



διανομή αερίου
αττικής
ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Περιεχόμενα

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1. Νομοθετικό Πλαίσιο.....	3
2. Περιοχές Ελέγχου – Δραστηριότητες	4
3. Κριτήρια	5
4. Μεθοδολογία Ελέγχου.....	5
II. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ.....	6
1. Γενικές Δραστηριότητες.....	6
1.1 Ανεξαρτησία Οργάνων Διοίκησης της ΕΔΑ Αττικής.....	6
2. Αποτύπωση Διακριτής Εταιρικής Ταυτότητας.....	8
2.1 Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας.....	8
2.2 Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα	9
2.3 Στέγαση ΕΔΑ Αττικής.....	10
2.4 Διαχείριση συμβάσεων παροχής υπηρεσιών μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης.....	11
3. Ανθρώπινο Δυναμικό, Εκπαίδευση και Πόροι.....	13
4. Πληροφοριακά Συστήματα	15
5. Διαχείριση Εταιρικής Ιστοσελίδας.....	18
6. Διαχείριση Συνδέσεων Νέων Τελικών Πελατών.....	20
7. Διαχείριση Χρηστών Διανομής	22
7.1 Σύναψη Σύμβασης Χρήσης	22
7.2 Διαχείριση αλλαγής εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη.....	23
7.3 Διαχείριση τροποποίησης Σύμβασης Χρήσης.....	24
7.4 Τιμολόγηση Χρηστών Διανομής	25
8. Εξυπηρέτηση Πελατών.....	27
8.1 Διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων	27
8.2 Σημεία Εξυπηρέτησης και τηλεφωνικό κέντρο	29
8.3 Διαχείριση Ευάλωτων Πελατών	31

9. Διαχείριση Επικουρικών Υπηρεσιών	33
10. Εγγυημένες Υπηρεσίες.....	35
11. Καταμέτρηση	37
12. Ανάπτυξη & Συντήρηση του Δικτύου Διανομής	39
12.1 Πρόγραμμα Ανάπτυξης.....	39
12.2 Διαχείριση εργοληπτικών εταιρειών	40
12.3 Λειτουργία και Συντήρηση Δικτύου Διανομής	42

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Νομοθετικό Πλαίσιο

Σύμφωνα με το άρθρο 80 του Ν.4001/2011 «*Για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις*», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, ο κάτοχος της Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, καταρτίζει και εφαρμόζει Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, με σκοπό την αποφυγή οποιασδήποτε μεροληπτικής συμπεριφοράς κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων του και για τη διασφάλιση της τήρησης του προγράμματος αυτού.

Στο πλαίσιο αυτό, στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης διατυπώνονται οι ακόλουθες βασικές αρχές τις οποίες οφείλουν να εφαρμόζουν τα όργανα διοίκησης και οι εργαζόμενοι της ΕΔΑ Αττικής:

- Διαφάνεια και αντικειμενικότητα κατά τη διενέργεια των δραστηριοτήτων της
- Ισότιμη αντιμετώπιση και μη διακριτική συμπεριφορά απέναντι στους Χρήστες του Δικτύου Διανομής και στους Τελικούς Πελάτες
- Διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας και προστασία των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζεται η Εταιρεία
- Ανεξαρτησία της Εταιρείας ως προς την οργάνωση, τα οικονομικά, τους μηχανισμούς λήψης αποφάσεων και τη νομική της μορφή

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης εξειδικεύει στη συνέχεια τις αρχές αυτές και περιγράφει τις διαδικασίες και τα σημεία ελέγχου για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης των οργάνων διοίκησης και των εργαζομένων της Εταιρείας.

Ο έλεγχος και η παρακολούθηση της εκτέλεσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης διενεργείται από αρμόδιο στέλεχος που έχει οριστεί ως Υπεύθυνος Συμμόρφωσης και έχει πρόσβαση σε κάθε αναγκαία πληροφορία του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την εκπλήρωση των καθηκόντων του. Στα καθήκοντα του ανωτέρω οργάνου, μεταξύ άλλων, συμπεριλαμβάνεται η έγγραφη υποβολή στη ΡΑΕ, μέχρι την 31^η Μαρτίου κάθε έτους, ετήσιας έκθεσης στην οποία περιγράφονται τα μέτρα που έχουν ληφθεί σχετικά με την τήρηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

2. Περιοχές Ελέγχου – Δραστηριότητες

Οι κρίσιμες δραστηριότητες που ασκούνται από την Εταιρεία, είναι οι ακόλουθες:

1. Γενικές Δραστηριότητες
 - 1.1 Ανεξαρτησία Οργάνων Διοίκησης της ΕΔΑ Αττικής
2. Αποτύπωση Διακριτής Εταιρικής Ταυτότητας
 - 2.1 Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας
 - 2.2 Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα
 - 2.3 Στέγαση ΕΔΑ Αττικής
 - 2.4 Διαχείριση συμβάσεων παροχής υπηρεσιών μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης
3. Ανθρώπινο Δυναμικό, Εκπαίδευση και Πόροι
4. Πληροφοριακά Συστήματα
5. Διαχείριση εταιρικής ιστοσελίδας
6. Διαχείριση συνδέσεων νέων τελικών πελατών
7. Διαχείριση Χρηστών
 - 7.1 Σύναψη Σύμβασης Χρήσης
 - 7.2 Διαχείριση αλλαγής εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη
 - 7.3 Διαχείριση τροποποίησης Σύμβασης Χρήσης
 - 7.4 Τιμολόγηση Χρηστών Διανομής
8. Εξυπηρέτηση πελατών
 - 8.1 Διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων
 - 8.2 Σημεία Εξυπηρέτησης και τηλεφωνικό κέντρο
 - 8.3 Διαχείριση Ευάλωτων Πελατών
9. Διαχείριση επικουρικών υπηρεσιών
10. Εγγυημένες Υπηρεσίες
11. Καταμέτρηση
12. Ανάπτυξη & Συντήρηση του Δικτύου Διανομής
 - 12.1 Πρόγραμμα Ανάπτυξης
 - 12.2 Διαχείριση εργοληπτικών εταιρειών
 - 12.3 Λειτουργία και Συντήρηση Δικτύου Διανομής

3. Κριτήρια

Τα κριτήρια, βάσει των οποίων θα ελεγχθεί η συμμόρφωση, είναι τα ακόλουθα:

- Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- Ανεξαρτησία
- Προστασία προσωπικών δεδομένων

4. Μεθοδολογία Ελέγχου

Οι έλεγχοι που προβλέπονται στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, εκτελούνται με τις ακόλουθες μεθόδους:

- Διεξοδικοί έλεγχοι, οι οποίοι αφορούν στο σύνολο των περιπτώσεων για κάθε σημείο ελέγχου.
- Δειγματοληπτικοί έλεγχοι, για τη διεξαγωγή των οποίων λαμβάνονται μεμονωμένα δείγματα. Οι έλεγχοι υλοποιούνται στο πλαίσιο προγραμματισμένων τακτικών ή έκτακτων εσωτερικών επιθεωρήσεων. Αμφότερες οι μέθοδοι ενδέχεται να συνοδεύονται από συναντήσεις και συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων της Εταιρείας.

II. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Γενικές Δραστηριότητες

1.1 Ανεξαρτησία Οργάνων Διοίκησης της ΕΔΑ Αττικής

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Με βάση το άρθρο 80 του Ν.4001/2011, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, όταν ο κάτοχος Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής μετέχει σε Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση Φυσικού Αερίου, πρέπει να είναι ανεξάρτητος από άλλους κλάδους ή τμήματα της Επιχείρησης αυτής, τουλάχιστον κατά τη νομική μορφή, την οργάνωση και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Για το σκοπό αυτό:

α) Τα πρόσωπα που ασκούν τη διοίκηση της ΕΔΑ Αττικής δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν ταυτόχρονα στη διοίκηση, σε κλάδους ή τμήματα της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου ή άλλης Συνδεδεμένης Επιχείρησης της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου, που έχουν την ευθύνη, άμεσα ή έμμεσα, για τη λειτουργία της παραγωγής, μεταφοράς και προμήθειας φυσικού αερίου.

β) Τα πρόσωπα που ασκούν τη διοίκηση της ΕΔΑ Αττικής δεν επιτρέπεται να έχουν ίδια συμφέροντα, τα οποία παρεμποδίζουν την άσκηση των καθηκόντων τους, κατά τρόπο ανεξάρτητο και αντικειμενικό.

