



Ετήσια Έκθεση
Υπευθύνου Συμμόρφωσης
Έτος Ελέγχου 2019

Σχετικά με την υιοθέτηση των μέτρων που αποσκοπούν στην εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης στην Εταιρεία ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ Α.Ε. (ΕΔΑ ΘΕΣΣ)



Η παρούσα έκθεση είναι πρώτη που υποβάλλεται μετά από την έγκριση του Προγράμματος Συμμόρφωσης και εκπονήθηκε με βάση το υλικό που διατέθηκε από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ, υπό την ιδιότητά της ως Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου για τις περιοχές της Ν.Ε. Θεσσαλονίκης και Περιφέρειας Θεσσαλίας προς τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης της Εταιρείας κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης των αρμοδιοτήτων του κατά την χρονική περίοδο του έτους 2019. Συγκεκριμένα, η έκθεση αφορά στο χρονικό διάστημα μέχρι 31.12.2019.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4001/2011, όπως τροποποιημένος ισχύει, η ετήσια έκθεση δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ (www.edathess.gr) εντός πέντε (5) ημερών από την υποβολή της στη ΠΑΕ, με καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης της έκθεσης την 31^η Μαρτίου εκάστου έτους.

Λόγω της πανδημίας COVID 19 και των επιβληθέντων περιοριστικών μέτρων, ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ζήτησε από την Αρχή παράταση για την υποβολή της με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΠΑΕ Ι-279386/30.03.2020 αίτημά του για παράταση της προθεσμίας υποβολής της Έκθεσης του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης μέχρι την 31.05.2020, το οποίο έγινε δεκτό με την από 15.04.2020 συνεδρίαση της Ολομέλειας της Αρχής.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4001/2011, όπως τροποποιημένος ισχύει, η ετήσια έκθεση αποτελεί βασική αρμοδιότητα του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης, η οποία υποβάλλεται στη ΠΑΕ με καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης της έκθεσης την 31^η Μαρτίου εκάστου έτους και αφορά στο προηγούμενο έτος ελέγχου.

Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ΕΔΑ ΘΕΣΣ.: Θεόδωρος Πανάγος, Δικηγόρος ΔΝ, e-mail: panagos@thvlaw.com.

Ημερομηνία έκδοσης: 25 Μαΐου 2020.



Ακρωνύμια

ΕΔΑ ΘΕΣΣ	Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης Θεσσαλίας ή η Εταιρεία
ΔΕΠΑ	Δημόσια Επιχείρηση Αερίου
Κ.Ο.Ε.	Καθέτως Ολοκληρωμένη Επιχείρηση
ΚΔΔΔ	Κώδικας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής
ΡΑΕ	Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
ΡΠΒ	Ρυθμιζόμενη Περιουσιακή Βάση
ΠΣ	Πρόγραμμα Συμμόρφωσης
ΤΠ	Τελικός Πελάτης
ΥΣ	Υπεύθυνος Συμμόρφωσης



Πίνακας Περιεχομένων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄

ΓΕΝΙΚΑ

Εισαγωγή	6
Σκοπός του Προγράμματος-Βασικές Αρχές-Κριτήρια Συμμόρφωσης	7
Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και Μεθοδολογία Ελέγχων	8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Γενικές Δραστηριότητες	8
Διακριτή Εταιρική Ταυτότητα	9
Ενημέρωση προσωπικού και τρίτων	11
Διασφάλιση ανεξαρτησίας μελών ΔΣ	12
Διασφάλιση ανεξαρτησίας λοιπών προσώπων	12
Πληροφοριακά συστήματα	13
Διαχείριση εμπορικών ευαίσθητων πληροφοριών	13
Διαχείριση Προγραμμάτων Ανάπτυξης και Συστήρησης Δικτύου	15
Διαχείριση παραπόνων	16
Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	17
Δραστηριότητες προς Τελικούς Πελάτες	17
Διαχείριση νέων συνδέσεων Τελικών Πελατών	17
Διαχείριση Σύναψης και Επικαιροποίησης Σύμβασης Σύνδεσης	19



Διαχείριση αιτημάτων υφιστάμενων Πελατών	20
Διαχείριση μετρήσεων Τελικών Πελατών	22
Διαχείριση εργοληπτικών εταιρειών	23
Διαχείριση Τελικών Πελατών με Ειδικές Ανάγκες	26
Διαχείριση υπερβάσεων ορίων εγγυημένων υπηρεσιών	27
Δραστηριότητες προς Χρήστες Διανομής	28
Ισότιμη Μεταχείριση Χρηστών	28
Διαχείριση αιτημάτων αλλαγής εκπροσώπησης Χρηστών Διανομής	29
Διαχείριση αιτημάτων διακοπής τροφοδοσίας με αίτημα Χρήστη Διανομής	30
Διαχείριση δεδομένων μετρήσεων	31
Διαχείριση της τιμολόγησης ανά Χρήστη	32
Διαχείριση Ηλεκτρονικού Συστήματος Ανταλλαγής Πληροφοριών	33
Διαχείριση σύναψης και επικαιροποίησης Σύμβασης Χρήσης	34
Στόχοι ποιότητας Υπηρεσιών και Αποδοτικότητας του Διαχειριστή	35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ'

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΣ

Προσαρμογή ΠΣ σε νέες νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις	35
Συμπεράσματα	35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄

ΓΕΝΙΚΑ

1. Εισαγωγή

Σύμφωνα με τις διατάξεις της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2009/73/ΕΚ «Σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά φυσικού αερίου και την κατάργηση της Οδηγίας 2003/55/ΕΚ» (L 211/2009) και τις διατάξεις του ν. 4001/2011, όπως ισχύει, «Για τη λειτουργία των Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις» και ιδίως των διατάξεων της περίπτωσης δ΄ της παραγράφου 5 του άρθρου 80, προβλέπεται ότι «Ο κάτοχος της Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής καταρτίζει και εφαρμόζει πρόγραμμα συμμόρφωσης, στο οποίο αναφέρει τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να αποκλείεται οποιαδήποτε μεροληπτική συμπεριφορά υπέρ της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης και να διασφαλίζεται η δέουσα παρακολούθηση της τήρησης του προγράμματος. Στο πρόγραμμα συμμόρφωσης καθορίζονται οι συγκεκριμένες υποχρεώσεις των υπαλλήλων για την επίτευξη του εν λόγω στόχου. Το πρόγραμμα αυτό υπόκειται στην έγκριση της ΡΑΕ, η οποία θεωρείται ως παρασχεθείσα, εφόσον η ΡΑΕ δεν διατυπώσει αντιρρήσεις εντός τριών (3) εβδομάδων από την υποβολή του προγράμματος προς έγκριση. Το εγκεκριμένο πρόγραμμα συμμόρφωσης αναρτάται στην ιστοσελίδα του κατόχου της Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής εντός πέντε (5) ημερών από την έγκρισή του. Υπό την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων της ΡΑΕ, όπως αυτές προσδιορίζονται με το άρθρο 20 του παρόντος, η συμμόρφωση προς το πρόγραμμα υπόκειται στον ανεξάρτητο έλεγχο του επιφορτισμένου με την παρακολούθηση του προγράμματος συμμόρφωσης στελέχους ή οργάνου του κατόχου της Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής που ενεργεί ως υπεύθυνος συμμόρφωσης και έχει πρόσβαση σε κάθε αναγκαία πληροφορία του διαχειριστή και κάθε θυγατρικής εταιρείας του για την εκπλήρωση των καθηκόντων του. Ο υπεύθυνος συμμόρφωσης υποβάλλει εγγράφως στη ΡΑΕ, μέχρι και την 31η Μαρτίου έκαστου έτους, ετήσια έκθεση στην οποία περιγράφονται τα μέτρα που έχουν ληφθεί σχετικά με την τήρηση του προγράμματος συμμόρφωσης, η οποία δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ εντός πέντε (5) ημερών από την υποβολή της. Ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής υποχρεούται να συμμορφωθεί με τις υποδείξεις της ΡΑΕ και να υποβάλει προς έγκριση, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας παραγράφου, νέο πρόγραμμα συμμόρφωσης εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της Απόφασης της ΡΑΕ. Η ΡΑΕ δημοσιεύει στην ιστοσελίδα της έκθεση αξιολόγησης του προγράμματος συμμόρφωσης του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής μέχρι και την 30ή Απριλίου έκαστου έτους.».

