσβαση στις σχετικές με το αίτημά του πληροφορίες, έτσι ώστε να είναι πλήρως και σαφώς ενημερωμένος για:

- τα απαραίτητα, αναλόγως αιτήματος, έντυπα και λοιπά έγγραφα που απαιτείται να υποβάλλει στην ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ,
- το τυχόν κόστος/ δαπάνη του κάθε αιτήματος σε περίπτωση που αυτό απαιτεί εργασίες κατασκευής / επιδιόρθωσης κλπ.,
- τα χρονικά περιθώρια εντός των οποίων η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ οφείλει να διεκπεραιώσει το αίτημά του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Ωστόσο, δεν λαμβάνονται υπόψη τυχόν καθυστερήσεις που δεν εμπíπτουν στη δικαιοδοσία του Διαχειριστή,
- τη φάση υλοποίησης στην οποία βρίσκεται ανά πάσα χρονική στιγμή το αίτημά του και τις όποιες αιτίες για τις οποίες έγινε υπέρβαση των χρονικών περιθωρίων.

Τέλος, τα στοιχεία και οι πληροφορίες που αφορούν στον κάθε Τελικό Πελάτη θα πρέπει να προστατεύονται.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων

### **Μέτρα:**

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων στο πλαίσιο της διασφάλισης της διαφάνειας μεριμνά για την ανάρτηση των σχετικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, σύμφωνα με τα στοιχεία που αποστέλλονται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων, κατά τα οριζόμενα στη δραστηριότητα 1.5.

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων είναι υπεύθυνη για τη σύνταξη και έκδοση σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης των ενημερωτικών εντύπων για αυτές τις υπηρεσίες και της συνοπτικής περιγραφής της διαδικασίας διεκπεραίωσης τους, καθώς και των χρεώσεων των Επικουρικών Υπηρεσιών.

Για την εξασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων προχωρά στη σύνταξη οδηγίας/διαδικασίας/πολιτικής για την υποδοχή των αιτημάτων, η οποία αποστέλλεται στους αρμόδιους Τομείς και κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης. Η οδηγία / διαδικασία / πολιτική αυτή έχει σκοπό να διασφαλίσει:

- ότι τα αιτήματα θα προωθούνται μόνο μετά την υποβολή από τον αιτούντα όλων των απαιτούμενων εγγράφων,

#### Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

- την τήρηση των χρονικών περιθωρίων για την ολοκλήρωση από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ, εξαιρουμένων τυχόν καθυστερήσεων υπαιτιότητας πελάτη ή τρίτων,
- την ενημέρωση προς τον Τελικό Πελάτη μέσω των εγγράφων/εντύπων που του διαθέτει, ως προς την πορεία και το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης του αιτήματος.

Η **διαφύλαξη των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών** γίνεται με την κατάλληλη καταχώριση στα πληροφοριακά συστήματα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ και με βάση τα προαναφερθέντα στη Δραστηριότητα 1.6.

#### Πληροφοριακό Σύστημα:

- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών

#### Δραστηριότητα Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι η οδηγία/διαδικασία/πολιτική για τη διαχείριση των αιτημάτων των υφιστάμενων πελατών έχει συνταχθεί και επικοινωνηθεί στο αρμόδιο προσωπικό.

Ελέγχει δειγματοληπτικά ότι, η διαδικασία και οι σχετικοί χρόνοι για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων αυτών τηρούνται, όπως έχουν προδιαγραφεί.

Επίσης, ελέγχει ότι στα γραφεία εξυπηρέτησης υπάρχουν τα σχετικά ενημερωτικά έντυπα για τους Τελικούς Πελάτες.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ πληροφοριακά στοιχεία για τις διαδικασίες, καθώς και υποδείγματα των αιτημάτων.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## 2.4. Διαχείριση μετρήσεων Τελικών Πελατών

#### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Στον Κανονισμό Μετρήσεων Δικτύου Διανομής θα καθορίζεται η διαδικασία διαχείρισης των μετρήσεων και οι σχετικές ευθύνες, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ακρίβεια και η διαφάνεια απέναντι στους Τελικούς Πελάτες. Ο ανωτέρω Κανονισμός περιλαμβάνει τη συλλογή και επεξεργασία των μετρήσεων των Τελικών Πελατών. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ υποχρεούται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, για τα ακόλουθα:

- Καταγραφή της ένδειξης του μετρητή στο Σημείο Παράδοσης

#### Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

- Αυτόματη λήψη εξ αποστάσεως των δεδομένων ένδειξης του μετρητή, αν ο κατάλληλος εξοπλισμός είναι εγκατεστημένος στο Σημείο Παράδοσης
- Έλεγχο της ορθότητας της μετρητικής ένδειξης
- Κατ' εκτίμηση υπολογισμό της ποσότητας Φυσικού Αερίου, όταν η καταμέτρηση δεν κατέστη δυνατή
- Τήρηση αρχείου μετρήσεων για κάθε μετρητή

#### **Σκοπός:**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

#### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Η διαχείριση των μετρήσεων επηρεάζει τη διαφάνεια και την ισότιμη μεταχείριση των Τελικών Πελατών, καθώς πρέπει να υπάρχει ανεμπόδιστη πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν στα θέματα αυτά.

Ακολούθως, οι μετρητικές ενδείξεις και τα λοιπά σχετικά στοιχεία που αφορούν στον κάθε Τελικό Πελάτη θα πρέπει να προστατεύονται και να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα αυτών, καθότι αποτελούν ευαίσθητα εμπορικά δεδομένα.

#### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

#### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Μετρήσεων & Τιμολόγησης

Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων

Επιχειρησιακός Έλεγχος

#### **Μέτρα:**

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων, στο πλαίσιο της διασφάλισης της διαφάνειας μεριμνά για την ανάρτηση των σχετικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, σύμφωνα με τα στοιχεία που αποστέλλονται από τη Διεύθυνση Μετρήσεων & Τιμολόγησης και από τη Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων, κατά τα οριζόμενα στη δραστηριότητα 1.5.

Για την έκδοση και διάθεση του Εγχειριδίου Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής η Διεύθυνση Μετρήσεων & Τιμολόγησης προχωρά στη σύνταξη των κάτωθι σημείων:

#### Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

- τη διαδικασία συλλογής των μετρήσεων από όλες τις διαθέσιμες πηγές
- τον έλεγχο των μετρήσεων κατά τη λήψη τους και κατά την καταχώριση αυτών, καθώς και τη διαδικασία διόρθωσης ή εκτίμησης αυτών εάν είναι αναγκαίο, ώστε να προκύπτουν τα τελικά δεδομένα μετρήσεων
- τη διόρθωση των μετρήσεων εφόσον διαπιστωθεί ότι ήταν λανθασμένες. Ο εντοπισμός του λάθους μπορεί να γίνει, είτε από την ίδια την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ είτε μετά από αμφισβήτηση του τελικού πελάτη ή του Χρήστη που τον εκπροσωπεί
- τη διαδικασία που ακολουθεί η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ σε περίπτωση που δεν δοθεί δυνατότητα καταμέτρησης
- τη δυνατότητα ανάγνωσης και υποβολής της ένδειξης μετρητή από τον ίδιο τον Τελικό Πελάτη
- την υποχρέωση της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ για παροχή πρόσβασης των Τελικών Πελατών στα δεδομένα μετρήσεων που τους αφορούν και μόνο

Παράλληλα για την εξασφάλιση της διαφάνειας και της ισότιμης διαχείρισης των Τελικών Πελατών όσον αφορά στις διαδικασίες διόρθωσης ή εκτίμησης των μετρήσεων, η Διεύθυνση Μετρήσεων & Τιμολόγησης είναι αρμόδια, σύμφωνα με το Κανονισμό Μετρήσεων, για την προσαρμογή του υφιστάμενου συστήματος διαχείρισης των μετρήσεων, ώστε για κάθε μετρητή, οι μετρήσεις, τα δεδομένα μετρήσεων, με σήμανση σε περίπτωση διόρθωσης ή εκτίμησης μετρήσεων και η μέθοδος διόρθωσης ή εκτίμησης να τηρούνται για διάστημα πέντε (5) τουλάχιστον ετών από την καταχώρισή τους, ανεξάρτητα του Χρήστη που εκπροσωπεί τον Τελικό Πελάτη.