γ) Η συμπεριφορά της ΕΔΑ Αττικής σε σχέση με τις καθημερινές δραστηριότητες της, καθώς και τη διαχείριση του Δικτύου Διανομής, δεν ορίζεται από την Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση.

δ) Όλες οι εμπορικές και οικονομικές σχέσεις μεταξύ των μερών της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης και της ΕΔΑ Αττικής είναι σύμφωνες με τις συνθήκες της αγοράς και υποβάλλονται στη ΡΑΕ κατόπιν αιτήσεώς της.

Κριτήριο Ελέγχου:

Το κριτήριο, με βάση το οποίο ελέγχεται στο σημείο αυτό η συμμόρφωση, είναι αυτό της ανεξαρτησίας της Εταιρείας, των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των οργάνων διοίκησης, ώστε να εξασφαλίζεται ότι δεν υφίσταται μεροληπτική στάση προς όφελος κλάδων ή τμημάτων άλλων συνδεδεμένων επιχειρήσεων της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου.

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Νομική Υπηρεσία

Μέτρα:

Διασφάλιση της ανεξαρτησίας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των οργάνων διοίκησης.

Η ΕΔΑ Αττικής διασφαλίζει ότι, τα πρόσωπα που συνθέτουν το Διοικητικό Συμβούλιο καθώς και τα στελέχη της διοίκησης, δε μετέχουν με οποιονδήποτε τρόπο σε κλάδους ή τμήματα άλλων συνδεδεμένων επιχειρήσεων της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου και εν γένει δεν εξυπηρετούν ίδια ή αλλότρια συμφέροντα που να παρεμποδίζουν την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους κατά τρόπο αντικειμενικό, ανεξάρτητο και αμερόληπτο. Επίσης, διασφαλίζεται ότι η συμπεριφορά τους σε σχέση με τις καθημερινές δραστηριότητες της ΕΔΑ Αττικής δεν υπαγορεύεται ή ορίζεται από την Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης και η Νομική Υπηρεσία ελέγχουν ότι τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και τα στελέχη της διοίκησης της Εταιρείας πληρούν τις παραπάνω προϋποθέσεις.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι τηρούνται αρχεία των εμπορικών και οικονομικών συμφωνιών μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου.

2. Αποτύπωση Διακριτής Εταιρικής Ταυτότητας

2.1 Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Με βάση το άρθρο 80 του Ν.4001/2011, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, όταν ο κάτοχος Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής μετέχει σε Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση Φυσικού Αερίου πρέπει να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να αποφεύγεται η σύγχυση όσον αφορά στην ευδιάκριτη ταυτότητά του σε σχέση με τις λοιπές δραστηριότητες της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου.

Ειδικότερα, η ΕΔΑ Αττικής οφείλει να διασφαλίζει ότι οι ανακοινώσεις και τα εμπορικά της σήματα δεν προκαλούν σύγχυση όσον αφορά τη διακριτή ταυτότητά της, σε σχέση με τον κλάδο προμήθειας της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου.

Κριτήριο Ελέγχου:

Το κριτήριο, με βάση το οποίο ελέγχεται στο σημείο αυτό η συμμόρφωση, είναι αυτό της ανεξαρτησίας της εταιρικής ταυτότητας της ΕΔΑ Αττικής σε σχέση με την Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση Φυσικού Αερίου.

Αρμόδια Διεύθυνση:

Εμπορική Διεύθυνση/Διεύθυνση Μάρκετινγκ

Μέτρα:

Η Εμπορική Διεύθυνση μεριμνά για τις προδιαγραφές του λογότυπου, του brand name και για τη διασφάλιση, σε συνεργασία με τις άλλες διευθύνσεις της Εταιρείας, της ενιαίας οπτικής εικόνας οπουδήποτε εφαρμόζεται αποτύπωση του εμπορικού σήματος, όπως:

- Εγκαταστάσεις, κινητά και ακίνητα αντικείμενα (οχήματα, ρουχισμός, κτιριακές εγκαταστάσεις, καταστήματα εμπορικών συνεργατών, σημάνσεις τεχνικών έργων και εργασιών ελέγχων)
- Έντυπη και ηλεκτρονική επικοινωνία, εσωτερικά και προς τρίτους (επαγγελματικές και εταιρικές κάρτες, φόρμες επικοινωνίας, επιστολόχαρτα, φακέλους, ηλεκτρονική αλληλογραφία/υπογραφή κλπ.).

Επίσης, η Εμπορική Διεύθυνση σε συνεργασία με τη Δ/ση Υποστηρικτικών Υπηρεσιών μεριμνά για την ανάπτυξη υποδομής και την εύρυθμη λειτουργία ανεξάρτητης τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης πελατών.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης προβαίνει στη διεξαγωγή δειγματοληπτικών ελέγχων σε όλες τις κατηγορίες εφαρμογής εταιρικής ταυτότητας για την επιβεβαίωση της πληρότητας και ορθότητας αυτής.

2.2 Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ Αττικής οφείλει να επικοινωνεί με σαφήνεια προς τους Χρήστες Διανομής και τους Τελικούς Πελάτες του δικτύου διανομής φυσικού αερίου, το διαχωρισμό της εταιρικής της ταυτότητας και του αντικειμένου των υπηρεσιών της από τις δραστηριότητες του κλάδου προμήθειας της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου. Επίσης, κατόπιν εγράφης ενημέρωσης, όσοι επισήμως φέρουν τα λογότυπα της ΕΔΑ Αττικής, ότι δε δύνανται να εκφέρουν οποιαδήποτε άποψη/κρίση για τους Χρήστες Διανομής (ήτοι εταιρείες προμήθειας φυσικού αερίου) και να μεροληπτούν σε οποιαδήποτε διαδικασία εκτέλεσης των καθηκόντων τους.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Ανεξαρτησία

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Μάρκετινγκ
Τμήμα Επικοινωνίας

Μέτρα:

Η Εμπορική Διεύθυνση σε συνεργασία με το Τμήμα Επικοινωνίας, διασφαλίζουν την ενημέρωση των ΜΜΕ και των υπεύθυνων φορέων καθώς και των Χρηστών Διανομής αναφορικά με τη λειτουργία και τις διακριτές δραστηριότητες/υπηρεσίες της ΕΔΑ Αττικής.

Επίσης, μέσω του προγράμματος επικοινωνίας και των προωθητικών ενεργειών της ΕΔΑ Αττικής, καθίστανται σαφή και αντιληπτά προς το καταναλωτικό κοινό (Τελικοί Πελάτες), η διακριτή ταυτότητα και το αντικείμενο των υπηρεσιών της Εταιρείας. Η ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής υποστηρίζει ως μέσο επικοινωνίας την πληροφόρηση του κοινού σχετικά με το διακριτό αντικείμενο της Εταιρείας.

Τρόπος Ελέγχου:

Διενέργεια ελέγχου του περιεχομένου επικοινωνίας και των προωθητικών ενεργειών. Επίσης, η Εταιρεία δύναται να διεξάγει έρευνα αναγνωρισιμότητας της Εταιρείας στο καταναλωτικό κοινό.

2.3 Στέγαση ΕΔΑ Αττικής

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ Αττικής πρέπει να έχει ξεχωριστή εταιρική ταυτότητα, σαφώς διακριτή από τις λοιπές δραστηριότητες της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου στο πλαίσιο των διατάξεων του άρθρου 80 του Ν.4001/2011. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να αποφεύγεται η συστέγαση με θυγατρικές της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδια Διεύθυνση:

Διεύθυνση Υποστηρικτικών Υπηρεσιών

Μέτρα:

Η ΕΔΑ Αττικής στεγάζεται σε ανεξάρτητες/διακριτές κτιριακές εγκαταστάσεις, στις οποίες δεν συστεγάζονται θυγατρικές της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου καθώς και Χρήστες Διανομής, προκειμένου να διασφαλιστεί η προβολή της διακριτής εταιρικής ταυτότητας της Εταιρείας, καθώς και η προστασία των εμπιστευτικών επιχειρησιακών και προσωπικών δεδομένων της. Η πρόσβαση στις κτιριακές εγκαταστάσεις της ΕΔΑ Αττικής υπόκειται σε ελέγχους ασφαλείας.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης διενεργεί έλεγχο στις εγκαταστάσεις ώστε να διαπιστώσει ότι τηρούνται τα ανωτέρω.