Σε εφαρμογή της ως άνω νομοθετικής υποχρέωσης, το ΔΣ της ΕΔΑ ΘΕΣΣ με την υπ΄ αρ. 24/17.01.2019 απόφασή του πρότεινε τον κ. Θεόδωρο Πανάγο, Δικηγόρο ΔΝ ως Υπεύθυνο Συμμόρφωσης (ΥΣ) της Εταιρείας. Η καθ΄ ύλην αρμόδια ΡΑΕ με την υπ΄ αριθμόν

833/04.09.2019 απόφασή της ενέκρινε τον διορισμό του ανωτέρω ως Υπευθύνου Συμμόρφωσης της ΕΔΑ ΘΕΣΣ και έκτοτε ασκεί τα σχετικά καθήκοντά του.

Για την εκπόνηση της παρούσας έκθεσης έχουν ληφθεί υπόψη οι εκ του νόμου προβλεπόμενες αρμοδιότητες του ΥΣ αναφορικά με το ΠΣ, όπως αυτό έχει καταρτιστεί από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ στο πλαίσιο των υποχρεώσεων της ως Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και υποβληθεί αρμοδίως στην ΡΑΕ.

2. Σκοπός του Προγράμματος – Βασικές Αρχές- Κριτήρια Συμμόρφωσης

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της § 5 του άρθρου 80 του ν. 4001/2011, ως ισχύει, η 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 ΠΣ. Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ αποτελεί μέρος των Κάθετα Ολοκληρωμένων Επιχειρήσεων (Κ.Ο.Ε.) Φυσικού Αερίου ΔΕΠΑ Α.Ε. και Eni Gas e Luce Spa, με συμμετοχή στη μετοχική της σύνθεση κατά 51% και 49%, αντιστοίχως.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στις ανωτέρω διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ καταρτίζει και εφαρμόζει το ΠΣ, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζεται κάθε πιθανότητα μεροληπτικής συμπεριφοράς υπέρ οποιουδήποτε κλάδου ή τμήματος της Κ.Ο.Ε. και των Συνδεδεμένων με αυτήν Επιχειρήσεων και να διασφαλίζεται η δέουσα παρακολούθηση της τήρησης του ΠΣ.

Τα μέτρα που περιλαμβάνονται στο ΠΣ δίνουν έμφαση στην τήρηση της ως άνω αρχής στο πλαίσιο της σχέσης της ΕΔΑ ΘΕΣΣ με οποιονδήποτε κλάδο ή τμήμα της Κ.Ο.Ε. 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 την δραστηριότητα της Προμήθειας, καθώς και των σχετικών λειτουργικών αλληλεξαρτήσεων που ενδεχομένως συνεχίζουν να υφίστανται.

Το ΠΣ 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, την 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:

- i. Αποκλείεται να έχει οποιαδήποτε μεροληπτική συμπεριφορά υπέρ της Κ.Ο.Ε. 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 ΘΕΣΣ μέσω του ΠΣ με έμφαση στην:

- Διακριτή εταιρική ταυτότητα μεταξύ της ΕΔΑ ΘΕΣΣ και άλλων κλάδων ή τμημάτων της Κ.Ο.Ε. 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 ΠΣ και τα μέτρα εφαρμογής του
- Αναφορά σε κυρώσεις που μπορεί να επιβληθούν σε περίπτωση παραβίασης του ΠΣ.

3. Μεθοδολογία Ελέγχων

Στο ΠΣ περιγράφονται τα σημεία ελέγχου των βασικών αρχών λειτουργίας της Εταιρείας, σύμφωνα με την προβλεπόμενη μεθοδολογία, η οποία συνίσταται σε:

- Δειγματοληπτικούς ελέγχους, κατά τους οποίους λαμβάνονται μεμονωμένα δείγματα περιπτώσεων, όπου δυνατό με κριτήριο τυχόν υφιστάμενες καταγγελίες, γνωστοποιήσεις, παράπονα κυρίως προς τη ΡΑΕ, τη σημαντικότητα του κάθε σημείου ελέγχου για τη λειτουργία της εταιρείας, την δυσκολία εφαρμογής, κλπ.,
- διεξοδικούς ελέγχους, στο σύνολο των περιπτώσεων που αφορούν σε κάθε σημείο ελέγχου,
- συναντήσεις, εκπαιδευτικές ημερίδες και συμπληρωματικές συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις όπου εντοπίζονται αποκλίσεις από τις απαιτήσεις του ΠΣ που χρήζουν περαιτέρω διευκρινίσεων.

Κατά την εκπόνηση της παρούσας Έκθεσης ακολουθήθηκε η διάταξη και το περιεχόμενο του ΠΣ που η Εταιρεία εκπόνησε, και κατέθεσε στη ΡΑΕ με την υπ' αρ. πρωτ. 2964/22.02.2019 επιστολή της και έχει εγκριθεί από την ΡΑΕ.

Οι δειγματοληπτικοί έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν στα γραφεία των επιθεωρούμενων και περιλάμβαναν τις εξής φάσεις: α) εναρκτήρια σύσκεψη, β) επιτόπιος έλεγχος, γ) συνέντευξη, δ) δειγματοληψία, ε) τεκμηρίωση, στ) τελική σύσκεψη και ολοκλήρωση επιθεώρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β'

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

A. Γενικές Δραστηριότητες

1. Ανεξαρτησία

Για την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία της λιανικής αγοράς φυσικού αερίου στις γεωγραφικές περιοχές που δραστηριοποιείται η ΕΔΑ ΘΕΣΣ, απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η ανεξαρτησία της στη λήψη αποφάσεων από την ΚΟΕ ή κάθε συνδεδεμένη με αυτήν επιχείρηση, ενώ η εκτέλεση των καθηκόντων πρέπει να διέπεται από αμεροληψία και διαφάνεια, επιδιώκοντας τη διατήρηση αυστηρών αρχών για την προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού. Οι προϋποθέσεις αυτές αποτελούν σημαντική ρυθμιστική απαίτηση για την



ΕΔΑ ΘΕΣΣ και η επιδίωξή τους αποτελεί πρωταρχικό μέλημα της Εταιρείας. Για την εκπλήρωση των παραπάνω, κάθε οργανωτική μονάδα της Εταιρείας είναι απαραίτητο να διασφαλίζει τις τέσσερις βασικές αρχές λειτουργίας.

α) 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

αα) Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του ν. 4001/2011, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ οφείλει να έχει προβεί 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 Κ.Ο.Ε.. Η παραπάνω υποχρέωση επιβάλλεται για να αποφεύγεται η πρόκληση σύγχυσης στους Τελικούς Πελάτες αναφορικά με τη σχέση μεταξύ της ΕΔΑ ΘΕΣΣ με οποιοδήποτε άλλο κλάδο ή τμήμα της Κ.Ο.Ε., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 80 του ν. 4001/2011, ως ισχύει, έναντι της βασικής αρχής περί ανεξαρτησίας.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία έχει ήδη προβεί σε δράσεις που συμβάλλουν στην διακριτή εταιρική ταυτότητα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ (προδιαγραφές του λογότυπου, επωνυμία κ.α.) και για την εφαρμογή αυτής. Συγκεκριμένα, έχει προβεί από την πρώτη ημέρα της λειτουργίας της σε διακριτή επωνυμία, διακεκριμένα χαρακτηριστικά εταιρικής ταυτότητας ΕΔΑ ΘΕΣΣ και διακριτό εταιρικό λογότυπο.

Κατά τον έλεγχο που έλαβε χώρα διαπιστώθηκε η πληρότητα και η ορθότητα της εφαρμογής της εταιρικής εικόνας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ σε έντυπα, ιδίως 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 και ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

ββ) Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ 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, από τις δραστηριότητες οποιουδήποτε κλάδου ή τμήματος της Κ.Ο.Ε. Επίσης, πρέπει να κοινοποιεί προς τους Χρήστες του Δικτύου Διανομής την υποχρέωσή της να παρέχει όλες τις υπηρεσίες που προβλέπονται σύμφωνα με τη νομοθεσία και τον ΚΔΔΔ, αμερόληπτα και χωρίς διακρίσεις.