Για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που σχετίζονται με μετρήσεις, προβλέπεται οι πληροφορίες να καταχωρούνται στα πληροφοριακά συστήματα Navision και στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών και να διαχειρίζονται με βάση τα αναφερόμενα στη Δραστηριότητα 1.6.

#### Πληροφοριακό Σύστημα:

- Navision
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών

#### Δραστηριότητα Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης διαπιστώνει ότι αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ οι ανωτέρω πληροφορίες και τα προαναφερθέντα ενημερωτικά στοιχεία σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ. Επίσης, επιβεβαιώνει ότι τηρούνται τα ανωτέρω στοιχεία στο σύστημα διαχείρισης των μετρήσεων εντός των προβλεπόμενων χρονικών περιθωρίων.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## 2.5. Διαχείριση εργοληπτικών εταιρειών

### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 80 του ν. 4001/2011, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη, λειτουργία και συντήρηση του Δικτύου εντός των γεωγραφικών περιοχών που καθορίζουν η Άδεια Διανομής και η Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, καθώς και για τη διασφάλιση, κατά τον πλέον οικονομικό, διαφανή, άμεσο και αμερόληπτο τρόπο, της πρόσβασης των Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών στο Δίκτυο Διανομής.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω υποχρεώσεων της, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ φροντίζει για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών στο Δίκτυο Διανομής, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται και εργασίες των οποίων η εκτέλεση ανατίθεται σε εργοληπτικές εταιρείες, οι οποίες εκτελούνται επί νέων ή υφιστάμενων συνδέσεων Φυσικού Αερίου του Δικτύου και με τις οποίες είναι δυνατόν να πραγματοποιούνται παρεμβάσεις σε ιδιοκτησία Τελικών Πελατών.

### Σκοπός:

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

### Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:

Για τη διασφάλιση της διαφάνειας, όποτε μεταβαίνει συνεργείο εργοληπτικής εταιρείας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ στο ακίνητο ενός Τελικού Πελάτη για την εκτέλεση εργασιών θα πρέπει:

- να έχει τη δυνατότητα ο Τελικός Πελάτης να αναγνωρίσει ευκρινώς ότι οι εργασίες που έχουν ανατεθεί στην εργοληπτική εταιρεία από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ εκτελούνται εκ μέρους της,
- να έχει τη δυνατότητα ο Τελικός Πελάτης να διαπιστώνει την επωνυμία και λοιπά στοιχεία της εργοληπτικής εταιρείας και της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, ως αναθέτοντος φορέα.

Η υποχρέωση αυτή προκύπτει για την ΕΔΑ ΘΕΣΣ, όπως έχει προαναφερθεί, από το άρθρο 80 του ν. 4001/2011, σύμφωνα με το οποίο πρέπει να διασφαλίζεται ότι δεν θα δημιουργείται σύγχυση στον Τελικό Πελάτη από τη χρήση των εμπορικών σημάτων και των επικοινωνιακών πρακτικών, όσον αφορά στη διακριτή ταυτότητα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

Η ισότιμη μεταχείριση των Τελικών Πελατών επηρεάζεται, καθώς κάθε Τελικός Πελάτης πρέπει να απολαμβάνει ίδιου επιπέδου υπηρεσίες και συναλλακτική συμπεριφορά, αναλόγως της φύσεως της εκτελούμενης εργασίας, ανεξαρτήτως του Χρήστη που τον εκπροσωπεί.



Τα στοιχεία των νέων Τελικών Πελατών του Δικτύου Διανομής και τα στοιχεία των Χρηστών Διανομής των υφιστάμενων Τελικών Πελατών αποτελούν εμπιστευτικές πληροφορίες και πρέπει να προστατεύονται. Για αυτό το λόγο, οι εργοληπτικές εταιρείες δεν πρέπει να έχουν πρόσβαση στα στοιχεία των Χρηστών Διανομής των υφιστάμενων Τελικών Πελατών. Επίσης, πρέπει να διαφυλάσσεται η εμπιστευτικότητα των στοιχείων των νέων Τελικών Πελατών, τα οποία γνωστοποιούνται στις εργοληπτικές εταιρείες.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Κατασκευών Δικτύου

Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου

Επιχειρησιακός Έλεγχος

### **Μέτρα:**

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η διαφάνεια και η διακριτή ταυτότητα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, για τις εργοληπτικές εταιρείες που χρησιμοποιεί, λαμβάνονται τα κάτωθι μέτρα:

- Η Διεύθυνση Κατασκευών Δικτύου εντάσσει σχετικούς όρους σε όλες τις νέες συμβάσεις έργων ή παροχής υπηρεσιών που υπογράφονται με τις εργοληπτικές εταιρείες για την εκτέλεση εργασιών και για την τήρηση των χρονικών περιθωρίων για την ολοκλήρωση από την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ της κατασκευής κάθε νέας σύνδεσης εξαιρουμένων των περιπτώσεων όπως ορίζονται στο άρθρο 68 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής ή τυχόν καθυστερήσεων υπαιτιότητας Πελάτη ή τρίτων.
- Η Διεύθυνση Κατασκευών Δικτύου είναι αρμόδια για την ανάθεση του έργου κατασκευής της νέας παροχής και ολοκλήρωση αυτής εντός προκαθορισμένου ορίου ημερολογιακών ημερών σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.

Η Διεύθυνση Κατασκευών Δικτύου και η Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου, εντάσσουν σχετικούς όρους σε όλες τις υφιστάμενες συμβάσεις έργων ή παροχής υπηρεσιών για την εκτέλεση εργασιών.

Με τη χρήση των ανωτέρω όρων στις συμβάσεις θα εξασφαλίζεται ότι:

- Το προσωπικό των εργοληπτικών εταιρειών κατά την εκτέλεση των εργασιών, όπως ορίζονται στις συμβάσεις, οφείλει να φέρει ομοίομορφη χαρακτηριστική ενδυμασία (φόρμα εργασίας) καθώς και αναρτημένη, σε εμφανές σημείο, ταυτότητα, στην οποία θα αναγράφονται ευκρινώς τόσο το σήμα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, ως αναθέτοντος φορέα, καθώς

και η επωνυμία, η διεύθυνση και το τηλέφωνο επικοινωνίας της αναδόχου εργοληπτικής Εταιρείας που είναι ο ανάδοχος του έργου.