2.4 Διαχείριση συμβάσεων παροχής υπηρεσιών μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Βάσει του άρθρου 80Α του Ν. 4001/2011 ως ισχύει, η παροχή υπηρεσιών μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής με την Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση Φυσικού Αερίου και των Συνδεδεμένων με αυτήν Επιχειρήσεων επιτρέπεται μόνο στο πλαίσιο των ισότιμων σχέσεων που θα έχει η Εταιρεία με τους Χρήστες Διανομής. Ωστόσο, θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι οι υπηρεσίες επιτρέπονται μόνο εάν ισχύουν τα κάτωθι:

- δεν περιορίζουν, στρεβλώνουν ή παρεμποδίζουν τον ανταγωνισμό
- οι όροι και οι προϋποθέσεις παροχής των εν λόγω υπηρεσιών έχουν προηγουμένως εγκριθεί από τη ΡΑΕ

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ανεξαρτησία
- ✓ Ισότιμη Αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια - Αντικειμενικότητα

Αρμόδια Διεύθυνση:

Οικονομική Διεύθυνση

Μέτρα:

Η Οικονομική Διεύθυνση σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Εταιρείας, προχωρά στον καθορισμό του πλαισίου των επιτρεπόμενων συναλλαγών διεκπεραιωτικού χαρακτήρα μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και οποιουδήποτε κλάδου ή τμήματος της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου και των Συνδεδεμένων με αυτήν Επιχειρήσεων, η οποία περιλαμβάνει τη διαδικασία, τον τρόπο καταγραφής τους καθώς και την τήρηση του σχετικού αρχείου.

Για την κάθε είδους συναλλαγή μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και οποιουδήποτε κλάδου ή τμήματος της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου και των Συνδεδεμένων με αυτήν Επιχειρήσεων, προβλέπονται συγκεκριμένες συμφωνίες

επιπέδου υπηρεσιών (Service Level Agreements – SLAs), οι οποίες υπόκεινται στον έλεγχο της ΡΑΕ, όπου καθορίζονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

- το κόστος
- ο έλεγχος ποιότητας / χρόνος υλοποίησης
- οι ρήτρες

Επίσης, στις συμφωνίες διασφαλίζεται ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις και το εν γένει πλαίσιο εμπορικών και οικονομικών συναλλαγών δε θα διαφέρουν από τα ισχύοντα μεταξύ ανεξάρτητων εταιρειών στις συνήθεις συνθήκες της ελεύθερης και ανταγωνιστικής αγοράς. Σε περίπτωση που οι συναλλαγές αυτές εμπεριέχουν εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες, θα προβλέπονται συγκεκριμένοι όροι για τη διαφύλαξη του εμπιστευτικού χαρακτήρα των πληροφοριών αυτών.

Η ΕΔΑ Αττικής θα υποβάλει ανά προκαθορισμένο ημερολογιακό χρόνο στη ΡΑΕ συνοπτικό πίνακα με τα στοιχεία όλων των συμβάσεων που συνάφθηκαν στη διάρκεια του καθορισμένου χρόνου. Συνημμένα με τον εν λόγω πίνακα θα αποστέλλονται και οι σχετικές συμβάσεις.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης παρακολουθεί ότι οι συμφωνίες που έχουν υπογραφεί μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και οποιουδήποτε κλάδου ή τμήματος ή θυγατρικής της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης, έχουν κατατεθεί προς έλεγχο στη ΡΑΕ, ώστε να διασφαλιστούν οι αρχές ανεξαρτησίας και ισότιμης μεταχείρισης.

3. Ανθρώπινο Δυναμικό, Εκπαίδευση και Πόροι

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ Αττικής διαθέτει τους υλικούς, τεχνικούς και οικονομικούς πόρους που απαιτούνται για την ομαλή και αποτελεσματική διενέργεια των δραστηριοτήτων της και στελεχώνεται με το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό που είναι απαραίτητο για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της.

Η ΕΔΑ Αττικής διαθέτει το κατάλληλο προσωπικό με τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις και εμπειρία για την άρτια και ασφαλή διαχείριση και εκμετάλλευση του Δικτύου Διανομής, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Επιπλέον, διαθέτει οργανωτική και διοικητική δομή συμβατή με την εκπλήρωση του σκοπού της ισχύουσας Άδειας Διαχείρισης Διανομής Δικτύου Φυσικού Αερίου και του Επιχειρηματικού της Σχεδίου.

Η εκπαίδευση του προσωπικού της ΕΔΑ Αττικής ως προς το περιεχόμενο και τις απαιτήσεις του Προγράμματος Συμμόρφωσης, αποτελεί βασικό πυλώνα διασφάλισης της τήρησης των αρχών του Προγράμματος, των όρων εχεμύθειας και των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων
- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- ✓ Ανεξαρτησία

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Διεύθυνση Υποστηρικτικών Υπηρεσιών / Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού
Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Μέτρα:

- Οι αρμόδιες Διευθύνσεις μεριμνούν για την εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για το σύνολο του προσωπικού.
- Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού σε συνεργασία με την Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης καταρτίζουν και εκτελούν εκπαιδευτικό πρόγραμμα για το προσωπικό της Εταιρείας επί θεμάτων συμμόρφωσης.

- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναρτάται στο intranet της Εταιρείας προκειμένου να είναι προσβάσιμο σε όλους τους εργαζομένους.
- Το εγκεκριμένο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης αναρτάται στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής εντός πέντε (5) ημερών από την έγκρισή του από τη ΡΑΕ.

Τρόπος Ελέγχου:

- Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης επιβεβαιώνει ότι το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.
- Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού αποστέλλει στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης τα απολογιστικά στοιχεία που αφορούν στην εκπαίδευση του προσωπικού της Εταιρείας.

4. Πληροφοριακά Συστήματα

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Τα πληροφοριακά συστήματα που το καθένα αποτελείται από ένα καλά οργανωμένο σύνολο προσώπων, δεδομένων, λογισμικού, υλικού και διαδικασιών, υποστηρίζουν τη λειτουργία της Εταιρείας με στόχο την αποτελεσματική εκτέλεση των δραστηριοτήτων της. Οι πληροφορίες που παράγονται από τα πληροφοριακά συστήματα αξιοποιούνται κατά τον έλεγχο, το συντονισμό, την ανάλυση προβλημάτων και τη λήψη αποφάσεων. Τα βασικά πληροφοριακά συστήματα που απαρτίζουν το σύνολο της μηχανογραφικής υποδομής της ΕΔΑ Αττικής είναι:

- Πλατφόρμα επικοινωνίας Χρηστών Διανομής
- SAP/R3, SAP/CRM, SAP/PORTAL: Πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τις διαδικασίες όλων των Διευθύνσεων της Εταιρείας
- SAP/CRM: Πληροφοριακό σύστημα που υποστηρίζει τη Διαχείριση Τελικών Πελατών & Χρηστών Διανομής
- SAP/PORTAL: Πληροφοριακό σύστημα που υποστηρίζει την Τεχνική Διαχείριση
- SAP/BW: Πληροφοριακό σύστημα Διοικητικής πληροφόρησης και αναφορών
- SAP/PI: Πληροφοριακό σύστημα που υποστηρίζει την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας ακόμη και άλλων Εταιρειών (Πχ Τράπεζες)
- GIS: Πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης χωρικών δεδομένων

Στα πληροφοριακά συστήματα της ΕΔΑ Αττικής καταχωρούνται δεδομένα, όπως ενδεικτικά:

- Ενεργοί Χρήστες Διανομής
- Αρχείο Τελικών Πελατών
- Εκπροσώπηση Τελικών Πελατών
- Μετρήσεις Τελικών Πελατών
- Αιτήσεις σύνδεσης
- Αιτήσεις τροφοδότησης σημείων παράδοσης
- Τιμολογήσεις Χρηστών Διανομής
- Στοιχεία κόστους έργων, υπηρεσιών ή προμηθειών
- Δηλώσεις ποσοτήτων παράδοσης κ.α.

Η Διεύθυνση Υποστηρικτικών Υπηρεσιών (Διεύθυνση Πληροφορικής) είναι υπεύθυνη για την εύρυθμη λειτουργία και συντήρηση όλων των πληροφοριακών συστημάτων και την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και εργαλείων σε αυτά (όπως προδιαγράφονται από τις εκάστοτε Διευθύνσεις), καθώς και για την εφαρμογή των πολιτικών ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων και πληροφοριών.