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

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της εταιρικής εικόνας της Εταιρείας, αλλά και αναγνωρισιμότητας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, σε τακτά χρονικά διαστήματα η Εταιρεία υλοποιεί δράσεις επικοινωνίας με σκοπό την ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού για τις πρωτοβουλίες που αφορούν σε θέματα ασφαλείας και ανάπτυξης του δικτύου διανομής σε υφιστάμενες και νέες περιοχές της Αδείας, χορηγικές δράσεις και δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που πραγματοποιούνται σε συνεργασία με τοπικούς φορείς.

Οι δράσεις επικοινωνίας που πραγματοποιούνται είναι οι δημοσιεύσεις δελτίων τύπου, οι καταχωρίσεις ενημερωτικού υλικού σε έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα, η προβολή εταιρικού υλικού σε ΜΜΕ, οι αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της Εταιρείας. Σκοπός είναι η αύξηση της αναγνωρισιμότητας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, έχοντας συνεχή παρουσία στα ΜΜΕ και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Επιπλέον, η εταιρική ιστοσελίδα αποτελεί το βασικό εργαλείο για την ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού της Εταιρείας. Το περιεχόμενο της ιστοσελίδας ενημερώνεται διαρκώς με περιεχόμενο και πληροφορίες βάσει των υποχρεώσεων που απορρέουν από το ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο, αλλά και των δράσεων που στοχεύουν στην ενίσχυση της διακριτής ταυτότητας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

Κατά τον διενεργηθέντα δειγματοληπτικό έλεγχο, διαπιστώθηκε η αναγνωρισιμότητα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ ως ανεξάρτητης εταιρείας, διακεκριμένης από τις Καθέτως Ολοκληρωμένες Επιχειρήσεις ή κλάδους αυτών. Η αναγνωρισιμότητα επιβεβαιώθηκε και από τον έλεγχο των προωθητικών ενεργειών, καθώς και από τα αποτελέσματα αναγνωρισιμότητας. Η Εταιρεία έχει προβεί σε δράση αναγνωρισιμότητας, προκειμένου να διαπιστώσει την διεύθυνση του νέου διακριτικού της γνωρίσματος (brand) στους καταναλωτές και τα αποτελέσματα ήταν θετικά.

Η δειγματοληπτική λίστα των καταναλωτών αφορούσε συνολικά σε 1.500 ερωτηθέντες εκ των οποίων: οι 540 ήταν υφιστάμενοι οικιακοί καταναλωτές με ατομική θέρμανση, οι 120 ήταν υφιστάμενοι καταναλωτές με κεντρική θέρμανση, ενώ οι υφιστάμενοι εμπορικοί καταναλωτές ήταν επίσης 120. Αντίστοιχα, οι δυνητικοί οικιακοί καταναλωτές του δείγματος ήταν 600, ενώ οι δυνητικοί εμπορικοί καταναλωτές ήταν 120.

Επισημαίνεται ότι, αναφορικά με την αναγνώριση της ΕΔΑ ΘΕΣΣ ως Εταιρείας που προήλθε από νομικό και λειτουργικό διαχωρισμό, το 82% των υφιστάμενων καταναλωτών και το 77% των δυνητικών καταναλωτών στη Θεσσαλονίκη, αντίστοιχα, το 75% των υφιστάμενων καταναλωτών και το 74% των δυνητικών καταναλωτών στη Θεσσαλία, δήλωσε ότι γνωρίζει την ΕΔΑ ΘΕΣΣ ως διακεκριμένη εταιρεία.

Επιπλέον, όσον αφορά στις προωθητικές ενέργειες της Εταιρείας, η πλειοψηφία των υφιστάμενων καταναλωτών που ενημερώθηκαν, κατά μέσο όρο 52,5 % ενημερώθηκε από

τηλεοπτικά μέσα πανελληνίας και τοπικής εμβέλειας, κατά 29,5 % από το διαδίκτυο και κατά 13,5 % από έντυπο προωθητικό υλικό.

Τα αποτελέσματα της πραγματοποιηθείσας έρευνας των καταναλωτών φυσικού αερίου παρουσιάστηκαν στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας κατά την υπ. αριθμ. 28 συνεδρίαση που πραγματοποιήθηκε στις 25.07.2019.

β) Ενημέρωση προσωπικού και τρίτων συνεργαζόμενων σχετικά με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις και το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

Η ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, καθώς και τρίτων συνεργαζόμενων επηρεάζει όλα τα βασικά κριτήρια, όπως τίθενται από το νόμο. Η σχετική υποχρέωση προβλέπεται στην § 1.2 του ΠΣ. Συγκεκριμένα, η υποχρέωση εκπαίδευσης είναι απαραίτητη, αφού η έλλειψή της επηρεάζει την ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής και των Τελικών Πελατών, την διαφάνεια, την αμεροληψία, την αντικειμενικότητα και την ανεξαρτησία του Διαχειριστή. Επίσης, 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 να έχει άμεσες επιπτώσεις επί των βασικών αρχών του ν. 4001/2011.

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων με την υποστήριξη Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού έχουν αρχίσει δράσεις για τη διαρκή γενική ενημέρωση του προσωπικού της Εταιρείας ως προς τις απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου, την σημασία της τήρησής τους από το προσωπικό, καθώς και της τήρησης των υποχρεώσεων που απορρέουν από το ΠΣ μετά την έγκριση του από τη ΡΑΕ. Παράλληλα, η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων και Ανθρώπινου Δυναμικού μεριμνούν σε συνεργασία με τον ΥΣ, ώστε να καταρτίζεται και να εκτελείται ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα για το προσωπικό της Εταιρείας και για τους τρίτους συνεργαζόμενους. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα 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.

Μέχρι σήμερα, η Εταιρεία έχει προβεί σε τέσσερα εκπαιδευτικά σεμινάρια προς τους εργαζομένους κατά το έτος 2019, ήτοι την 17.05.2019 για τους εργαζόμενους της Θεσσαλονίκης και την 20.05.2019, για τους εργαζόμενους της Θεσσαλίας. Την εκπαίδευση πραγματοποίησαν ο ΥΣ και η Διευθύντρια της Διεύθυνσης Εταιρικών Υποθέσεων. Παράλληλα, έχουν πραγματοποιηθεί επικοινωνίες ενημέρωσης του προσωπικού για τη λειτουργική ανεξαρτησία τόσο κατά το 2017 όσο και κατά το 2018.

Κατά τον έλεγχο από τον ΥΣ της απολογιστικής αναφοράς εκπαιδεύσεων και των βεβαιώσεων συμμετοχής του συνόλου του προσωπικού της εταιρείας όπως παρασχέθηκαν στον ΥΣ, διαπιστώθηκε η ορθή, έγκαιρη και πλήρης υλοποίηση των προγραμματισμένων εκπαιδεύσεων και ενημερώσεων του αρμόδιου προσωπικού. Βεβαιώνεται η καταλληλότητα του εκπαιδευτικού υλικού και συμμόρφωσή του με το ρυθμιστικό πλαίσιο και τις διατάξεις του ΚΔΔΔ και η πλήρης συμμετοχή των εκπαιδευομένων.

γ) Διασφάλιση ανεξαρτησίας μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 5 του άρθρου 80 του ν. 4001/2011, τα πρόσωπα που ασκούν την διοίκηση της Εταιρείας που είναι κάτοχος Άδειας Διανομής ή/και Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν, στην διοίκηση, σε κλάδους ή τμήματα της Κ.Ο.Ε. Φυσικού Αερίου ή Ηλεκτρικής Ενέργειας ή άλλης Συνδεδεμένης Επιχείρησης της Κ.Ο.Ε. 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. Στο πλαίσιο αυτό, η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΔΑ ΘΕΣΣ διασφαλίζει την ανεξαρτησία του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του άρθρου 80 του ν. 4001/2011, ως ισχύει. Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ διατηρεί την κατάλληλη, κατά περίπτωση, τεκμηρίωση της συμμόρφωσης των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου με τους ως άνω περιορισμούς.