- Κατά την επίσκεψη στο ακίνητο του Πελάτη, το προσωπικό των συνεργείων της εργοληπτικής εταιρείας οφείλει:
  - να διευκρινίζει με σαφήνεια την ταυτότητά του και το σκοπό της επίσκεψης,
  - να επιδεικνύει την προαναφερόμενη ταυτότητα

Για την εξασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των Τελικών Πελατών, οι αρμόδιες Διευθύνσεις για τα προαναφερθέντα μέτρα περιλαμβάνουν στις συμβάσεις των εργοληπτικών εταιρειών τους κάτωθι όρους:

- Το προσωπικό των εργοληπτικών εταιρειών οφείλει να εκτελεί τα καθήκοντά του με βάση το περιεχόμενο των συμβατικών του υποχρεώσεων, την απαιτούμενη εντιμότητα, καλή πίστη και συναλλακτικό ήθος, ανεξαρτήτως Τελικού Πελάτη και των συμβατικών του σχέσεων με Χρήστες, προκειμένου να τηρούνται τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, χρονοδιαγράμματα εκτέλεσης εργασιών.
- Το προσωπικό των εργοληπτικών εταιρειών οφείλει να φέρεται ευγενικά προς τους Τελικούς Πελάτες, να μην προβαίνει σε συστάσεις προς τους Τελικούς Πελάτες για συγκεκριμένους Χρήστες ή και τεχνικούς εσωτερικών εγκαταστάσεων και υποδεικνύει σε αυτούς να απευθύνονται στα γραφεία της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, προφορικά ή εγγράφως, για οιοδήποτε αίτημα, απορία ή διευκρίνιση. Οφείλει, δε, να αναφέρει στην αρμόδια Διεύθυνση της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ τα τυχόν ανακύπτοντα ζητήματα ή παράπονα. Σε περιπτώσεις προστριβών, πρέπει να ειδοποιείται άμεσα τηλεφωνικά η αρμόδια Διεύθυνση της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ.

Παράλληλα, το προσωπικό της Διεύθυνσης Κατασκευών Δικτύου ενημερώνει τις εργοληπτικές εταιρείες να μην γνωστοποιούν στους Τελικούς Πελάτες στοιχεία για τους τεχνικούς εσωτερικών εγκαταστάσεων και τους Χρήστες Διανομής.

Για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών των Τελικών Πελατών, η αρμόδια Διεύθυνση εντάσσει όρους στις εκάστοτε συμβάσεις, με τους οποίους οι εργοληπτικές εταιρείες αποδέχονται την υποχρέωση τους να διαφυλάσσουν τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των στοιχείων που έρχονται στην κατοχή τους, και ειδικότερα στοιχείων (ονοματεπώνυμα, διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας) Τελικών Πελατών του Δικτύου, κατά την εκτέλεση εργασιών στο Σημείο Παράδοσης Παράλληλα, το Πληροφοριακό Σύστημα, που χρησιμοποιείται από το προσωπικό των εργοληπτικών εταιρειών, καθώς και τα διακινούμενα έντυπα μεταξύ ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ και εργοληπτικών εταιρειών δεν περιέχει εμπιστευτικές πληροφορίες, όπως στοιχεία Χρηστών Διανομής που εκπροσωπούν τους Τελικούς Πελάτες κ.λπ.

### Πληροφοριακό Σύστημα:

- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

### Δραστηριότητα Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι, οι Διευθύνσεις Κατασκευών Δικτύου και Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου ενέταξαν σχετικούς όρους σε όλες τις νέες και τις υφιστάμενες συμβάσεις έργων ή παροχής υπηρεσιών εργοληπτικών εταιρειών, που σχετίζονται με εργασίες, οι οποίες είτε εκτελούνται επί νέων ή υφιστάμενων παροχών Φυσικού Αερίου Τελικών Πελατών του Δικτύου Διανομής, είτε γενικά έρχονται σε επαφή με Τελικούς Πελάτες, όπως αναφέρονται ανωτέρω.

Επιπρόσθετα, διενεργεί δειγματοληπτικούς ελέγχους για την τήρηση των ανωτέρω όρων των συμβάσεων από το προσωπικό των εργολάβων στα εν εξελίξει έργα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει δειγματοληπτικά ότι τα διακινούμενα έντυπα μεταξύ ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ και εργοληπτικών εταιρειών δεν περιλαμβάνουν στοιχεία Χρηστών Διανομής και ότι τηρείται η υποχρέωση των εργοληπτικών εταιρειών να διαφυλάσσουν τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των στοιχείων που έρχονται στην κατοχή τους.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## 2.6. Διαχείριση Τελικών Πελατών με Ειδικές Ανάγκες

### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 3 του ν. 4001/2011, η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, ως επιχείρηση που ασκεί ενεργειακές δραστηριότητες, υποχρεούται να εφαρμόζει μέτρα για την προστασία των ευάλωτων Τελικών Πελατών. Ο ορισμός του Πελάτη με Ειδικές Ανάγκες αναφέρεται στην παράγραφο 34 του άρθρου 2 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου.

### Σκοπός:

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

### Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:

Για να έχει ισότιμη μεταχείριση κάθε Ευάλωτος Τελικός Πελάτης:

#### Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

- πρέπει να απολαμβάνει τα μέτρα διαχείρισης που παρέχονται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, αναλόγως της κατηγοριοποίησής του, ανεξαρτήτως του Χρήστη που τον εκπροσωπεί
- πρέπει να έχει ισότιμη εξυπηρέτηση σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ
- πρέπει να εξυπηρετείται κατά προτεραιότητα σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης του Δικτύου ο Ευάλωτος Πελάτης με αναπηρία

Στο πλαίσιο της διαφάνειας, κάθε Ευάλωτος Τελικός Πελάτης θα πρέπει να απολαμβάνει ανεμπόδιστη πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν στα μέτρα διαχείρισης που θα παρέχονται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ στους Ευάλωτους Πελάτες, αναλόγως της κατηγοριοποίησής τους. Η πληροφόρηση αυτή πρέπει να παρέχεται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ με πολλαπλούς τρόπους, οι οποίοι θα ανταποκρίνονται στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά κάθε κατηγορίας ευάλωτων πελατών.

Η διαχείριση των Ευάλωτων Τελικών Πελατών επηρεάζει και την εμπιστευτικότητα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και τα προσωπικά τους δεδομένα, καθώς τα στοιχεία του κάθε Ευάλωτου Τελικού Πελάτη καταχωρούνται στα συστήματα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ.

#### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

#### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων

#### **Μέτρα:**

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων για την εξασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των Ευάλωτων Πελατών, τηρώντας τις προβλέψεις του νομοθετικού πλαισίου εκδίδει οδηγία για εφαρμογή από το προσωπικό της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ.

Η οδηγία αποστέλλεται στο προσωπικό της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ ή/και αναρτάται σε κοινό φάκελο και κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης. Το προσωπικό της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ οφείλει να γνωρίζει τις κάτωθι υποχρεώσεις:

- τα μέτρα διαχείρισης που παρέχει η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, ανά περίπτωση, στους Ευάλωτους Τελικούς Πελάτες
- τα χρονικά περιθώρια για την ολοκλήρωση του εκάστοτε μέτρου διαχείρισης από τη διεύθυνση που είναι υπεύθυνη για την υλοποίηση
- την υποχρέωση παροχής των μέτρων διαχείρισης σε κάθε Ευάλωτο Τελικό Πελάτη, ανάλογα την κατηγορία στην οποία ανήκει, ανεξαρτήτως του Χρήστη, ο οποίος τον εκπροσωπεί από κάθε Τομέα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ

#### Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

- την προτεραιότητα εξυπηρέτησης των Ευάλωτων Τελικών Πελατών με αναπηρία από το σύνολο του προσωπικού σε κάθε γραφείο εξυπηρέτησης της Εταιρείας
- την υποχρέωση ισότιμης εξυπηρέτησης των Ευάλωτων Τελικών Πελατών από το προσωπικό των γραφείων εξυπηρέτησης της Εταιρείας
- την υποχρέωση τήρησης ενημερωτικών εντύπων και υλικού με τα μέτρα διαχείρισης υπέρ των Ευάλωτων Τελικών Πελατών σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της Εταιρείας

Για την εξασφάλιση της διαφάνειας σχετικά με τα μέτρα διαχείρισης, η Διεύθυνση Ανάπτυξης & Νέων Συνδέσεων μεριμνά για τη διατύπωση αιτήματος προς τη Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων, ανάρτησης στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ πληροφοριακών στοιχείων σχετικών με τα μέτρα διαχείρισης που θα παρέχονται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ στους Ευάλωτους Τελικούς Πελάτες, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία εμπίπτουν.