Η ΕΔΑ Αττικής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 80 του Ν.4001/2011, έχει την υποχρέωση, να μεριμνά:

- για την αποφυγή κάθε διάκρισης μεταξύ των Χρηστών Διανομής
- για τη διαφύλαξη του εμπιστευτικού χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων δεδομένων καθώς και των προσωπικών δεδομένων που λαμβάνει από τρίτους και καταχωρεί στα πληροφοριακά της συστήματα κατά την παροχή ή τη διαπραγμάτευση παροχής πρόσβασης στο δίκτυο διανομής φυσικού αερίου.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων
- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών / Διεύθυνση Πληροφορικής

Η εκάστοτε Διεύθυνση της Εταιρείας για τα δεδομένα αρμοδιότητάς της

Μέτρα:

Η ΕΔΑ Αττικής προκειμένου να ανταποκριθεί στην υποχρέωση διασφάλισης των εμπορικά ευαίσθητων δεδομένων και προσωπικών δεδομένων καθώς και στην υποχρέωση της πλήρους και διαρκούς συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις που απορρέουν τόσο από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων όσο και από τα εθνικά νομοθετήματα, έχει θέσει σε ισχύ πολιτικές, διαδικασίες και οδηγίες που περιλαμβάνουν όλους τους απαραίτητους ελέγχους σε θέματα εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των δεδομένων και των πληροφοριών.

Ταυτόχρονα, με στόχο την ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής, τη διασφάλιση διαφάνειας και αντικειμενικότητας, έχει τεθεί σε εφαρμογή ηλεκτρονική πλατφόρμα επικοινωνίας και διαχείρισης αιτημάτων βασικών και

επικουρικών υπηρεσιών των Χρηστών Διανομής. Για την είσοδο των Χρηστών Διανομής στην εν λόγω πλατφόρμα επικοινωνίας, απαιτείται η χρήση ειδικού ψηφιακού πιστοποιητικού, που χορηγείται από την ΕΔΑ Αττικής, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η μοναδικότητά τους και η ταυτοποίηση των αιτημάτων τους. Όλοι οι εξουσιοδοτημένοι Χρήστες Διανομής έχουν ακριβώς την ίδια πρόσβαση στις διαθέσιμες πληροφορίες της ηλεκτρονικής πλατφόρμας επικοινωνίας.

Τρόπος Ελέγχου:

Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Υποστηρικτικών Υπηρεσιών (Διεύθυνση Πληροφορικής) και τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) προβαίνουν στη λήψη των απαραίτητων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων καθώς και μέτρων ασφαλείας. Επίσης διενεργούν δειγματοληπτικούς ελέγχους επί του επιπέδου εφαρμογής των διαδικασιών που περιγράφονται στις πολιτικές της Εταιρείας.

5. Διαχείριση Εταιρικής Ιστοσελίδας

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η εταιρική ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής (www.edaattikis.gr) αποτελεί βασικό κανάλι ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού καθώς και μέσο αλληλεπίδρασης με αυτό. Μέσω της ιστοσελίδας όλοι οι ενδιαφερόμενοι (Τελικοί Πελάτες, συνεργάτες, προμηθευτές, Χρήστες Διανομής) δύνανται να ενημερωθούν σχετικά με τον διακριτό ρόλο, τις δραστηριότητες και τις υπηρεσίες της Εταιρείας. Παράλληλα, οι Τελικοί Πελάτες ενημερώνονται για τις προωθητικές ενέργειες της Εταιρείας, ενώ δύνανται να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα για την παροχή υπηρεσιών και ενημερώσεων.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Μάρκετινγκ

Διεύθυνση Υποστηρικτικών Υπηρεσιών / Διεύθυνση Πληροφορικής

Μέτρα:

Η Εμπορική Διεύθυνση είναι υπεύθυνη για την διασφάλιση της παροχής πληροφόρησης μέσω της ιστοσελίδας για τις υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία και τις προωθητικές ενέργειες που πραγματοποιεί, καθώς και για την ανανέωση / επικαιροποίηση του σχετικού υλικού που πρέπει να αναρτάται βάσει ρυθμιστικού πλαισίου στην ιστοσελίδα και το οποίο προκύπτει σε συνεργασία με άλλες Διευθύνσεις της Εταιρείας και κατόπιν εγκρίσεως της ΡΑΕ όπου απαιτείται.

Η Διεύθυνση Υποστηρικτικών Υπηρεσιών (Διεύθυνση Πληροφορικής) είναι υπεύθυνη για την εύρυθμη λειτουργία της ιστοσελίδας και την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και εργαλείων σε αυτήν (όπως αυτές προδιαγράφονται από την Εμπορική Διεύθυνση) καθώς και για την εφαρμογή πολιτικής ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών.

Τρόπος Ελέγχου:

Με ευθύνη του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης διενεργείται περιοδικός έλεγχος της εταιρικής ιστοσελίδας ως προς το περιεχόμενό της και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου. Με ευθύνη της Διεύθυνσης Υποστηρικτικών Υπηρεσιών (Διεύθυνση Πληροφορικής) διενεργούνται σε περιοδική βάση δοκιμές διεισδυτικότητας (Penetration Tests) για τον εντοπισμό τυχόν κενών ασφαλείας και ευπαθειών.

6. Διαχείριση Συνδέσεων Νέων Τελικών Πελατών

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η διαδικασία που ακολουθείται από την ΕΔΑ Αττικής για τη σύνδεση νέων Τελικών Πελατών στο Δίκτυο Διανομής φυσικού αερίου περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- Παραλαβή αιτήματος νέας σύνδεσης.
- Εντός προκαθορισμένου χρονικού ορίου από την ημερομηνία αποδοχής του αιτήματος, όπως αυτό ορίζεται στον ισχύοντα Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, η ΕΔΑ Αττικής ολοκληρώνει τη διαχείριση της Αίτησης Σύνδεσης.
- Ενημέρωση του Τελικού Πελάτη για τα δικαιώματά του αναφορικά με το αίτημά του καθώς και για τις υποχρεώσεις της ΕΔΑ Αττικής έναντί του.
- Μετά την ολοκλήρωση των υποχρεώσεων του Τελικού Πελάτη και την υπογραφή της Σύμβασης Σύνδεσης, γίνεται η ανάθεση του έργου κατασκευής του νέου Σημείου Παράδοσης και η ολοκλήρωση αυτού εντός προκαθορισμένου ορίου ημερολογιακών ημερών σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.
- Μετά την ολοκλήρωση της κατασκευής του νέου Σημείου Παράδοσης, την έγκριση της μελέτης Εσωτερικής Εγκατάστασης και την επιβεβαίωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας του Τελικού Πελάτη με Χρήστη Διανομής, υλοποιείται η ενεργοποίησή του μετά την παραλαβή του συνόλου των απαιτούμενων, κατά περίπτωση, λοιπών εγγράφων. Η ένταξη του ΗΚΑΣΠ του Τελικού Πελάτη στο Μητρώο Πελατών πραγματοποιείται εφόσον ολοκληρωθεί η ενεργοποίηση της εσωτερικής εγκατάστασης φυσικού αερίου.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια - Αντικειμενικότητα
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Επιχειρηματικής Ανάπτυξης
Τεχνική Διεύθυνση / Διεύθυνση Ανάπτυξης Υποδομών

Μέτρα:

Για την εξασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης, η Εμπορική Διεύθυνση εφαρμόζει διαδικασία χρονικής προτεραιότητας (first in - first out) στη διαχείριση των αιτημάτων/συμβάσεων νέας σύνδεσης. Τα αιτήματα για παροχή υπηρεσιών επαγγελματιών δύναται να διευθετούνται κατά προτεραιότητα. Επίσης τα αιτήματα για παροχή υπηρεσιών Τελικών Πελατών με ειδικές ανάγκες, διευθετούνται κατά προτεραιότητα. Επίσης, η Εμπορική Διεύθυνση και η Τεχνική Διεύθυνση διασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους έχει ενημερωθεί και γνωρίζει τις ανωτέρω σχετικές υποχρεώσεις του. Συγκεκριμένα διασφαλίζεται:

- ότι τα αιτήματα νέας σύνδεσης διαχειρίζονται και προωθούνται για συμβολαιοποίηση μόνο μετά την υποβολή όλων των απαιτούμενων δικαιολογητικών από τον αιτούντα.
- η τήρηση της εγκεκριμένης πολιτικής χρέωσης τελών σύνδεσης και του αναλογούντος, εφόσον υπάρχει, τέλους επέκτασης.
- η τήρηση των χρονικών περιθωρίων για την ολοκλήρωση της κατασκευής κάθε νέας σύνδεσης εξαιρουμένων τυχόν καθυστερήσεων λόγω υπαιτιότητας πελάτη ή τρίτων.