Εν προκειμένω, από τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε τα φυσικά πρόσωπα που συγκροτούν την διοίκηση και διαχείριση της Εταιρείας πληρούν τις ανωτέρω προϋποθέσεις.

δ) Διασφάλιση ανεξαρτησίας λοιπών προσώπων με δυνατότητα λήψης διαχειριστικών αποφάσεων

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 Κ.Ο.Ε. Φυσικού Αερίου και δεν έχουν ίδια συμφέροντα που παρεμποδίζουν την άσκηση των καθηκόντων τους, κατά τρόπο ανεξάρτητο και αντικειμενικό. Συγκεκριμένα, σε αυτή τη κατηγορία εμπίπτουν οι Διευθυντές. Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ υποχρεούται να εξασφαλίζει ότι, τα στελέχη που καταλαμβάνουν τις παραπάνω θέσεις, δηλαδή ανήκουν στη διευθυντική ομάδα πληρούν τα οριζόμενα του άρθρου 80 του ν. 4001/2011. Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ διατηρεί την κατάλληλη, κατά περίπτωση, τεκμηρίωση της συμμόρφωσής τους με τους περιορισμούς που τίθενται από το ως άνω νομικό πλαίσιο.

Από τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε προέκυψε ότι όλα τα στελέχη της Εταιρείας πληρούν τις παραπάνω προϋποθέσεις και έχουν υποβάλει σχετικές υπεύθυνες δηλώσεις.

Μετά από διενέργεια ελέγχου του παρόντος σημείου, διαπιστώθηκε ότι στο αρχείο της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας της Εταιρείας δεν υπάρχουν ελλείψεις στα σχετικά δικαιολογητικά (i. Βιογραφικό σημείωμα, ii. Έγγραφο πιστοποίησης των προσόντων τους και της επαγγελματικής τους εμπειρίας και iii. Υπεύθυνη δήλωση άρθρου 8 του ν. 1599/86 και συγκεκριμένα στις προβλεπόμενες εκ του νόμου άρθρο 63Δ του Ν. 4001/2011), με την πλειοψηφία αυτών να έχουν συλλεχθεί από το αρμόδιο προσωπικό του Διαχειριστή, με βαθμό πληρότητας 100%.

2. Διαχείριση εταιρικής ιστοσελίδας

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.

Τηρώντας την αρχή της διαφάνειας και της ισότιμης μεταχείρισης όλων των Χρηστών Διανομής και των Τελικών Πελατών του Δικτύου η ΕΔΑ ΘΕΣΣ τηρεί και ενημερώνει την εταιρική ιστοσελίδα, η οποία αποτελεί βασικό μέσο για την επικοινωνία και γενική ενημέρωση των Τελικών Πελατών και των Χρηστών Διανομής, όσον αφορά τις υπηρεσίες του Διαχειριστή, όπως αυτές ορίζονται στο ν. 4001/2011 και τον ΚΔΔΔ.

Μετά από διενέργεια ελέγχου σχετικά με την πληρότητα της ιστοσελίδας, διαπιστώθηκε πως είναι αναρτημένο και επικαιροποιημένο όλο το απαιτούμενο πληροφοριακό υλικό βάσει ρυθμιστικού πλαισίου.

3. Πληροφοριακά Συστήματα

3.1. Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ μεριμνά για την ασφάλεια των πληροφοριακών της συστημάτων, ώστε να διαφυλάσσεται η εμπιστευτικότητα, η ακεραιότητα και η διαθεσιμότητα των διαχειριζόμενων πληροφοριών, σύμφωνα με τη βέλτιστη διαθέσιμη τεχνολογία και μέσω διεθνών πρακτικών, βάσει των οποίων εξειδικευμένες συσκευές προστατεύουν τα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας και εν γένει το ενδοδίκτυο (εταιρικό intranet) από τις απειλές του διαδικτύου.

Μετά από διενέργεια ελέγχου διαπιστώθηκε ότι: α) η Εταιρεία έχει προβεί σε ψηφιακό μετασχηματισμό των δραστηριοτήτων της προς αποφυγή προσωπικής επαφής ενδιαφερομένων τρίτων προσώπων (π.χ. εγκαταστατών) με τις υπηρεσίες της εταιρείας και β) η αρμόδια οργανωτική μονάδα εφαρμόζει εξελιγμένες μεθόδους εντοπισμού και αντιμετώπισης των ευπαθειών των πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να διασφαλίζεται η ουσιαστική προστασία και ασφάλεια αυτών. Για την καλύτερη δυνατή παρακολούθηση των ανωτέρω, ο Διαχειριστής διαθέτει εξειδικευμένη πλατφόρμα λογισμικού για τον διαρκή έλεγχο και αξιολόγηση της ασφάλειας των πληροφοριακών του συστημάτων και έχει ορισθεί Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων. Έγινε υπόμνηση για την διαρκή αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων, ευθυγραμμιζόμενη με τις σύγχρονες τεχνολογίες.

3.2 Διαχείριση εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών σε Πληροφοριακά Συστήματα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ

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 στις διατάξεις του άρθρου 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 στην δραστηριότητα των ανωτέρω προσώπων και ενδέχεται να παρέχουν εμπορικά πλεονεκτήματα σε τρίτους. 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 της ανωτέρω υποχρέωσης είναι η ισότιμη μεταχείριση, η διαφάνεια κατά την άσκηση της δραστηριότητας και η εμπιστευτικότητα. Η διαρροή των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών ενός Χρήστη/Προμηθευτή προς έναν άλλο Χρήστη/Προμηθευτή δύναται να προσδώσει αθέμιτο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στρεβλώνοντας τον ανταγωνισμό.

Για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών στα πληροφοριακά συστήματα, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ 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. Εργαλείο της διασφάλισης της εμπιστευτικότητας είναι το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών.

Στο πλαίσιο ελέγχου του παρόντος σημείου μέσω δειγματοληψίας, διαπιστώθηκε πως τηρούνται οι δικλείδες ασφαλείας των Πληροφοριακών Συστημάτων όπως έχουν περιγραφεί στο Εγχειρίδιο Πολιτικής Ασφάλειας των Πληροφοριακών Συστημάτων και στις διαδικασίες ασφαλείας.

Η Εταιρεία, πραγματοποιεί εκτεταμένη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής, προκειμένου να διασφαλίσει την ορθή και ασφαλή εκτέλεση των δραστηριοτήτων της. Ταυτόχρονα, με την ευρεία χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, λαμβάνονται μέτρα για την αντιμετώπιση κινδύνων που δύναται να παραβιάσουν την ασφάλεια των πληροφοριακών πόρων και κατ' επέκταση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτά, στην προσπάθεια διασφάλισης των βασικών αρχών της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας.

Στο ανωτέρω πλαίσιο, έχουν υλοποιηθεί ένα σύνολο από αυτοματοποιημένες δικλίδες και μηχανισμούς ελέγχων, προστασίας της ασφάλειας των πληροφοριών και δεδομένων, λαμβάνοντας τα αντίστοιχα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα, χρησιμοποιώντας ευρέως σύγχρονες τεχνολογίες ασφάλειας, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές και πρότυπα ασφάλειας, ώστε να παρέχεται υψηλό επίπεδο ασφάλειας και προστασίας των πληροφοριών.

4. Διαχείριση Προγραμμάτων Ανάπτυξης και Συντήρησης Δικτύου

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 αυτήν, υποβάλλεται στη ΡΑΕ προς έγκριση και ανανεώνεται ετησίως.

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ συντάσσει και υποβάλλει στη ΡΑΕ προς έγκριση, το Πρόγραμμα Ανάπτυξης το αργότερο έως την 1η Νοεμβρίου κάθε έτους κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του ΚΔΔΔ. Το εγκεκριμένο Πρόγραμμα Ανάπτυξης θα πρέπει να δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

Επίσης, βάσει των οριζόμενων στον ΚΔΔΔ, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ οφείλει να συντάσσει σε ετήσια βάση και να αναρτά στην ιστοσελίδα της το Πρόγραμμα Συντήρησης του Δικτύου Διανομής, και τις επικαιροποιήσεις αυτού.