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων μεριμνά για τη σύνταξη, έκδοση και διάθεση σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, ενημερωτικών εντύπων για τα μέτρα διαχείρισης που θα παρέχονται από την Εταιρεία.

Για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων των ευάλωτων πελατών, οι πληροφορίες καταχωρούνται στα συστήματα της Εταιρείας και διαχειρίζονται με βάση τα αναφερόμενα στη Δραστηριότητα 1.6.

Παράλληλα, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων μεριμνά για την τήρηση του Μητρώου Ευάλωτων Καταναλωτών, το οποίο ενημερώνεται με βάση τις σχετικές πληροφορίες που παρέχονται, προκειμένου να διασφαλίζεται η υποστήριξη των παρεχόμενων διαχειριστικών μέτρων.

#### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

Ιστοσελίδα

#### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει και επιβεβαιώνει την ανάρτηση στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ των προαναφερόμενων ενημερωτικών στοιχείων και ότι διατίθενται τα ανωτέρω ενημερωτικά έντυπα σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης πελατών της ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

Παράλληλα, ελέγχει ότι απεστάλη στους Τομείς η ανωτέρω οδηγία και ελέγχει δειγματοληπτικά τη τήρησή της. Τέλος, ελέγχει ότι παράλληλα με την υλοποίηση των παρεχόμενων μέτρων διαχείρισης, διατηρείται το Μητρώο Ευάλωτων Πελατών.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## 2.7. Διαχείριση υπερβάσεων ορίων εγγυημένων υπηρεσιών

### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ έχει ορισμένες υποχρεώσεις και όρους για τις υπηρεσίες που προσφέρει προς τους Τελικούς Πελάτες. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αυτές είναι:

- Κατάρτιση Προσφοράς Σύνδεσης για σύνδεση εγκατάστασης Τελικού Πελάτη με το Δίκτυο
- Κατάρτιση Προσφοράς Τροποποίησης μέρους ή συνόλου της Εξωτερικής Εγκατάστασης του υφιστάμενου Σημείου Παράδοσης
- Ενημέρωση Τελικού Πελάτη σχετικά με το αίτημα αποξήλωσης της Εξωτερικής του Εγκατάστασης
- Εκτέλεση εργασιών αποξήλωσης της Εξωτερικής Εγκατάστασης, κατόπιν αιτήματος του Τελικού Πελάτη
- Υπηρεσία Άμεσης Επέμβασης/Επιφυλακή και Τηλεφωνική Υπηρεσία Αναγγελίας Βλαβών και Διαρροών για την αναγγελία και αντιμετώπιση διαρροής Φυσικού Αερίου στην Εσωτερική Εγκατάσταση του Τελικού Πελάτη
- Απάντηση σε αιτήματα και παράπονα
- Αποκατάσταση τροφοδοσίας μετά από διακοπή λόγω εργασιών συντήρησης, επισκευής ή ανάπτυξης του Δικτύου
- Διακοπή της τροφοδοσίας Φυσικού Αερίου για λόγους εργασιών συντήρησης, επισκευής ή αναβάθμισης του Δικτύου Διανομής
- Ολοκλήρωση Εξωτερικής Εγκατάστασης του Τελικού Πελάτη Διανομής

Όταν ο Τελικός Πελάτης επιθυμεί την πραγματοποίηση μίας εκ των ανωτέρω υπηρεσιών ενημερώνει την ΕΔΑ ΘΕΣΣ μέσω αίτησης στην εταιρεία, είτε μέσω του Χρήστη που τον εκπροσωπεί (αναλόγως της υπηρεσίας).

Εφόσον, ο Τελικός Πελάτης εκπληρώνει όλες τις προαπαιτούμενες ενέργειες για τις υπηρεσίες (εφόσον υπάρχουν) και δεν εξυπηρετηθεί από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ εντός των χρονικών περιθωρίων που έχουν οριστεί (χωρίς υπαιτιότητα του Τελικού Πελάτη ή εάν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας), τότε καταβάλλεται αυτόματα από το Διαχειριστή η καθορισμένη οικονομική ρήτρα χωρίς να απαιτείται αίτηση από τον Τελικό Πελάτη.

Η περιγραφή της ως άνω δραστηριότητας τίθεται σε ισχύ με την επιφύλαξη της έγκρισης της ΡΑΕ.

### **Σκοπός:**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια

### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Η διαφάνεια της Εταιρείας επηρεάζεται καθότι, ο Τελικός Πελάτης πρέπει να είναι ενήμερος για τα δικαιώματά του που απορρέουν από τις βασικές υπηρεσίες που η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ είναι υποχρεωμένη να παρέχει.

Παράλληλα, η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ θα πρέπει να ανταποκρίνεται ισότιμα στις προθεσμίες όπως αυτές ορίζονται ανεξαρτήτως του Τελικού Πελάτη και του Χρήστη που τον εκπροσωπεί. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να υπάρχει ισότιμη μεταχείριση και να καταβάλλεται η οικονομική ρήτρα σε όλους τους θιγόμενους Τελικούς Πελάτες.

Η εμπιστευτικότητα των στοιχείων των Τελικών Πελατών, υφιστάμενων και μη, θα πρέπει να διαφυλάσσεται στις βάσεις δεδομένων των συστημάτων της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ και τα στοιχεία να είναι προσβάσιμα αποκλειστικά και μόνο στους εξουσιοδοτημένους αρμόδιους υπαλλήλους της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

#### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων

Διεύθυνση Κατασκευών Δικτύου

Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου

### **Μέτρα:**

Για να διασφαλιστεί η διαφάνεια και η ισότιμη μεταχείριση θα πρέπει να γίνει επαρκής ενημέρωση των Τελικών Πελατών μέσω διαδικτύου και μέσω ενημερωτικών εντύπων. Για το λόγο αυτό, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων προχωρά στη σύνταξη, έκδοση και διάθεση, σε επαρκή αριθμό, σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ Εντύπου Εγγυημένων Υπηρεσιών, μετά την έγκριση του από τη ΡΑΕ, ώστε να διατίθενται στους Τελικούς Πελάτες προς ενημέρωση για τα δικαιώματά τους.

Επίσης, η διαφύλαξη της ισότιμης αντιμετώπισης των Τελικών Πελατών επιτυγχάνεται με την αποστολή οδηγίας στους Τομείς της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων, ώστε να αντιμετωπίζονται οι Τελικοί Πελάτες ισότιμα στο πλαίσιο της προβλεπόμενης, κατά περίπτωση υπηρεσίας, ανεξαρτήτως του Χρήστη που τους εκπροσωπεί, για την καταβολή της οικονομικής ρήτρας αυτομάτως.

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων, στο πλαίσιο της διασφάλισης της διαφάνειας και της εμφανούς και ευχερούς ενημέρωσης των πελατών, μεριμνά για την ανάρτηση των σχετικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, σύμφωνα με τα στοιχεία που αποστέλλονται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων, κατά τα οριζόμενα στη δραστηριότητα 1.5.

**Πληροφοριακό Σύστημα:**

Κανένα

**Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι έχει ενημερωθεί η ιστοσελίδα, ώστε οι υφιστάμενοι και οι δυνητικοί Τελικοί Πελάτες να είναι ενήμεροι για τις εγγυημένες υπηρεσίες.

Επίσης, διενεργεί δειγματοληπτικούς και περιοδικούς ελέγχους για να διασφαλίσει ότι σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης υπάρχουν τα Έντυπα Εγγυημένων Υπηρεσιών και διατίθενται χωρίς προβλήματα.

Επιπλέον, ελέγχει δειγματοληπτικά ότι τηρείται η καταβολή της οικονομικής ρήτρας αυτομάτως και αντιμετωπίζονται ισότιμα όλοι οι Τελικοί Πελάτες, ανεξαρτήτως Χρήστη.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.