Επιπρόσθετα, για λόγους διαφάνειας, διασφαλίζονται τα κάτωθι:

- η ανάρτηση του υποδείγματος αίτησης σύνδεσης, επιπρόσθετα στοιχεία σχετικά με τη διαδικασία της νέας σύνδεσης, τα τέλη σύνδεσης και τα χρονικά περιθώρια υλοποίησης των νέων συνδέσεων στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής.
- Ο καθορισμός Πρότυπης Σύμβασης Σύνδεσης σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, η οποία εγκρίνεται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει δειγματοληπτικά την τήρηση των διαδικασιών καθώς και των προβλεπόμενων χρονικών ορίων.

7. Διαχείριση Χρηστών Διανομής

7.1 Σύναψη Σύμβασης Χρήσης

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, προκειμένου οι Χρήστες Διανομής να προμηθεύσουν με φυσικό αέριο τους Τελικούς Πελάτες που εκπροσωπούν, θα πρέπει πρώτα να προβούν στη σύναψη Σύμβασης Χρήσης με την ΕΔΑ Αττικής και να καταβάλλουν την προβλεπόμενη εγγύηση. Με τη Σύμβαση Χρήσης η ΕΔΑ Αττικής παρέχει στο Χρήστη Διανομής τις υπηρεσίες της βασικής δραστηριότητας διανομής φυσικού αερίου.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια - Αντικειμενικότητα
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών

Μέτρα:

Η Σύμβαση Χρήσης καταρτίζεται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Μέχρι την έγκριση της Πρότυπης Σύμβασης Χρήσης, η ΕΔΑ Αττικής διατηρεί κείμενο της Σύμβασης Χρήσης κοινό για όλους τους Χρήστες Διανομής. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ισότιμη μεταχείριση όλων των Χρηστών Διανομής. Η Σύμβαση Χρήσης, καταχωρείται στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής και είναι προσβάσιμη σε όλους τους Χρήστες Διανομής.

Για να διασφαλιστεί η διαφάνεια ως προς τον υπολογισμό των απαιτούμενων εγγυήσεων, η Εμπορική Διεύθυνση έχει διαμορφώσει μεθοδολογία υπολογισμού, την οποία έχει υποβάλει προς έγκριση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας. Με βάση τη μεθοδολογία αυτή υπολογίζεται αυτόματα (μέσω υπολογιστικού συστήματος) σε καθημερινή βάση, το ποσό της εγγύησης που αντιστοιχεί στον εκάστοτε Χρήστη Διανομής, με γνώμονα το πλήθος των εκπροσωπούμενων σημείων που περιλαμβάνονται στο Μητρώο Πελατών του κάθε ενός Χρήστη Διανομής. Παράλληλα, η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών διασφαλίζεται με την ανάθεση της διαχείρισης και συντήρησης των Συμβάσεων Χρήσης αποκλειστικά από αρμόδιους υπαλλήλους.

Τρόπος Ελέγχου:

Διενεργούνται έλεγχοι αναφορικά με την τήρηση της μεθόδου υπολογισμού των εγγυήσεων που απαιτείται να καταβληθεί από τους Χρήστες. Επίσης, επιβεβαιώνεται η ανάρτηση της Πρότυπης Σύμβασης Χρήσης στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής.

7.2 Διαχείριση αλλαγής εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη**Περιγραφή Δραστηριότητας:**

Βάσει του άρθρου 80 του Ν.4001/2011 από 1/1/2018 όλοι οι Τελικοί Πελάτες, έχουν τη δυνατότητα επιλογής Χρήστη Διανομής. Για το λόγο αυτό η ΕΔΑ Αττικής δέχεται από τους Χρήστες Διανομής αιτήματα για την αλλαγή της εκπροσώπησης των Τελικών Πελατών.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών

Μέτρα:

Η ΕΔΑ Αττικής λαμβάνει ηλεκτρονικά τα αιτήματα αλλαγής εκπροσώπησης από τους Χρήστες Διανομής. Τα ηλεκτρονικά αιτήματα εισάγονται από τον εκάστοτε Χρήστη Διανομής στην ηλεκτρονική πλατφόρμα επικοινωνίας Χρηστών Διανομής. Σε κάθε αίτημα καταχωρούνται τα στοιχεία του Τελικού Πελάτη και η επιθυμητή ημερομηνία έναρξης εκπροσώπησης από το νέο Χρήστη Διανομής. Ο υφιστάμενος Χρήστης Διανομής μπορεί εντός τριών (3) ημερών να ακυρώσει το αίτημα μόνο για λόγους ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών. Στη συνέχεια και με την ολοκλήρωση των εργασιών καταμέτρησης ή/και επανασύνδεσης, εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων από τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, το αίτημα ολοκληρώνεται. Με την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής εκπροσώπησης, μεταβάλλεται το Μητρώο Τελικών Πελατών τόσο του προγενέστερου Χρήστη Διανομής όσο και του νέου.

Το εν λόγω ηλεκτρονικό Μητρώο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Σύμβασης Χρήσης, όπως αυτή ισχύει για εκάστοτε Χρήστη Διανομής και δεν επιφέρει σχετική τροποποίηση αυτής σε κάθε μεταβολή του. Τροποποιήσεις των Συμβάσεων Χρήσης λαμβάνουν χώρα σε περιπτώσεις ανανεώσεων χρόνου διάρκειας αυτών, μεταβολής εγγυήσεων, όπως ορίζεται στην εν λόγω Σύμβαση και γενικότερα τυχόν αλλαγής όρων αυτής.

Μέσω της χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας επικοινωνίας από όλους τους Χρήστες Διανομής ξεκινά και ολοκληρώνεται η διαδικασία της αλλαγής εκπροσώπησης διασφαλίζοντας τη διαφάνεια για όποια μεταβολή έχει συντελεστεί ως προς την αντιστοίχιση Τελικών Πελατών – Χρηστών Διανομής. Η ισότιμη μεταχείριση διασφαλίζεται με την καθολική και αποκλειστική χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας επικοινωνίας, καθώς και της τήρησης των προβλεπόμενων χρονικών ορίων, βάσει του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, εντός των οποίων θα πρέπει να ολοκληρώνονται τα εν λόγω αιτήματα.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει δειγματοληπτικά ότι τα αιτήματα που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά έχουν εξυπηρετηθεί εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων. Επίσης πραγματοποιεί δειγματοληπτικούς ελέγχους για να επιβεβαιώσει ότι οι πραγματοποιηθείσες αλλαγές εκπροσώπησης έχουν προκύψει μέσω εισερχόμενων αιτημάτων. Επίσης, διασφαλίζει ότι έχουν παραχωρηθεί κωδικοί στον εκάστοτε Χρήστη Διανομής καθώς και κωδικοί πρόσβασης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα, ώστε να επιβεβαιωθεί η ισότιμη πρόσβαση αυτών αλλά και η περιορισμένη πρόσβαση στα στοιχεία των Τελικών Πελατών τους.