Σκοπός των ανωτέρω είναι η διαφάνεια στην άσκηση της δραστηριότητας και η ισότιμη μεταχείριση. 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.

Από τον έλεγχο που διενεργήθηκε επιβεβαιώθηκε η κατάρτιση του Προγράμματος Ανάπτυξης εντός του ως άνω χρονικού περιθωρίου. Το εγκεκριμένο από τη ΡΑΕ Πρόγραμμα Ανάπτυξης για τα έτη 2019-2023 είναι αναρτημένο στην εταιρική ιστοσελίδα, ενώ μετά τη Δημόσια Διαβούλευση που έθεσε η ΡΑΕ, αναμένεται η έγκριση του Προγράμματος Ανάπτυξης 2020-2024.

Το Πρόγραμμα Συντήρησης έχει καταρτιστεί σύμφωνα με το τεθέν χρονοδιάγραμμα και αναρτάται τυπικά κάθε έτος για τις χρονιές από το 2017 έως το 2019 στην εταιρική ιστοσελίδα. Η τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου και των διατάξεων του ΚΔΔΔ σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων της αρμόδιας Διεύθυνσης επιβεβαιώνεται μέσω μηνιαίων ελέγχων που διενεργούνται από τη Διεύθυνση, τα αποτελέσματα των οποίων παρουσιάζονται σε μηνιαίες αναφορές προς τη Γενική Διεύθυνση αναφορών.

5. Διαχείριση παραπόνων

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, τηλεομοιοτυπίας, εταιρικής ιστοσελίδας, καθώς και του Ηλεκτρονικού Σύστημα 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 ΚΔΔΔ, όπως εκάστοτε ισχύει. Η διαχείριση των παραπόνων θα πρέπει να γίνεται με κριτήριο την ισότιμη αντιμετώπιση των Πελατών και Χρηστών Διανομής και να αποτυπώνει την διαφάνεια και την αντικειμενικότητα στις δραστηριότητες της ΕΔΑ ΘΕΣΣ. Σκοπός των ανωτέρω είναι η ισότιμη μεταχείριση, η διαφάνεια κατά την άσκηση της δραστηριότητας και η αντικειμενικότητα.

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), οι Χρήστες Δικτύου Διανομής, οι Φορείς/Αρχές να είναι πλήρως και σαφώς ενημερωμένοι για τα χρονικά περιθώρια, όπως αυτά ορίζονται στον εκάστοτε ΚΔΔΔ, εντός των οποίων υποχρεούται η Εταιρεία να ανταποκριθεί.

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων προβλέπεται να 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 επεξεργάζεται τα καταγεγραμμένα δεδομένα των παραπόνων περιοδικά και παράγει σχετική έκθεση/αναφορά. Τέλος, στην ιστοσελίδα της Εταιρείας υπάρχει σχετική ηλεκτρονική διεύθυνση αποστολής παραπόνων ή ηλεκτρονική φόρμα υποβολής παραπόνων. Τα πληροφοριακά συστήματα που λειτουργούν για τη διαχείριση των παραπόνων είναι το σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων CRM, Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών και η Ιστοσελίδα της Εταιρείας.



Κατά τον έλεγχο διαπιστώθηκε ότι, η διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων έχει εκδοθεί το 2017 και κατόπιν επισκόπησης αναθεωρείται ετησίως. Η διαδικασία είναι προσβάσιμη μέσω του κοινού ιστοτόπου της εταιρείας σε όλο το προσωπικό και με κάθε ανανέωση αυτής ενημερώνεται μέσω email το αρμόδιο προσωπικό και η Διοίκηση της Εταιρείας. Από τον δειγματοληπτικό έλεγχο εξακριβώθηκε η έγκαιρη και σύμφωνη με τον ΚΔΔΔ διαχείριση παραπόνων. Από τις αναφορές απόδοσης που παρασχέθηκαν προέκυψε ότι η διαχείριση των παραπόνων ολοκληρώνεται εντός των ρυθμιστικών χρόνων όπως απορρέουν ως υποχρέωση από τον ΚΔΔΔ σε ποσοστό περίπου 92%. Συγκεκριμένα από ένα πλήθος παραπόνων που αριθμούνται στα 137 βρέθηκαν συνολικά 11 τα οποία αφορούσαν προσωρινές εργασίες/ αποκαταστάσεις έργων κατασκευής τα οποία όμως εκτελέστηκαν λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών πέραν της προθεσμίας, σύμφωνα με την επιστολή υπ'αρ. 1589/28.01.2020 «Υποβολής Ετήσιων Στοιχείων διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών κάθε Διαχειριστή για το έτος 2019», που κοινοποιήθηκε στην Αρχή.

6. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ έχει δεσμευτεί να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα και συμμορφώνεται διαρκώς με τον Γενικό Κανονισμό 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της Επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών («Κανονισμός GDPR»), του ν. 4624/2019 και του λοιπού σχετικού νομοθετικού πλαισίου. Για το λόγο αυτό η εταιρεία, εφαρμόζοντας τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα, έχει υιοθετήσει σχετικές πολιτικές και διαδικασίες και διενεργεί τακτικά εκπαιδευτικά σεμινάρια στο προσωπικό της, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται τόσο στις νομοθετικές επιταγές όσο και στα αιτήματα των υποκειμένων. Αναβαθμίζει δε τα συστήματά της και ενημερώνει τις πολιτικές της διαρκώς. Η εταιρεία έχει επίσης ορίσει DPO, ο οποίος σε συνεργασία με την Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων και τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις της εταιρείας διαχειρίζεται όλα τα θέματα που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα.

2. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

2.1 Διαχείριση νέων συνδέσεων Τελικών Πελατών

Η διαδικασία που ακολουθείται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ 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 ΘΕΣΣ απέναντι του.



- Εντός προκαθορισμένου ορίου εργασίμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος, όπως αυτό ορίζεται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ υποβάλλει προσφορά σύνδεσης ή επιστολή απόρριψης.
- Μετά την ολοκλήρωση των υποχρεώσεων του Τελικού Πελάτη υπογράφεται η Σύμβαση Σύνδεσης.
- Μετά την ολοκλήρωση της κατασκευής του νέου Σημείου Παράδοσης, και την επιβεβαίωση ύπαρξης Σύμβασης Χρήσης, υλοποιείται η ενεργοποίηση του Τελικού Πελάτη και εντάσσεται στο Μητρώο Πελατών του Χρήστη, μετά την παραλαβή του συνόλου των απαιτούμενων κατά περίπτωση λοιπών εγγράφων.

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 ΘΕΣΣ δεσμεύεται προς αυτόν ότι θα ολοκληρώσει το αίτημα σύνδεσης, όπως αυτά καθορίζονται στον ΚΔΔΔ,
- τη φάση υλοποίησης στην οποία βρίσκεται ανά πάσα χρονική στιγμή το αίτημά του.

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, πρέπει να διαφυλάσσονται οι εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες των δυνητικών Τελικών Πελατών. Για την εξασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης η Εταιρεία έχει συντάξει οδηγία/διαδικασία 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 σύνολό 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 ΚΔΔΔ, 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 Εταιρεία μεριμνά για τη σύνταξη και διάθεση, σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, ενημερωτικών εντύπων, αναφορικά με τη διαδικασία αίτησης σύνδεσης, τα τέλη σύνδεσης και τα χρονικά περιθώρια υλοποίησης νέων συνδέσεων προς τους Τελικούς Πελάτες.

Η Εταιρεία, στο πλαίσιο της διασφάλισης της διαφάνειας, 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..

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 του ΠΣ.