### **3. Δραστηριότητες προς Χρήστες του Δικτύου Διανομής**

#### **3.1. Διαχείριση αιτημάτων αλλαγής εκπροσώπησης/ Χρηστών Διανομής**

##### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 82 του ν. 4001/2011, οι Τελικοί Πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν ελεύθερα τον Χρήστη που τους εκπροσωπεί. Για αυτό, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ δέχεται από τους Χρήστες αιτήματα για την Αλλαγή Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης των Τελικών Πελατών μέσω του Ηλεκτρονικού Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών.

##### **Σκοπός:**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

##### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Οι αλλαγές εκπροσώπησης επηρεάζουν την ισότιμη μεταχείριση, καθώς θα πρέπει να διενεργούνται κατά τον ίδιο τρόπο για όλους τους Χρήστες, χωρίς διακρίσεις και με διαφάνεια. Χαρακτηριστικά, οι Χρήστες πρέπει να έχουν αποκλειστική πρόσβαση στο μητρώο πελατών τους και στην εξέλιξη των αιτημάτων εκπροσώπησης.

Επίσης, τίθεται ζήτημα εμπιστευτικότητας των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων, καθώς θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι ο κάθε Χρήστης έχει πρόσβαση αποκλειστικά και μόνο στο μητρώο των δικών του πελατών, αποκλεισμένης της περίπτωσης πρόσβασης σε στοιχεία Τελικών Πελατών άλλων Χρηστών Διανομής.

##### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

##### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων

##### **Μέτρα:**

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ λαμβάνει τα αιτήματα για Αλλαγή Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης των Τελικών Πελατών από τους Χρήστες Δικτύου Διανομής μέσω του επίσημου τρόπου επικοινωνίας της Εταιρείας δηλαδή μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος Ανταλλαγής Πληροφοριών για λόγους διασφάλισης της διαφάνειας. Με βάση αυτόν τον αριθμό αιτήματος ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για την εξέλιξη του αιτήματος του.

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ έχει υλοποιήσει το Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών, μέσω του οποίου μπορούν, επίσης, να υποβάλλονται τα σχετικά αιτήματα από τους Χρήστες Διανομής. Η

Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων, ως διαχειριστής του Ηλεκτρονικού Συστήματος Ανταλλαγής Πληροφοριών, χορηγεί στους χρήστες του Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών, κατόπιν αιτήματός τους, κωδικούς ονομασίας χρήστη (username) και αρχικούς κωδικούς πρόσβασης (password) για τον αριθμό χρηστών του Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών που επιθυμεί κάθε Χρήστης. Επιπρόσθετα, η πρόσβαση των χρηστών του Συστήματος πραγματοποιείται μέσω συγκεκριμένων δημόσιων διευθύνσεων δικτύου (Ip's) για την ενίσχυση της ασφάλειας στην πρόσβαση. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ισότιμη και ασφαλής πρόσβαση στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών και συγκεκριμένα, η πρόσβαση στα στοιχεία που συνδέονται μόνο με τον συγκεκριμένο Χρήστη.

Μέσω της χρήσης του Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών από όλους τους Χρήστες διενεργείται η διαδικασία της τροποποίησης εκπροσώπησης, διασφαλίζοντας τη διαφάνεια για όποια μεταβολή έχει συντελεστεί ως προς την αντιστοίχιση Τελικών Πελατών – Χρηστών Διανομής.

Η ισότιμη μεταχείριση διασφαλίζεται με την έκδοση οδηγίας/διαδικασίας προς τους αρμόδιους Τομείς της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, στην οποία περιγράφονται οι ενέργειες, οι έλεγχοι και τα χρονικά όρια βάσει του οικείου Κώδικα μέσα στα οποία θα πρέπει να ολοκληρώνονται τα αιτήματα αυτά.

Η διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των ευαίσθητων εμπορικά πληροφοριών επιτυγχάνεται μέσω της διαχείρισης τους σύμφωνα με τα μέτρα της Δραστηριότητας 1.6.

#### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών

#### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι όλα τα αιτήματα που έχουν υποβληθεί μέσω των επίσημων τρόπων επικοινωνίας με την Εταιρεία έχουν λάβει αριθμό αιτήματος για λόγους αναφοράς από τον Χρήστη Δικτύου Διανομής και ότι έχουν εξυπηρετηθεί βάσει της σειράς προτεραιότητας που αυτός ο αριθμός προσδίδει στο αίτημά τους.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει, επίσης, ότι έχουν παραχωρηθεί κωδικοί ονομασίας χρηστών στους αρμόδιους υπαλλήλους του εκάστοτε Χρήστη, καθώς και κωδικοί πρόσβασης στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών, ώστε να επιβεβαιωθεί η ισότιμη πρόσβαση αυτών, αλλά και η περιορισμένη πρόσβαση στα στοιχεία μόνο των πελατών τους.

Πραγματοποιεί δειγματοληπτικούς ελέγχους για να επιβεβαιώσει ότι οι πραγματοποιηθείσες αλλαγές εκπροσώπησης έχουν προκύψει μέσω καταχωρισμένων αιτημάτων στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών με τα οποία έχει ενημερωθεί σχετικά και το Πληροφοριακό σύστημα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ.



Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ Α.Ε.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

### **3.2. Διαχείριση αιτημάτων διακοπής τροφοδοσίας με αίτημα Χρήστη Διανομής**

#### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Σύμφωνα με το Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, ο Διαχειριστής του Δικτύου προβαίνει σε διακοπή της τροφοδοσίας του Τελικού Πελάτη, κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματός του στο Χρήστη Διανομής (οικειοθελής Διακοπή), κατόπιν αιτήματος του Χρήστη Διανομής που εκπροσωπεί το Σημείο Παράδοσης, και με αίτημα παλαιού Χρήστη Διανομής αποκλειστικά για λόγους παραβίασης από τον Τελικό Πελάτη όρων της μεταξύ τους σύμβασης, αναφορικά με την ικανοποίηση των οικονομικών του υποχρεώσεων.

#### **Σκοπός:**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Αμεροληψία

#### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Τα αιτήματα διακοπής από τους Χρήστες θα πρέπει να διαχειρίζονται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ ισότιμα και να διασφαλίζεται η διαφάνεια στις ενέργειες της Εταιρείας.

#### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

#### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων

Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων

Διεύθυνση Λειτουργίας & Συντήρησης Δικτύου

#### **Μέτρα:**

Για τη διασφάλιση της διαφάνειας και της ισότιμης μεταχείρισης, όσον αφορά στη διαχείριση των διακοπών λόγω χρέους, η υποβολή των αιτημάτων γίνεται από τους Χρήστες μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος Ανταλλαγής Πληροφοριών, όπου θα ενημερώνεται σχετικά το CRM της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ. Επιπλέον, μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος Ανταλλαγής Πληροφοριών θα παρέχεται σε όλους τους Χρήστες με ενιαίο τρόπο πληροφόρηση σχετικά με την εξέλιξη των υποβληθεισών αιτήσεων.

Επίσης, η ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής ελέγχεται και επιτυγχάνεται απολογιστικά μέσω σχετικής έκθεσης που υποβάλλεται έως την 31<sup>η</sup> Μαρτίου κάθε έτους, όπως αναφέρεται στα

Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

οριζόμενα του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Οι εκθέσεις αυτές κοινοποιούνται και στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.

#### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών

#### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει τις εκθέσεις που του κοινοποιούνται για να διαπιστώσει την ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής. Επίσης, πραγματοποιεί περιοδικούς δειγματοληπτικούς ελέγχους για να επιβεβαιώσει ότι, διακοπή τροφοδοσίας Τελικών Πελατών έχει προκύψει μόνο μετά από αίτημα του Χρήστη που τον εκπροσωπεί και το οποίο έχει υποβληθεί μέσω Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

### **3.3. Διαχείριση δεδομένων μετρήσεων**

#### **Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Στο πλαίσιο διαχείρισης δεδομένων μετρήσεων των Τελικών Πελατών η ΕΔΑ ΘΕΣΣ, βάσει του Κανονισμού Μετρήσεων έχει τις κάτωθι υποχρεώσεις:

- συλλογή των μετρήσεων με επιτόπια ανάγνωση των μετρητών ή μέσω τηλεμέτρησης,
- αποστολή των μετρήσεων του κάθε Τελικού Πελάτη στον Χρήστη που τον εκπροσωπεί,
- ενημέρωση της βάσης δεδομένων μετρήσεων,
- επίλυση των προβλημάτων καταμέτρησης όπως, ενδεικτικά, η μη λήψη ένδειξης στον προγραμματισμένο χρόνο, εσφαλμένες ενδείξεις, κλπ.,
- αποστολή ιστορικών στοιχείων της κατανάλωσης αερίου Τελικών Πελατών που συνδέονται στο Δίκτυο, κατόπιν αίτησης του Χρήστη που τους εκπροσωπεί ή άλλου Χρήστη εφόσον υπάρχει σχετική εξουσιοδότηση του Τελικού Πελάτη,
- Απόδοση σε κάθε Σημείο Παράδοσης του χαρακτηριστικού κατανάλωσης που αντιστοιχεί στην κατηγορία του αντίστοιχου Τελικού Πελάτη και ενημέρωση του Χρήστη Διανομής που εκπροσωπεί το Σημείο Παράδοσης μέσω του Μητρώου Πελατών.

#### **Σκοπός:**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση

Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

- ✓ Εμπιστευτικότητα

### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:**

Οι μετρήσεις αποτελούν ευαίσθητα εμπορικά δεδομένα, ως εκ τούτου θα πρέπει να ορίζεται σαφώς η αντιστοίχιση μεταξύ Τελικών Πελατών και των Χρηστών Διανομής που τους εκπροσωπούν, ώστε να τους αποστέλλονται οι μετρήσεις. Συνεπώς, θα πρέπει ο κάθε Χρήστης να έχει πρόσβαση αποκλειστικά και μόνο στις μετρήσεις των Τελικών Πελατών που εκπροσωπεί και να αποκλείεται η δυνατότητα πρόσβασης σε στοιχεία Τελικών Πελατών άλλων Χρηστών Διανομής με την αίρεση του Κώδικα Προμήθειας σε περίπτωση αλλαγής εκπροσώπησης. Επίσης, όλοι οι Χρήστες θα πρέπει να έχουν ισότιμη πρόσβαση στις μετρήσεις των Τελικών Πελατών που εκπροσωπούν.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Μετρήσεων & Τιμολόγησης

### **Μέτρα:**

Για τη διασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των Χρηστών Διανομής, βάσει της εσωτερικής διαδικασίας της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, κάθε καταμέτρηση που καταχωρείται στο Navision και στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών συνδέεται με τον κωδικό του Χρήστη που εκπροσωπεί το σημείο παράδοσης/Τελικό Πελάτη. Η αντιστοίχιση μεταξύ Χρήστη και Τελικού Πελάτη αποκλείει την πρόσβαση άλλων Χρηστών Διανομής στα στοιχεία των Τελικών Πελατών του συγκεκριμένου Χρήστη.

Επιπρόσθετα, η Διεύθυνση Μετρήσεων & Τιμολόγησης φροντίζει να εξασφαλιστεί η γνωστοποίηση των δεδομένων μετρήσεων σε όλους τους Χρήστες Διανομής, βάσει των οριζόμενων στον Κανονισμό Μετρήσεων κύκλων μετρήσεων, ώστε να διασφαλίζεται η ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής.

Εάν ένας τρίτος Χρήστης, διαφορετικός από αυτόν που ήδη εκπροσωπεί τον Τελικό Πελάτη ή επρόκειτο να τον εκπροσωπήσει μέσω αίτησης που έχει καταθέσει, αιτηθεί γνωστοποίηση των ιστορικών στοιχείων της κατανάλωσης του Τελικού Πελάτη, ελέγχεται από τους αρμόδιους υπαλλήλους ότι, το αίτημα συνοδεύεται από ή/και περιλαμβάνει δήλωση του Τελικού Πελάτη, όπου συναινεί ρητώς για τη γνωστοποίηση από μέρους του Διαχειριστή των μετρήσεων κατανάλωσης του στον Χρήστη.

Η εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας των μετρητικών δεδομένων επιτυγχάνεται με τα μέτρα της Δραστηριότητας 1.6.

### Πληροφοριακό Σύστημα:

- Navision
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών

### Δραστηριότητα Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι, η ανωτέρω διαδικασία για την παροχή ισότιμης πρόσβασης στους Χρήστες τηρείται και παρέχονται τα στοιχεία στους Χρήστες. Εν συνεχεία, ελέγχει ότι τηρείται η διαδικασία για την αποστολή μετρήσεων στους Χρήστες σύμφωνα με τις οριζόμενες ημερομηνίες στον Κανονισμό Μετρήσεων και δεν παρουσιάζεται μεροληπτική αντιμετώπιση υπέρ Χρηστών Διανομής.

Επίσης, ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης διενεργεί δειγματοληπτικούς ελέγχους για να διαπιστώσει ότι όταν Χρήστης διαφορετικός από αυτόν που εκπροσωπεί τον Τελικό Πελάτη, αιτείται ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης Τελικών Πελατών, απαιτείται να υπάρχει γραπτή εξουσιοδότηση από τους Τελικούς Πελάτες.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

## 3.4. Διαχείριση της τιμολόγησης ανά Χρήστη

### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής είναι υποχρεωμένη για την έκδοση τιμολογίων διανομής με βάση τις καταμεμημένες ποσότητες Φυσικού Αερίου των Τελικών Πελατών που αναλογούν σε κάθε Χρήστη για το σύνολο των Τελικών Πελατών που αυτός εκπροσωπεί. Επίσης, είναι υποχρεωμένη για την έκδοση τιμολογίων, όσον αφορά στη παροχή επικουρικών υπηρεσιών που παρέχονται κατόπιν αιτήματος Τελικού Πελάτη, Χρήστη Διανομής ή τρίτου.

### Σκοπός:

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια

### Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:

Η κατανομή του Φυσικού Αερίου και η τιμολόγηση των Χρηστών Διανομής που προκύπτει από την κατανομή αυτή, επηρεάζει τη διαφάνεια και την ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής, καθώς η κατανομή και οι χρεώσεις πρέπει να γίνονται βάσει των όσων ορίζει το ρυθμιστικό

Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

πλαίσιο. Επίσης, η τιμολόγηση των επικουρικών υπηρεσιών πρέπει να πραγματοποιείται βάσει των εγκεκριμένων από τη ΡΑΕ τιμών με τρόπο διαφανή και χωρίς διακρίσεις.

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Μετρήσεων & Τιμολόγησης

### **Μέτρα:**

Η ισότιμη μεταχείριση όλων των Χρηστών Διανομής διασφαλίζεται με την χρήση της εγκεκριμένης μεθοδολογίας από την ΡΑΕ για την κατανομή του Φυσικού Αερίου. Επίσης, η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ προς εξασφάλιση της μη διακριτικής μεταχείρισης Χρηστών Διανομής εφαρμόζει ως προς τη διαδικασία έκδοσης και είσπραξης των τιμολογίων διανομής τα προβλεπόμενα στο άρθρο 73 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής και το Εγχειρίδιο του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Η διαφάνεια προς τους Χρήστες διασφαλίζεται μέσω της χρήσης των εγκεκριμένων από τη ΡΑΕ τιμολογίων διανομής, καθώς και των τιμολογίων επικουρικών υπηρεσιών για τον υπολογισμό των χρεώσεών τους.

### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

- Navision
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών

### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι χρησιμοποιείται η εγκεκριμένη από τη ΡΑΕ μεθοδολογία για την κατανομή του Φυσικού Αερίου και δειγματοληπτικά ότι χρησιμοποιούνται τα εγκεκριμένα από τη ΡΑΕ τιμολόγια για τη χρέωση των Χρηστών Διανομής, όσον αφορά στις βασικές αλλά και τις επικουρικές υπηρεσίες. Θα πρέπει, επίσης, να ελέγχει ότι παρέχονται όλες οι πληροφορίες και ότι τα τιμολόγια συντάσσονται με τέτοιο τρόπο, ώστε ο κάθε Χρήστης να μπορεί να ελέγξει τις χρεώσεις του. Ελέγχει ακόμη ότι η διαδικασία έκδοσης και είσπραξης των τιμολογίων των Χρηστών Διανομής διενεργείται σύμφωνα με το άρθρο 73 του Κώδικα Διαχείρισης και το σχετικό Εγχειρίδιο.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.



### 3.5. Διαχείριση Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών

#### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ λειτουργεί ένα Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών μέσω του οποίου επιτυγχάνεται η αμφίδρομη και ελεγχόμενη επικοινωνία της με τους Χρήστες Δικτύου Διανομής για τα παρακάτω:

- Υποβολή αιτημάτων/παραπόνων Τελικών Πελατών τους που σχετίζονται με τη διανομή (π.χ αίτημα νέας σύνδεσης που υποβάλλεται εκ μέρους του Χρήστη για τον Τελικό του Πελάτη).
- Ενημέρωση για την εξέλιξη των αιτημάτων/παραπόνων
- Διαβίβαση μετρητικών δεδομένων των Τελικών Πελατών που εκπροσωπεί ο κάθε Χρήστης
- Την τήρηση και επικαιροποίηση του Μητρώου Πελατών του εκάστοτε Χρήστη
- Ενημέρωση σχετικά με τα τυπικά προφίλ κατανάλωσης
- Γεωγραφική και σχηματική απεικόνιση του Δικτύου Διανομής

Το Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών αποτελεί το κύριο μέσο επικοινωνίας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ με τους Χρήστες που δίνει τη δυνατότητα πληροφόρησης και εξυπηρέτησης διατηρώντας ίδιο επίπεδο υπηρεσιών προς όλους και χωρίς διακρίσεις, καθώς και διατήρησης της εμπιστευτικότητας των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών.

#### Σκοπός:

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

#### Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:

Στο πλαίσιο της ισότιμης μεταχείρισης όλων των Χρηστών Διανομής Φυσικού Αερίου εντάσσεται και ο κοινός τρόπος υποβολής και παρακολούθησης των αιτημάτων των Χρηστών Διανομής στην ΕΔΑ ΘΕΣΣ. Το Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών αποτελεί το κύριο μέσο με το οποίο θα πραγματοποιούνται αυτές οι δραστηριότητες.

Ωστόσο, οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών χαρακτηρίζονται ως εμπορικά ευαίσθητες και αντίστοιχα, θα πρέπει να τηρείται η εμπιστευτικότητα αυτών.

#### Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων

#### **Μέτρα:**

Η διασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των Χρηστών Διανομής και της διαφάνειας επιτυγχάνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Δραστηριότητα 3.1.

Η διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των ευαίσθητων εμπορικά πληροφοριών επιτυγχάνεται μέσω της διαχείρισης τους σύμφωνα με τα μέτρα της Δραστηριότητας 1.6.

#### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

- Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών
- CRM

#### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης πραγματοποιεί τους αντίστοιχους ελέγχους με τη Δραστηριότητα 3.1 και 1.6.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

### 3.6. Διαχείριση σύναψης και επικαιροποίησης Σύμβασης Χρήσης

#### Περιγραφή Δραστηριότητας:

Σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, προκειμένου οι Χρήστες να αυτοπρομηθεύονται ή/και να προμηθεύσουν με Φυσικό Αέριο τους Τελικούς Πελάτες που εκπροσωπούν και εμπίπτουν στη δικαιοδοσία της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, θα πρέπει πρώτα να συνάπτουν Σύμβαση Χρήσης με την ΕΔΑ ΘΕΣΣ και να καταβάλλουν την προβλεπόμενη εγγύηση. Στη συνέχεια, ωστόσο, καθώς μεταβάλλεται το Μητρώο Πελατών του Χρήστη θα πρέπει να μεταβάλλεται και η εγγύηση των Χρηστών Διανομής έναντι της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη πρότυπη σύμβαση χρήσης.

#### Σκοπός:

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

#### Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος:

Η σύναψη και η επικαιροποίηση Σύμβασης Χρήσης επηρεάζει άμεσα, τόσο την ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής, όσο και την ανάγκη για διαφάνεια στη χρέωση των Χρηστών Διανομής, ενώ εγείρει και ζητήματα εμπιστευτικότητας, καθότι στη Σύμβαση Χρήσης περιλαμβάνεται πληθώρα εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών.

#### Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:

Γενική Διεύθυνση

#### Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:

Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων

#### Μέτρα:

Η Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων προχωρά στη σύνταξη μίας πρότυπης Σύμβασης Χρήσης, η οποία εγκρίνεται από τη ΡΑΕ, αναρτάται στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ και είναι προσβάσιμη από όλους τους Χρήστες, διασφαλίζοντας έτσι την ισότιμη μεταχείριση όλων των Χρηστών Διανομής.

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων μεριμνά για την ανάρτηση της Πρότυπης Σύμβασης Χρήσης στην εταιρική ιστοσελίδα κατόπιν διατύπωσης του σχετικού αιτήματος από την αρμόδια Διεύθυνση κατά τα οριζόμενα στη δραστηριότητα 1.5.

Για να εξασφαλιστεί η διαφάνεια, η Διεύθυνση Πρόσβασης Δικτύου & Πληροφοριακών Συστημάτων προβαίνει στη δημιουργία μίας κοινής μεθοδολογίας υπολογισμού των

Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

απαιτούμενων εγγυήσεων από τους δυνητικούς Χρήστες και από τους ήδη υπάρχοντες, η οποία επίσης εγκρίνεται από τη ΡΑΕ.

Παράλληλα, η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών διασφαλίζεται με την ανάθεση της διαχείρισης των συμβάσεων Χρήσης αποκλειστικά από αρμόδιους υπαλλήλους, ώστε να αποκλείεται η πρόσβαση από άλλους Χρήστες.

#### **Πληροφοριακό Σύστημα:**

CRM

#### **Δραστηριότητα Ελέγχου:**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι τηρείται η μέθοδος υπολογισμού των εγγυήσεων που απαιτείται να καταβληθεί από τους Χρήστες. Επίσης, επιβεβαιώνει ότι έχει εγκριθεί και αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ η πρότυπη Σύμβαση Χρήσης και ότι, η διαχείριση των Συμβάσεων πραγματοποιείται από τους αρμόδιους υπαλλήλους, όπως αυτοί έχουν οριστεί από τη σχετική Διεύθυνση.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της υπεύθυνης διεύθυνσης.

### **3.7. Στόχοι Ποιότητας Υπηρεσιών και Αποδοτικότητας του Διαχειριστή**

#### **Περιγραφή Δραστηριότητας**

Ο Διαχειριστής οφείλει να μεριμνά για το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών του και να υιοθετεί σχετικά όρια ποιότητας και στόχους απόδοσης. Η ποιότητα εξυπηρέτησης αναφέρεται στις υπηρεσίες που παρέχονται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, όπως προσδιορίζονται στις διατάξεις των άρθρων 12, 13 και 14 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, τόσο στους Χρήστες Διανομής, όσο και στους Τελικούς Πελάτες κατά το στάδιο προ, κατά και μετά την σύναψη των αντίστοιχων συμβάσεων.