7.3 Διαχείριση τροποποίησης Σύμβασης Χρήσης

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, κάθε φορά που μεταβάλλεται κάποιος όρος στη Σύμβαση Χρήσης, η εγγύηση ή η διάρκεια ισχύος αυτής, απαιτείται η τροποποίησή της. Ως προς τις μεταβολές των σημείων παράδοσης, αυτές γίνονται στο portal Χρηστών Διανομής. Συγκεκριμένα, εφόσον έχει υποβληθεί αίτημα (προσθήκης νέου σημείου παράδοσης, αφαίρεσης υφιστάμενου σημείου παράδοσης είτε υπέρβασης της δηλωμένης ωριαίας δυναμικότητας υφιστάμενου σημείου παράδοσης), η ΕΔΑ

Αττικής προβαίνει στις απαραίτητες τροποποιήσεις του Μητρώου Τελικών Πελατών στο Μητρώο Χρηστών Διανομής στο portal. Αλλαγές στο ηλεκτρονικό Μητρώο του Χρήστη Διανομής δεν επιφέρουν τροποποίηση στη Σύμβαση Χρήσης.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια - Αντικειμενικότητα
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών

Αρμόδια Διεύθυνση:

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών

Μέτρα:

Η Εμπορική Διεύθυνση προχωρά στις ενέργειες τροποποίησης της Σύμβασης Χρήσης. Για να διασφαλιστεί η διαφάνεια, η Εμπορική Διεύθυνση προβαίνει στον υπολογισμό τυχόν απαιτούμενων πρόσθετων εγγυήσεων από τους ήδη υπάρχοντες Χρήστες Διανομής, η οποία βασίζεται στην ισχύουσα μεθοδολογία υπολογισμού εγγύησης. Παράλληλα, η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών διασφαλίζεται με την ανάθεση της διαχείρισης των τροποποιήσεων των Συμβάσεων Χρήσης αποκλειστικά από αρμόδιους υπαλλήλους, ώστε να αποκλείεται η πρόσβαση από τρίτους.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι τηρείται η μέθοδος υπολογισμού των εγγυήσεων που απαιτείται να καταβληθεί από τους Χρήστες Διανομής στην περίπτωση που η τροποποίηση της Σύμβασης Χρήσης αφορά στην αλλαγή της εγγύησης.

7.4 Τιμολόγηση Χρηστών Διανομής

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ Αττικής σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, είναι υποχρεωμένη για την έκδοση τιμολογίων διανομής με βάση τις κατανεμηθείσες ποσότητες φυσικού αερίου των Τελικών Πελατών, που αναλογούν σε κάθε Χρήστη Διανομής για το σύνολο των Τελικών Πελατών που αυτός εκπροσωπεί. Επίσης, είναι υποχρεωμένη για την έκδοση τιμολογίων που αφορούν στην παροχή επικουρικών υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται κατόπιν

αιτήματος Τελικού Πελάτη, Χρήστη Διανομής ή τρίτου. Οι χρεώσεις πρέπει να γίνονται βάσει των όσων ορίζει το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο. Επίσης, η τιμολόγηση των επικουρικών υπηρεσιών πρέπει να πραγματοποιείται βάσει των εγκεκριμένων από τη ΡΑΕ τιμών με τρόπο διαφανή και χωρίς διακρίσεις. Οι Χρήστες Διανομής διατηρούν το δικαίωμα ελέγχου και αμφισβήτησης του εκάστοτε εκδοθέντος τιμολογίου, πάντα εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου που ορίζεται αυστηρά στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια - Αντικειμενικότητα

Αρμόδια Διεύθυνση:

Οικονομική Διεύθυνση / Διεύθυνση Τιμολόγησης και Πιστωτικού Ελέγχου

Μέτρα:

Η ισότιμη αντιμετώπιση όλων των Χρηστών Διανομής διασφαλίζεται με την χρήση της εγκεκριμένης μεθοδολογίας από τη ΡΑΕ για την κατανομή του φυσικού αερίου καθώς και μέσω της πλήρους εφαρμογής των εταιρικών διαδικασιών. Η διαφάνεια προς τους Χρήστες Διανομής διασφαλίζεται μέσω της χρήσης των, εγκεκριμένων από τη ΡΑΕ, τιμολογίων διανομής, καθώς και των τιμολογίων επικουρικών υπηρεσιών για τον υπολογισμό των χρεώσεών τους.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει δειγματοληπτικά ότι χρησιμοποιούνται τα, εγκεκριμένα από τη ΡΑΕ, τιμολόγια για τη χρέωση των Χρηστών Διανομής που αφορούν τις βασικές αλλά και τις επικουρικές υπηρεσίες. Επίσης ελέγχει ότι παρέχονται όλες οι πληροφορίες που προβλέπονται από τη Σύμβαση Χρήσης.

8. Εξυπηρέτηση Πελατών

8.1 Διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ Αττικής αποτελεί τον αποδέκτη παραπόνων/αιτημάτων από τους Τελικούς Πελάτες (υφιστάμενους και δυνητικούς), τους Χρήστες Διανομής καθώς και τρίτα μέρη, ενδεικτικά από Φορείς και Αρχές ή πολίτες που δεν είναι απαραίτητα πελάτες, με τους κάτωθι τρόπους:

- Κατόπιν φυσικής παρουσίας στο κατάστημα εξυπηρέτησης πελατών της Εταιρείας (προφορικό αίτημα ή έγγραφο μέσω της «Φόρμας Υποβολής Αιτήματος /Παραπόνου»).
- Μέσω Email, fax ή ταχυδρομείο (έγγραφο αίτημα).
- Επίσκεψη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (<https://edaattikis.gr/gr/contact>), με τη συμπλήρωση της σχετικής φόρμας επικοινωνίας (έγγραφο αίτημα).
- Τηλεφωνική κλήση στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας (προφορικό αίτημα).
- Μέσω των Χρηστών Διανομής (έγγραφο ή προφορικό αίτημα) και διαμέσου της ηλεκτρονικής πλατφόρμας επικοινωνίας των Χρηστών Διανομής.

Οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να καταθέτουν αιτήματα που αφορούν το Σημείο Παράδοσής τους, όπως και για την παροχή υπηρεσιών όπως αναφέρονται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.

Η διαδικασία που ακολουθείται για τη διαχείριση αιτημάτων είναι η κάτωθι:

- Παραλαβή του παραπόνου/αιτήματος μέσω των ανωτέρω επίσημων μέσων επικοινωνίας.
- Παραλαβή των απαιτούμενων εγγράφων/δικαιολογητικών (αναλόγως του αιτήματος) και έλεγχος αυτών.
- Διαχείριση του παραπόνου/αιτήματος από την αρμόδια Διεύθυνση της ΕΔΑ Αττικής

Η διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων και συγκεκριμένα ο δεσμευτικός χρόνος απόκρισης αναφέρεται στις διατάξεις του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Ο χρόνος αυτός δύναται να διαφέρει ανάλογα εάν το αίτημα/ παράπονο έχει προέλθει από Δημόσια Αρχή. Η διαχείριση των παραπόνων/αιτημάτων θα πρέπει να γίνεται με κριτήριο την ισότιμη αντιμετώπιση των Τελικών Πελατών και των Χρηστών

Διανομής και να αποτυπώνει τη διαφάνεια και την αντικειμενικότητα στις δραστηριότητες της ΕΔΑ Αττικής.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδια Διεύθυνση:

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών
Σύνολο εμπλεκόμενων Διευθύνσεων της Εταιρείας

Μέτρα:

Η Εμπορική Διεύθυνση διασφαλίζει την έγκαιρη και ισότιμη, δίχως διακρίσεις, διαχείριση των παραπόνων/αιτημάτων. Στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής είναι διαθέσιμη η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (customersupport@edaattikis.gr) της Εμπορικής Διεύθυνσης για τη δυνατότητα αποστολής παραπόνων/αιτημάτων. Επιπλέον στην ηλεκτρονική πλατφόρμα των Χρηστών Διανομής δίδεται η δυνατότητα υποβολής παραπόνων/αιτημάτων. Η Εμπορική Διεύθυνση παρακολουθεί τη διαχείριση των αιτημάτων/παραπόνων σύμφωνα με ισχύουσα διαδικασία και εξάγει τακτικά αναφορές στις οποίες αποτυπώνονται οι χρόνοι απόκρισης των αρμόδιων εμπλεκόμενων Διευθύνσεων της Εταιρείας, από τον έλεγχο των οποίων προκύπτει η ανάγκη τυχόν πρόσθετων ή διορθωτικών ενεργειών.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης πραγματοποιεί δειγματοληπτικούς ελέγχους αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων/αιτημάτων και του χρόνου ολοκλήρωσής των. Ελέγχει ότι η ιστοσελίδα της Εταιρείας αναγράφει ευκρινώς την ηλεκτρονική διεύθυνση αποστολής παραπόνων/αιτημάτων. Επιπρόσθετα, ελέγχεται η ομαλή λειτουργία της ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας για την υποβολή παραπόνου/αιτήματος. Επίσης, επιβεβαιώνει ότι έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής τα κάτωθι:

- Πληροφορίες για τις διαδικασίες σύνδεσης και εγκατάστασης
- Τα απαραίτητα δικαιολογητικά για τη σύμβαση σύνδεσης
- Πληροφορίες για την εκτέλεση λοιπών εργασιών

- Πληροφορίες για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένου του καταλόγου των Επικουρικών και τιμολογούμενων υπηρεσιών της Εταιρείας.