Από τον δειγματοληπτικό έλεγχο εξακριβώθηκε η έγκαιρη και σύμφωνη με τον ΚΔΔΔ διαχείριση νέων συνδέσεων. Συγκεκριμένα, από τις αναφορές απόδοσης που ζητήθηκαν και παρασχέθηκαν και μέσω της πρόσβασης που παραχωρήθηκε, προέκυψε ότι η απάντηση των νέων συνδέσεων ολοκληρώνεται εντός του χρόνου ολοκλήρωσης βάσει Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου. Μέσος χρόνος απάντησης είναι οι 20,66 εργάσιμες ημέρες, δηλαδή εντός του ρυθμιστικού χρόνου που ορίζεται στις 21 εργάσιμες ημέρες. Τα στοιχεία για τη διαδικασία, τέλη σύνδεσης κ.λπ. καθώς και το υπόδειγμα της αίτησης σύνδεσης είναι προσβάσιμα μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας.

2.2 Διαχείριση Σύναψης και Επικαιροποίηση Σύμβασης Σύνδεσης

Σύμφωνα με τον ΚΔΔΔ, προκειμένου να συνδεθεί ένα νέο Σημείο Παράδοσης στο Δίκτυο Διανομής συνάπτεται Σύμβαση Σύνδεσης μεταξύ της ΕΔΑ ΘΕΣΣ 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.

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 εμπορικώς ευαίσθητων πληροφοριών.

Η αρμόδια 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 (σημ. Η χρησιμοποιούμενη πρότυπη Σύμβαση Σύνδεσης έχει εγκριθεί από την ΡΑΕ στις 11.05.2020. Για το έτος 2019, χρησιμοποιήθηκε το κείμενο της Σύμβασης που είχε κατατεθεί προς έγκριση στις 30.11.2016.

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 του ΠΣ.

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) για τους δυνητικούς Πελάτες, 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.

Κατά τη διενέργεια του δειγματοληπτικού ελέγχου που πραγματοποιήθηκε, τεκμηριώνεται η τήρηση της μεθόδου υπολογισμού των Τελών Σύνδεσης και των Τελών Επέκτασης, όπου απαιτείται να καταβληθούν από τους Τελικούς Πελάτες, καθώς και η σύναψη Σύμβαση Σύνδεσης με τους ίδιους συμβατικούς όρους.

Η εγκεκριμένη πρότυπη Σύμβαση Σύνδεσης είναι προσβάσιμη μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας.

2.3 Διαχείριση αιτημάτων υφιστάμενων Πελατών

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 ΚΔΔΔ.

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.

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

- πρόσβαση στις σχετικές με τα αιτήματα τους πληροφορίες
- εξυπηρέτηση σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της ΕΔΑ ΘΕΣΣ 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 ΘΕΣΣ,
- το τυχόν κόστος/ δαπάνη του κάθε αιτήματος σε περίπτωση που αυτό απαιτεί εργασίες κατασκευής / επιδιόρθωσης κλπ.,
- τα χρονικά περιθώρια, εντός των οποίων η ΕΔΑ ΘΕΣΣ οφείλει να διεκπεραιώσει το αίτημά του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Ωστόσο, δεν λαμβάνονται υπόψη τυχόν καθυστερήσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του Διαχειριστή,
- τη φάση υλοποίησης στην οποία βρίσκεται ανά πάσα χρονική στιγμή το αίτημά του και τις όποιες αιτίες έγινε υπέρβαση των χρονικών περιθωρίων.

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

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων στο πλαίσιο της διασφάλισης της διαφάνειας 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 του ΠΣ.

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,

- 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.

Όπως προελέχθη, έχει εκδοθεί διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων από το έτος 2017 και αναθεωρήθηκε εντός του έτους 2019. Ειδικώς, στο ως άνω σύστημα υπάρχει διαδικασία για τη διαχείριση κάθε είδους αιτήματος (Διακοπής τροφοδοσίας, Επανασύνδεσης, Επανεργοποίησης, Τροφοδότησης), η οποία βρίσκεται αναρτημένη στο κοινό εταιρικό δικτυακό τόπο με πρόσβαση σε όλο το προσωπικό της εταιρείας.

Από τον δειγματοληπτικό έλεγχο των αιτημάτων, δεν βρέθηκε απόκλιση σε σχέση με τους ρυθμιζόμενους χρόνους ως προς τη διεκπεραίωση των αιτημάτων αυτών. Επίσης, σχετικά με την τήρηση ρυθμιστικών χρόνων των αιτημάτων, επιβεβαιώθηκε η τήρηση του ρυθμιστικού χρόνου προγραμματισμού επίσκεψης τροφοδότησης εντός 8 εργάσιμων ημερών, με μέσο χρόνο 1,54 εργάσιμες ημέρες. Ο μέσος χρόνος προγραμματισμού επίσκεψης επανενεργοποίησης είναι 1,35 εργάσιμες ημέρες και εντός των 2 εργάσιμων ημερών όπως ορίζεται ρυθμιστικά. Τέλος, ο μέσος χρόνος προγραμματισμού επίσκεψης διαχείρισης αιτημάτων διακοπής με αίτημα του Χρήστη Διανομής είναι 2,34 εργάσιμες ημέρες και εντός των 14 εργάσιμων ημερών όπως ορίζεται ρυθμιστικά.

2.4 Διαχείριση μετρήσεων Τελικών Πελατών

Στον Κανονισμό Μετρήσεων Δικτύου Διανομής 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,
- 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.



Η διαχείριση των μετρήσεων επηρεάζει την 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.

Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων, στο πλαίσιο της διασφάλισης της διαφάνειας, μεριμνά για την ανάρτηση των σχετικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, 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 του ΠΣ.

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.

Από τον έλεγχο που διηγήρησε ο ΥΣ, διαπιστώθηκε ότι έχουν αναρτηθεί τα σχετικά στοιχεία στην εταιρική ιστοσελίδα και επιβεβαιώθηκε η τήρηση των στοιχείων μετρήσεων στο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης των μετρήσεων από το έτος 2013, δηλαδή για χρονικό διάστημα τουλάχιστον 5 ετών σύμφωνα με τη ρυθμιστική υποχρέωση.

2.5 Διαχείριση εργοληπτικών εταιρειών

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 και 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.

Για την διασφάλιση της διαφάνειας, όποτε μεταβαίνει συνεργείο εργοληπτικής εταιρείας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ στο ακίνητο ενός Τελικού Πελάτη για την εκτέλεση εργασιών 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 για λογαριασμό 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 ιδίου επιπέδου υπηρεσίες και συναλλακτική συμπεριφορά, αναλόγως της φύσεως της εκτελούμενης εργασίας, ανεξαρτήτως του Χρήστη Διανομής που τον εκπροσωπεί.

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

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

- 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 εξασφαλίζεται ότι:

- Τα συνεργεία των εργοληπτικών εταιρειών διατηρούν ευκρινώς το εμπορικό σήμα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, ώστε να διαπιστώνεται εύκολα από τον Τελικό Πελάτη ότι οι εργασίες που έχουν ανατεθεί στην εργοληπτική εταιρεία από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ εκτελούνται για λογαριασμό της. Συγκεκριμένα το προσωπικό των εργοληπτικών εταιρειών κατά την εκτέλεση των εργασιών, όπως ορίζονται στις συμβάσεις, οφείλει να φέρει ομοιόμορφη χαρακτηριστική ενδυμασία (φόρμα εργασίας), καθώς και αναρτημένη σε εμφανές σημείο, ταυτότητα, στην οποία αναγράφονται ευκρινώς τόσο το σήμα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, 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:

- διευκρινίζει με σαφήνεια την ταυτότητά του και το σκοπό της επίσκεψης,
- 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 ΘΕΣΣ, προφορικά ή εγγράφως, για οιοδήποτε αίτημα, απορία ή διευκρίνιση. Οφείλει, δε, να αναφέρει στην αρμόδια Διεύθυνση της ΕΔΑ ΘΕΣΣ τα τυχόν ανακύπτοντα ζητήματα ή παράπονα. Σε περιπτώσεις προστριβών, πρέπει να ειδοποιείται άμεσα τηλεφωνικά η αρμόδια Διεύθυνση της ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

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 ΘΕΣΣ και εργοληπτικών εταιρειών δεν περιέχει εμπιστευτικές πληροφορίες, όπως στοιχεία Χρηστών Διανομής που εκπροσωπούν τους Τελικούς Πελάτες κ.λπ.