#### **Σκοπός**

- ✓ Ισότιμη μεταχείριση
- ✓ Διαφάνεια
- ✓ Εμπιστευτικότητα

#### **Επίπτωση στις βασικές αρχές του Προγράμματος**

Η μη τήρηση των στόχων ποιότητας και αποδοτικότητας επηρεάζει άμεσα την ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής ή/και των Τελικών Πελατών, ενώ εγείρει και ζητήματα εμπιστευτικότητας, καθώς στις αντίστοιχες συμβάσεις περιλαμβάνεται πληθώρα εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών.

Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

### **Ευθύνη Εφαρμογής Π.Σ:**

Γενική Διεύθυνση

### **Αρμόδια Διεύθυνση Εκτέλεσης Εργασιών και Τήρησης Π.Σ.:**

Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων

Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού

Διεύθυνση Ποιότητας, Υγείας & Ασφάλειας

Επιχειρησιακός Έλεγχος

### **Μέτρα**

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ προκειμένου να παρακολουθεί την παρεχόμενη ποιότητα εξυπηρέτησης εφαρμόζει δείκτες με τους οποίους προσδιορίζεται η απόδοσή της, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο σχετικό Εγχειρίδιο. Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ χειρίζεται τα αιτήματα προς παροχή υπηρεσιών με τρόπο αμερόληπτο, διαφανή και αποτελεσματικό, χωρίς διακρίσεις μεταξύ των αιτούντων, ενώ περαιτέρω τηρεί την αρχή της χρονικής προτεραιότητας κατά την εξέταση των σχετικών αιτημάτων. Ιδίως, τα αιτήματα των Τελικών Πελατών με Ειδικές Ανάγκες διευθετούνται κατά προτεραιότητα.

### **Πληροφοριακό Σύστημα**

Κανένα

### **Δραστηριότητα Ελέγχου**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει, αν η ΕΔΑ ΘΕΣΣ εφαρμόζει δείκτες με τους οποίους προσδιορίζεται η απόδοσή της, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο σχετικό Εγχειρίδιο. Επίσης, ελέγχει τον τρόπο διευθέτησης των αιτημάτων, τόσο των Χρηστών Διανομής, όσο και των Τελικών Πελατών, περιλαμβανομένων και των ΑΜΕΑ.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: Δραστηριότητες οργάνωσης και εφαρμογής Προγράμματος Συμμόρφωσης**

*Οι παρακάτω δραστηριότητες δεν αφορούν σε υποχρέωση που απορρέει από το νομοθετικό πλαίσιο για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, αλλά περιγράφουν τα μέτρα για την παρακολούθηση της τήρησης του, τη προσαρμογή του σε αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου και προτάσεις βελτίωσης.*

### **1. Δραστηριότητα οργάνωσης για την εφαρμογή και τον έλεγχο του Προγράμματος Συμμόρφωσης**

#### **Περιγραφή Δραστηριότητας**

Η ορθή, πλήρης και έγκαιρη εκτέλεση του Προγράμματος Συμμόρφωσης διασφαλίζεται μέσω της κατάλληλης οργάνωσης των διαδικασιών εφαρμογής του, καθώς και του ελέγχου τήρησης των μέτρων που περιλαμβάνει.

#### **Μέτρα:**

Για να εξασφαλιστεί η οργάνωση για την ορθή εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης, συντάσσεται εταιρική Διαδικασία για τη διενέργεια του ελέγχου της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από την έγκρισή του από τη ΡΑΕ.

### **2. Προσαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης σε νέες νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις.**

#### **Περιγραφή Δραστηριότητας**

Εκτός από το υφιστάμενο νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο βάσει του οποίου συντάσσεται το παρόν Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ θα καλείται να ενσωματώνει τις νέες ή τροποποιημένες υφιστάμενες Εθνικές νομοθετικές ρυθμίσεις ή/ και οδηγίες που προέρχονται από τη ΡΑΕ. Με αυτό τον τρόπο, υπάρχει η δυνατότητα να προσαρμόζεται το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης στα νέα δεδομένα, να επικαιροποιούνται οι απαιτήσεις του σύμφωνα με τις εξελίξεις και να παραμένει αποτελεσματικό στους στόχους του.

#### **Μέτρα:**

Η ενημέρωση της ΕΔΑ ΘΕΣΣ για κάθε μεταβολή που επέρχεται στο νομοθετικό πλαίσιο επιτυγχάνεται μέσω της Νομικής Υπηρεσίας και για κάθε αλλαγή που επέρχεται στο ρυθμιστικό πλαίσιο επιτυγχάνεται μέσω της Διεύθυνσης Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ρυθμιστικών Υποθέσεων. Η Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ρυθμιστικών Υποθέσεων καθορίζει τη

διαδικασία για την παρακολούθηση του ρυθμιστικού πλαισίου. Η διαδικασία αυτή θα προβλέπει την ενημέρωση της Γενικής Διεύθυνσης.

Όταν υπάρχουν νομοθετικές ή ρυθμιστικές αλλαγές που επηρεάζουν το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης προχωρά στην επικαιροποίηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης και υποβάλλει σχετική πρόταση στη ΡΑΕ.

### **3. Διαχείριση προτάσεων βελτίωσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης.**

#### **Περιγραφή Δραστηριότητας**

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης διαμορφώνει προτάσεις βελτίωσης για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

#### **Μέτρα:**

Σε ετήσια βάση ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης υποβάλλει στην Εταιρεία προτάσεις για αλλαγή ή βελτίωση των διαδικασιών, ενώ αιτιολογείται πλήρως εάν δε δύναται η εφαρμογή τους.

### **4. Επιβολή κυρώσεων από παραβίαση του Προγράμματος Συμμόρφωσης**

Η ύπαρξη κυρώσεων συνιστά αναγκαία συνθήκη για την ορθή λειτουργία και εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης. Οι κυρώσεις που επιβάλλονται πρέπει να είναι αναλογικές προς την τελεσθείσα παραβίαση και να τελούν σε προηγούμενη γνώση των εμπλεκομένων στις διαδικασίες της εφαρμογής και εκτέλεσης του Προγράμματος. Υπό την έννοια αυτή, οι κυρώσεις που επιβάλλονται από την Γενική Διεύθυνση στο πλαίσιο αυτό μπορεί να είναι απλή σύσταση, χρηματικό πρόστιμο, στέρηση αποδοχών ή, τέλος, καταγγελία της σύμβασης εργασίας. Η επιβολή τους πρέπει να γίνεται με κριτήριο την πρότερη συμπεριφορά του ελεγχόμενου στο χώρο εργασίας, το μέγεθος της παραβίασης και την τυχόν υποτροπή. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται αναλογικά και στις περιπτώσεις προστηθέντων της ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, παρόχους ανεξάρτητων υπηρεσιών.

Οι κυρώσεις που επιβάλλονται σε πρόσωπα που συνεργάζονται με την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ, όπως εργολάβοι ή προστηθέντες αυτών, μπορεί να είναι απλή σύσταση, κατάπτωση ποινικής ρήτρας που τυχόν προβλέπεται στη σύμβαση, ή καταγγελία της σύμβασης, αζημίως για την ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ. Για το λόγο αυτό, η ΕΔΑ ΘΕΣΣΣ μεριμνά, ώστε στις συμβάσεις που καταρτίζει με τρίτους παρόχους αγαθών ή υπηρεσιών και εργολάβους, να περιλαμβάνει σχετικές ρήτρες.