8.2 Σημεία Εξυπηρέτησης και τηλεφωνικό κέντρο

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η ΕΔΑ Αττικής οφείλει να διαθέτει σημείο (ή σημεία) εξυπηρέτησης των Χρηστών Διανομής, των Τελικών Πελατών καθώς και τρίτων. Η ΕΔΑ Αττικής, στα σημεία εξυπηρέτησης, παρέχει τη δυνατότητα άμεσης καταχώρησης των στοιχείων για τα ακόλουθα:

- Αίτηση Σύνδεσης (με δυνατότητα εκτύπωσης εφόσον γίνει η διαχείριση αυτής).
- Αίτηση Τροποποίησης της Αίτησης Σύνδεσης (με δυνατότητα εκτύπωσης εφόσον γίνει η διαχείριση αυτής).
- Υποβολή αιτημάτων και παραπόνων (παρέχεται και σχετικό Έντυπο).
- Καταγγελία Σύμβασης Σύνδεσης (με δυνατότητα εκτύπωσης με την ολοκλήρωση της καταχώρησης).

Επιπρόσθετα, ο Διαχειριστής διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης Τελικών Πελατών, Χρηστών Διανομής, και τρίτων. Τέλος, υφίσταται τηλεφωνική υπηρεσία έκτακτης ανάγκης σε 24ωρη βάση. Η τηλεφωνική επικοινωνία γίνεται μέσω συγκεκριμένων τηλεφωνικών αριθμών που βρίσκονται αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδια Διεύθυνση:

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών

Τεχνική Διεύθυνση / Διεύθυνση Λειτουργίας & Συντήρησης Δικτύου

Μέτρα:

Για να διασφαλιστεί η ισότιμη μεταχείριση των Τελικών Πελατών, Χρηστών Διανομής, δυνητικών πελατών ή τρίτων, παρέχεται από την ΕΔΑ Αττικής, δίχως διακρίσεις, η δυνατότητα:

- Πρόσβασης, ενημέρωσης στις, σχετικές με τα αιτήματά τους, πληροφορίες ή και διόρθωση ή διαγραφής των
- Εξυπηρέτησης στο κατάστημα εξυπηρέτησης πελατών της ΕΔΑ Αττικής ή μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Εταιρείας
- Διαχείρισης των αιτημάτων τους κατά τον ίδιο τρόπο σε σχέση με ίδια αιτήματα άλλων Τελικών Πελατών

Επιπρόσθετα, για σκοπούς τήρησης της διαφάνειας, ο Τελικός Πελάτης, Χρήστης Διανομής, δυνητικός πελάτης ή τρίτος πρέπει να έχει πρόσβαση στις σχετικές με το αίτημά του πληροφορίες, έτσι ώστε να είναι πλήρως και σαφώς ενημερωμένος για:

- τα απαραίτητα, αναλόγως του αιτήματος, έντυπα και λοιπά έγγραφα που απαιτείται να υποβληθούν στην ΕΔΑ Αττικής
- το τυχόν κόστος ή δαπάνη του κάθε αιτήματος σε περίπτωση που αυτό απαιτεί εργασίες κατασκευής, παροχή επικουρικών υπηρεσιών κλπ.
- τα χρονικά περιθώρια εντός των οποίων η ΕΔΑ Αττικής οφείλει να διεκπεραιώσει το αίτημά του. Σημειώνεται ότι 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 για τις οποίες έγινε υπέρβαση των χρονικών περιθωρίων.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι στο κατάστημα εξυπηρέτησης πελατών υπάρχει η δυνατότητα άμεσης καταχώρησης των στοιχείων των αιτημάτων, εκτύπωσης αυτών ή κατά περίπτωση διάθεσης σχετικών εντύπων (όπως ανωτέρω), ότι τηρείται η προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση και ότι ο έκαστος Τελικός Πελάτης έχει πρόσβαση στις σχετικές με τα αιτήματά του πληροφορίες.

8.3 Διαχείριση Ευάλωτων Πελατών

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Βάσει του άρθρου 3 του Ν. 4001/2011, καθώς και του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, η ΕΔΑ Αττικής υποχρεούται να εφαρμόζει μέτρα για την προστασία των ευάλωτων Τελικών Πελατών (αντισυμβαλλομένων της). Οι κατηγορίες των ευάλωτων πελατών αναφέρονται στο άρθρο 52 του Ν. 4001/2011. Τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις, η διαδικασία ένταξης ενός Τελικού Πελάτη στην κατηγορία ευάλωτων πελατών και η διαδικασία απένταξης από αυτήν, καθώς και τα απαιτούμενα υποστηρικτικά έγγραφα, καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 52 του Ν. 4001/2011.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδια Διεύθυνση:

Εμπορική Διεύθυνση/ Διεύθυνση Επιχειρηματικής Ανάπτυξης και Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών

Τεχνική Διεύθυνση/ Διεύθυνση Ανάπτυξης Υποδομών και Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης

Μέτρα:

Προκειμένου κάθε ευάλωτος Τελικός Πελάτης (αντισυμβαλλόμενος της ΕΔΑ Αττικής), να έχει ισότιμη αντιμετώπιση αναφορικά με τη διαδικασία σύναψης νέας σύμβασης σύνδεσης πρέπει:

- να απολαμβάνει τα μέτρα διαχείρισης που παρέχονται από την ΕΔΑ Αττικής σε συμμόρφωση με τα αναφερόμενα στους Κανονισμούς και τις σχετικές εγκεκριμένες οδηγίες εργασίας
- να εξυπηρετείται κατά προτεραιότητα από την ΕΔΑ Αττικής
- ειδικότερα για Τελικούς Πελάτες με Ειδικές Ανάγκες, η ΕΔΑ Αττικής να διαχειρίζεται τα αιτήματά τους κατά προτεραιότητα

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 Αττικής στους ευάλωτους πελάτες, αναλόγως της κατηγοριοποίησής τους. Η πληροφόρηση αυτή πρέπει να παρέχεται από την ΕΔΑ Αττικής εφόσον ζητηθεί, με πολλαπλούς τρόπους, οι οποίοι θα ανταποκρίνονται στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά κάθε κατηγορίας ευάλωτων πελατών.

Η διαχείριση των ατόμων με ειδικές ανάγκες επηρεάζει και την εμπιστευτικότητα των ευαίσθητων πληροφοριών, καθώς τα στοιχεία του κάθε ατόμου με ειδικές ανάγκες καταχωρούνται στα συστήματα της ΕΔΑ Αττικής.

Η Εμπορική Διεύθυνση για την εξασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των ευάλωτων πελατών τηρώντας τις προβλέψεις του νομοθετικού πλαισίου εφαρμόζει σχετική Οδηγία Εργασίας. Για τη διασφάλιση της διαφάνειας σχετικά με τα μέτρα διαχείρισης, στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής έχει αναρτηθεί έντυπο Αίτησης για την υπαγωγή στην κατηγορία «Καταναλωτές με Ειδικές Ανάγκες», στο οποίο γίνεται αναφορά σε συγκεκριμένα αιτούμενα προνόμια. Για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών των ευάλωτων πελατών, στα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας χαρακτηρίζονται οι Τελικοί πελάτες με Ειδικές Ανάγκες και ψηφιοποιούνται τα αρχικώς υποβληθέντα δικαιολογητικά χωρίς να καταχωρείται η οποιαδήποτε σχετική αιτιολογία.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει και επιβεβαιώνει την εφαρμογή των σχετικώς αναφερομένων στην κείμενη Νομοθεσία, ιδιαίτερα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής μέσω του οποίου ρυθμίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις της ΕΔΑ Αττικής. Παράλληλα, ελέγχει δειγματοληπτικά την τήρηση της σχετικής Οδηγίας Εργασίας.