Επιπλέον, σε κάθε σύμβαση έχει προβλεφεί άρθρο σχετικά με την τήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών.

Μετά από δειγματοληπτικό έλεγχο στις σχετικές συμβάσεις επιβεβαιώθηκε η ύπαρξη των ανωτέρω όρων στα εν εξελίξει έργα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ. Ωστόσο, παρατηρήθηκαν μικρές αποκλίσεις, σε μικρό αριθμό περιπτώσεων, από τον προβλεπόμενο ρυθμιστικό χρόνο λόγω



της ιδιαιτερότητας ειδικών έργων για τα οποία προβλέπονται αδειοδοτήσεις που καθυστερούν την εντός των ρυθμιστικών χρόνων ολοκλήρωση της κατασκευής τους.

Από τον δειγματοληπτικό έλεγχο που διηγήρησε ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης επιβεβαιώθηκε ότι τα διακινούμενα έντυπα μεταξύ ΕΔΑ ΘΕΣΣ 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.

2.6 Διαχείριση Τελικών Πελατών με Ειδικές Ανάγκες

Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 3 του ν. 4001/2011, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ, 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.

Για να έχει ισότιμη μεταχείριση κάθε Ευάλωτος Τελικός Πελάτης:

- πρέπει να απολαμβάνει τα μέτρα διαχείρισης που παρέχονται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ, αναλόγως της κατηγοριοποίησής του, ανεξαρτήτως του Χρήστη που τον εκπροσωπεί
- πρέπει να έχει ισότιμη εξυπηρέτηση σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης της ΕΔΑ ΘΕΣΣ
- 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 ΘΕΣΣ στους Ευάλωτους Πελάτες, αναλόγως της κατηγοριοποίησής τους. Η πληροφόρηση αυτή πρέπει να παρέχεται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ 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 ΘΕΣΣ.

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Δικτύου & Νέων Συνδέσεων για την εξασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των Ευάλωτων Πελατών, τηρώντας τις προβλέψεις του νομοθετικού πλαισίου εκδίδει Διαδικασία όπου προβλέπεται η διαχείριση των Ευάλωτων Τελικών Πελατών για εφαρμογή από το προσωπικό της ΕΔΑ ΘΕΣΣ.

Η διαδικασία αναρτάται στο κοινό δικτυακό τόπο της Εταιρείας, όπου το αρμόδιο προσωπικό λαμβάνει γνώση για την ευθυγράμμιση του σύμφωνα με όσα προβλέπονται στη εν θέματι Διαδικασία, και κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης. Το προσωπικό της ΕΔΑ ΘΕΣΣ οφείλει να γνωρίζει τις κάτωθι υποχρεώσεις:

- τα μέτρα διαχείρισης που παρέχει η ΕΔΑ ΘΕΣΣ, ανά περίπτωση, στους Ευάλωτους Τελικούς Πελάτες
- τα χρονικά περιθώρια για την ολοκλήρωση κάθε 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 ΘΕΣΣ
- 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 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.

Από τον έλεγχο που διενεργήθηκε, διαπιστώθηκε ότι τα παραπάνω έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

2.7. Διαχείριση υπερβάσεων ορίων εγγυημένων υπηρεσιών

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.

Έχει υποβληθεί το σχέδιο εγχειριδίου Διαχείρισης Δικτύου Διανομής και το έντυπο εγγυημένων υπηρεσιών από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ με την υπ' άρ. πρωτ. 11095/31.10.2017 επιστολή προς τη ΡΑΕ και αναμένεται η σχετική έγκριση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων από την Αρχή.

3. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

3.1. Ισότιμη Μεταχείριση Χρηστών

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ έχει λάβει μια σειρά μέτρων για τη διαφάνεια και την ισότιμη πρόσβαση των Χρηστών στο σύνολο των πληροφοριών που απαιτείται να δημοσιεύει, σύμφωνα με το ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της, όπως προβλέπονται στην § 3.1 του Προγράμματος. Ειδικότερα, 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. Με το ως άνω δικαίωμα επιλεξιμότητας επιτυγχάνεται η Ισότιμη Μεταχείριση των Χρηστών, η Διαφάνεια και η Εμπιστευτικότητα κατά την άσκηση της δραστηριότητας Διανομής.

3.2 Αιτήματα Αλλαγής Εκπροσώπησης Χρηστών Διανομής

Όπως προαναφέρθηκε, 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 Ηλεκτρονικό Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφοριών.

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.

3.3 Διαχείριση αιτημάτων Αλλαγής Εκπροσώπησης

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 ΘΕΣΣ, 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.

Από τον δειγματοληπτικό έλεγχο που πραγματοποιήθηκε επιβεβαιώθηκε ότι τα αιτήματα του δείγματος 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. Από τον έλεγχο επίσης επιβεβαιώθηκε 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 ΘΕΣΣ. Τέλος, επιβεβαιώθηκε 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.

3.4 Διαχείριση αιτημάτων διακοπής τροφοδοσίας με αίτημα Χρήστη Διανομής

Σύμφωνα με τον ΚΔΔΔ, 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 ή με αίτημα προηγούμενου Χρήστη Διανομής αποκλειστικά για λόγους παραβίασης από τον Τελικό Πελάτη όρων της μεταξύ τους σύμβασης, αναφορικά με την ικανοποίηση των οικονομικών του υποχρεώσεων. Τα αιτήματα διακοπής από τους Χρήστες θα πρέπει να διαχειρίζονται από την ΕΔΑ ΘΕΣΣ ισότιμα και να διασφαλίζεται η διαφάνεια στις ενέργειες της Εταιρείας.

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 ενημερώνεται σχετικά το CRM της ΕΔΑ ΘΕΣΣ. Επιπλέον, μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος Ανταλλαγής Πληροφοριών 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^η Μαρτίου κάθε έτους, σύμφωνα με το πρότυπο συμπλήρωσης έκθεσης αποσυνδέσεων που υπέδειξε η Αρχή, η οποία περιλαμβάνει τα απολογιστικά στοιχεία του 2019, όπως αναφέρεται στα οριζόμενα στον ΚΔΔΔ. Οι εκθέσεις κοινοποιήθηκαν και ελέγχθηκαν από τον ΥΣ, ως προς την ισότιμη

μεταχείριση των Χρηστών Διανομής. Επίσης, από δειγματοληπτικό έλεγχο που πραγματοποιήθηκε, επιβεβαιώθηκε ότι η 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.

3.5 Διαχείριση δεδομένων μετρήσεων

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.

Οι μετρήσεις αποτελούν ευαίσθητα εμπορικά δεδομένα, ως εκ τούτου πρέπει να ορίζεται σαφώς η αντιστοίχιση μεταξύ Τελικών Πελατών και των Χρηστών Διανομής που τους εκπροσωπούν, ώστε να τους αποστέλλονται οι μετρήσεις. Συνεπώς, 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.

Για τη διασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των Χρηστών Διανομής, βάσει της εσωτερικής διαδικασίας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, 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 εξασφαλίζεται 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 του ΠΣ.

Από τον έλεγχο διαπιστώθηκε ότι τηρείται η διαδικασία ισότιμης πρόσβασης των Χρηστών Διανομής και η ορθή αποστολή σε αυτούς των μετρήσεων που τούς αφορούν. Κατά το έτος 2019 δεν υπήρχαν περιπτώσεις αίτησης ιστορικών στοιχείων κατανάλωσης ΤΠ από ΧΔ διαφορετικό από αυτόν που εκπροσωπείται ο ΤΠ.

3.6 Διαχείριση της τιμολόγησης ανά Χρήστη

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ σύμφωνα με τον ΚΔΔΔ είναι υποχρεωμένη για την έκδοση τιμολογίων διανομής με βάση τις κατανεμημένες 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.

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

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 ΘΕΣΣ 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 ΚΔΔΔ και το Εγχειρίδιο του ΚΔΔΔ. 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.

Από τον έλεγχο προέκυψε ότι χρησιμοποιείται η εγκεκριμένη από τη ΡΑΕ μεθοδολογία για την κατανομή του Φυσικού Αερίου. Από τον δειγματοληπτικό έλεγχο επιβεβαιώθηκε επίσης ότι χρησιμοποιούνται τα εγκεκριμένα από τη ΡΑΕ τιμολόγια για τη χρέωση των Χρηστών Διανομής, όσον αφορά στις βασικές αλλά και τις επικουρικές υπηρεσίες. Ακολούθως, παρέχονται όλες οι πληροφορίες και ότι τα τιμολόγια συντάσσονται με τέτοιο τρόπο, ώστε ο κάθε Χρήστης να μπορεί να ελέγξει τις χρεώσεις του. Τέλος, από τον έλεγχο που

πραγματοποιήθηκε επιβεβαιώθηκε ότι η διαδικασία έκδοσης και είσπραξης των τιμολογίων των Χρηστών Διανομής διενεργείται σύμφωνα με το άρθρο 73 του ΚΔΔΔ.

3.7 Διαχείριση Ηλεκτρονικού Συστήματος Ανταλλαγής Πληροφοριών

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, με γνώμονα τη διατήρηση της εμπιστευτικότητας των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών.

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 πραγματοποιούνται αυτές οι δραστηριότητες.

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

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

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

Από τον έλεγχο επιβεβαιώθηκε η ορθή λειτουργία του ανωτέρω ηλεκτρονικού συστήματος.

3.8 Διαχείριση σύναψης και επικαιροποίησης Σύμβασης Χρήσης

Σύμφωνα με τον ΚΔΔΔ, 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.

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, καθώς στη Σύμβαση Χρήσης περιλαμβάνεται πληθώρα εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών.

Η πρότυπη Σύμβαση 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.

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.

Από τον διενεργηθέντα έλεγχο προέκυψε ότι τηρείται η μέθοδος υπολογισμού των εγγυήσεων που απαιτείται να καταβληθεί από τους Χρήστες. Επίσης, επιβεβαιώνεται ότι έχει εγκριθεί και αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ ΘΕΣΣ η πρότυπη Σύμβαση Χρήσης και ότι, η διαχείριση των Συμβάσεων πραγματοποιείται από τους αρμόδιους υπαλλήλους, όπως αυτοί έχουν οριστεί από τη σχετική Διεύθυνση.

3.9 Στόχοι Ποιότητας Υπηρεσιών και Αποδοτικότητας του Διαχειριστή

Ο Διαχειριστής οφείλει να μεριμνά για το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών του και να υιοθετεί σχετικά όρια ποιότητας και στόχους απόδοσης, όπως ορίζεται στον ΚΔΔΔ, Παρ. 68.4 (ΦΕΚ Β' 1507/02.05.2018). Συγκεκριμένα, ο ΥΣ διαπιστώνει ότι, εντός τριών (3) Μηνών από τη λήξη κάθε Έτους, όπως προβλέπεται από τον ΚΔΔΔ ο Διαχειριστής συντάσσει και υποβάλλει στη ΡΑΕ έκθεση παρακολούθησης εφαρμογής προδιαγραφών σύμφωνα με τους δείκτες που εφαρμόζει με τους οποίους προσδιορίζεται η απόδοσή της. Στην έκθεση αυτή περιλαμβάνονται ιδίως τα ακόλουθα: (α) Μέσος χρόνος σε ημέρες Σύνδεσης νέων Σημείων Παράδοσης, (β) Μέσος χρόνος σε ημέρες Διακοπής της Τροφοδοσίας με Απενεργοποίηση Μετρητή μετά από αίτημα Χρήστη Διανομής, (γ) Μέσος όρος σε ημέρες Αποσύνδεσης της Τροφοδοσίας με Επέμβαση στην Εξωτερική Εγκατάσταση, (δ) Μέσος όρος σε ημέρες εκτέλεσης Παύσης Εκπροσώπησης Σημείου Παράδοσης με αίτημα Χρήστη Διανομής, (ε) Μέσος όρος σε ημέρες Επανενεργοποίησης Μετρητή μετά από Διακοπή Τροφοδοσίας, (στ) Μέσος όρος σε ημέρες Επανασύνδεσης της Τροφοδοσίας μετά από Αποσύνδεση με



Επέμβαση στην Εξωτερική Εγκατάσταση, (ζ) Αριθμός εντολών Διακοπής της Τροφοδοσίας με Απενεργοποίηση Μετρητή με αίτημα Χρήστη Διανομής οι οποίες δεν εκτελέσθηκαν εντός των χρονικών ορίων που τίθενται στο άρθρο 30 του παρόντος Κώδικα, (η) Αριθμός εντολών Αποσύνδεσης της Τροφοδοσίας με Επέμβαση στην Εξωτερική Εγκατάσταση οι οποίες δεν εκτελέσθηκαν εντός των χρονικών ορίων που τίθενται στο άρθρο 32 του παρόντος Κώδικα, (θ) Αριθμός παραπόνων Τελικών Πελατών ανά θεματική ενότητα και ανά Κατηγορία Τελικών Πελατών, (ι) Μέσος όρος σε ημέρες απόκρισης του Διαχειριστή σε αιτήματα και παράπονα Τελικών Πελατών, (ια) Μέσος όρος σε ημέρες ολοκλήρωσης Έργων Εξωτερικής Εγκατάστασης και Σύνδεσης Σημείου Παράδοσης.

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ χειρίζεται τα αιτήματα παροχής 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.

Συνεπώς από τον έλεγχο των παραπάνω ο ΥΣ επιβεβαιώνει την τήρηση των ως άνω περιγραφόμενων στόχων απόδοσης και διαπιστώνει ότι υιοθετούνται τα όρια ποιότητας όπως απορρέουν από τις διατάξεις του ΚΔΔΔ, σύμφωνα με την επιστολή υπ'αρ. 5361/06.04.2020 «Ετήσια Έκθεση Δικτύου Διανομής Θεσσαλονίκης & Δικτύου Διανομής Θεσσαλίας για το έτος 2019», που κοινοποιήθηκε στην Αρχή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ'

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

1. Προσαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης σε νέες νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις

Πέραν του υφισταμένου κανονιστικού και εν γένει νομικού πλαισίου λειτουργίας της ΕΔΑ ΘΕΣΣ, δυνάμει του οποίου εκπονήθηκε το εν ισχύ Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, η Εταιρεία θα καλείται στο μέλλον (ήδη καλείται) να ενσωματώνει στην οργάνωση και λειτουργία της τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις ή κανονιστικές διατάξεις και οδηγίες που θα προέρχονται από τη ΡΑΕ και άλλες εποπτικές Αρχές. Στις 25 Μαΐου 2018 τέθηκε σε εφαρμογή ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων 2016/679 (General Data Protection Regulation – GDPR), γεγονός που λήφθηκε υπόψη στο εγκριθέν ΠΣ.

Βάσει των ανωτέρω ο ΥΣ ενημέρωσε την Εταιρεία για την δυνατότητα του Προγράμματος να προσαρμόζεται άμεσα στα νέα δεδομένα, να επικαιροποιεί τις απαιτήσεις του και να καθίσταται σταθερά αποτελεσματικό στην αποστολή του.

2. Συμπεράσματα

Η πολιτική παρακολούθησης, αναγνώρισης και τήρησης των υποχρεώσεων της εταιρείας που απορρέουν από το ευρωπαϊκό και εθνικό κανονιστικό πλαίσιο ακολουθήθηκε από το Διαχειριστή για το υπό έλεγχο έτος. Από τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν για το χρονικό διάστημα από 01.01.2019-31.12.2019, διαπιστώθηκε η ικανοποιητική εφαρμογή των σημείων ελέγχου του Προγράμματος Συμμόρφωσης που σχετίζονται για παράδειγμα με τη διαχείριση ρυθμιστικών θεμάτων των Διαχειριστών Δικτύου Διανομής, ενώ δεν παρατηρήθηκε απόκλιση από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και τις προβλέψεις του ΠΣ.

Με εκτίμηση



Θεόδωρος Πανάγος

Δικηγόρος ΔΝ

Υπεύθυνος Συμμόρφωσης