9. Διαχείριση Επικουρικών Υπηρεσιών

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ Αττικής κατ' εφαρμογή του Άρθρου 13 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, παρέχει στους Χρήστες Διανομής ή/και στους Τελικούς Πελάτες επικουρικές υπηρεσίες, σύμφωνα με τον εγκεκριμένο Κατάλογο Επικουρικών και Τιμολογούμενων Υπηρεσιών του Δικτύου Διανομής Αττικής.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια - Αντικειμενικότητα
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Τεχνική Διεύθυνση / Διεύθυνση Ανάπτυξης Υποδομών και Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου

Οικονομική Διεύθυνση / Διεύθυνση Τιμολόγησης

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών

Γενική Διεύθυνση / Τμήμα Επικοινωνίας

Μέτρα :

Οι Χρήστες Διανομής και οι Τελικοί Πελάτες έχουν ισότιμη:

- πρόσβαση στις σχετικές με τα αιτήματά τους πληροφορίες
- εξυπηρέτηση σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης
- αντιμετώπιση, ως προς την υλοποίηση των αιτημάτων τους, σε σχέση με ίδια αιτήματα άλλων Χρηστών Διανομής ή Τελικών Πελατών

Τα ανωτέρω διασφαλίζονται μέσω της κατάλληλης οργάνωσης τόσο στο τηλεφωνικό κέντρο της ΕΔΑ Αττικής όσο και στη διαχείριση των αιτημάτων των Χρηστών Διανομής και των Τελικών Πελατών. Παράλληλα, σε ετήσια βάση, διενεργείται δειγματοληπτική έρευνα επί του βαθμού ικανοποίησης των Χρηστών Διανομής και των Τελικών Πελατών για τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες από την Εταιρεία.

Για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας, τα στοιχεία και οι πληροφορίες που αφορούν τον κάθε Χρήστη Διανομής ή/ και Τελικό Πελάτη καταχωρούνται στα μηχανογραφικά συστήματα και αρχειοθετούνται στο φυσικό αρχείο της Εταιρείας.

Με σκοπό τη διασφάλιση της διαφάνειας σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα, τις χρεώσεις και τις χρονικές προθεσμίες παροχής των επικουρικών υπηρεσιών προς τους Χρήστες Διανομής και τους Τελικού Πελάτες, η ΕΔΑ Αττικής μεριμνά:

- για την ανάρτηση πληροφοριών σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα, τις χρεώσεις και τις μέγιστες χρονικές προθεσμίες παροχής των υπηρεσιών στην ιστοσελίδα της.
- για τη σύνταξη, την έκδοση και τη διάθεση, σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης, ενημερωτικών εγγράφων σχετικά με τις διαδικασίες και τις χρεώσεις των επικουρικών υπηρεσιών.

Τρόπος ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης διενεργεί τους κάτωθι ελέγχους:

- Έλεγχο της ιστοσελίδας της ΕΔΑ Αττικής, ως προς τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πληροφοριών
- Περιοδικούς ελέγχους στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας
- Επιβεβαίωση της διάθεσης (όπου προβλέπεται) και χρήσης των ανωτέρω ενημερωτικών έντυπων στα σημεία εξυπηρέτησης
- Διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης των Χρηστών Διανομής και των Τελικών Πελατών, σε ετήσια βάση, για τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες

10. Εγγυημένες Υπηρεσίες

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ Αττικής εγγυάται προς τους Τελικούς Πελάτες την παροχή των κάτωθι υπηρεσιών:

- Ενημέρωση του Τελικού Πελάτη, σχετικά με την έγκριση ή μη της αίτησής του για τη Σύνδεση νέου Σημείου Παράδοσης, εντός 21 εργάσιμων ημερών από τη λήψη της αίτησης.
- Ολοκλήρωση της Σύνδεσης με το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου εντός εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Σύνδεσης, εξαιρουμένων των περιπτώσεων όπου:
 - απαιτείται η εγκατάσταση σταθμού διανομής μέτρησης-μείωσης πίεσης
 - απαιτείται επέκταση του Δικτύου Διανομής
 - υπάρχει τεχνική δυσκολία
 - απαιτείται αναθεώρηση της μελέτης σύνδεσης ή έχει αιτηθεί διαφορετική ημερομηνία σύνδεσης ο Τελικός Πελάτης ή ο Χρήστης Διανομής
 - συμφωνείται διαφορετικός χρόνος σύνδεσης με τον Τελικό Πελάτη
- Διερεύνηση της αίτησης του Τελικού Πελάτη για την τροποποίηση του Σημείου Παράδοσης και ενημέρωση αυτού εντός είκοσι μίας (21) εργάσιμων ημερών για την έγκριση της αίτησής του, εφόσον η τροποποίηση του Σημείου Παράδοσης είναι τεχνικά εφικτή καθώς και για την εκτιμώμενη δαπάνη ως προς τις εργασίες τροποποίησης. Στην περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης/ολοκλήρωσης του έργου, η ΕΔΑ Αττικής ενημερώνει εγγράφως τον Τελικό Πελάτη για την πρόθεση καταγγελίας / ακύρωσης της Σύμβασης Σύνδεσης εντός τριάντα (30) ημερών. Με την λύση της Σύμβασης επιστρέφεται η όποια προκαταβληθείσα δαπάνη που αφορά τέλη σύνδεσης ή/και επέκτασης.
- Διερεύνηση υποβληθέντος αιτήματος αποξήλωσης εξωτερικής εγκατάστασης του Τελικού Πελάτη και ενημέρωση αυτού εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών για τη δυνατότητα ή μη αποξήλωσης, την εκτίμηση του κόστους εργασιών αποξήλωσης καθώς και το απαιτούμενο προκαταβλητέο ποσό για την εκτέλεση της εργασίας.

- Εκτέλεση των εργασιών αποξήλωσης της Εξωτερικής Εγκατάστασης εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την κατάθεση της προκαταβολής του κόστους εκ μέρους του Τελικού Πελάτη.
- Αποκατάσταση της τροφοδοσίας σε Σημεία Παράδοσης, εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών από το πέρας της εκτέλεσης των εργασιών συντήρησης, επισκευής ή ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής, στην περίπτωση που έχει προηγηθεί διακοπή της τροφοδοσίας.
- Επέμβαση στο σημείο της διαρροής ή στο σημείο που πληροφορήθηκε ότι υπάρχει διαρροή εντός τεσσάρων (4) ωρών.
- Ανταπόκριση σε αιτήματα και παράπονα εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια - Αντικειμενικότητα

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών

Τεχνική Διεύθυνση / Διεύθυνση Ανάπτυξης Υποδομών και Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου

Μέτρα:

Οι ανωτέρω χρόνοι περιλαμβάνονται στις ισχύουσες εσωτερικές διαδικασίες της Εταιρείας.

Τρόπος Ελέγχου:

Συστηματική παρακολούθηση των στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τους χρόνους ανταπόκρισης σχετικά με τους ανωτέρω ποιοτικούς στόχους.

11. Καταμέτρηση

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Σύμφωνα με τον υπό έκδοση Κανονισμό Μετρήσεων, η ΕΔΑ Αττικής υποχρεούται να τηρεί τα ακόλουθα:

- Συλλογή των μετρήσεων με επιτόπια ανάγνωση των μετρητών ή με αυτόματη μετάδοση εξ' αποστάσεως των δεδομένων μέτρησης μέσω κατάλληλου εξοπλισμού εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης.
- Κοινοποίηση της μέτρησης από τον Τελικό Πελάτη ή τον Χρήστη Διανομής στην ΕΔΑ Αττικής.
- 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 Διανομής που τους εκπροσωπεί ή άλλου Χρήστη Διανομής εφόσον υπάρχει σχετική εξουσιοδότηση του Τελικού Πελάτη.

Οι μετρήσεις αποτελούν ευαίσθητα εμπορικά δεδομένα που κατέχει η ΕΔΑ Αττικής και ως εκ τούτου θα πρέπει να λαμβάνονται όλα τα εύλογα μέτρα που θα εξασφαλίζουν ότι οι μετρήσεις των Τελικών Πελατών θα αποστέλλονται μόνο στους Χρήστες Διανομής που εξυπηρετούν έκαστο Τελικό Πελάτη για το χρονικό διάστημα που αφορά τη μέτρηση.

Επιπρόσθετα, σε όλους τους Χρήστες Διανομής παρέχεται ισότιμη πρόσβαση στις μετρήσεις των Τελικών Πελατών που εκπροσωπούν.

Κριτήρια Ελέγχου:

Στο πλαίσιο διαχείρισης των δεδομένων μετρήσεων των Τελικών Πελατών, η ΕΔΑ Αττικής διασφαλίζει τα ακόλουθα:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδια Διεύθυνση:

Οικονομική Διεύθυνση / Διεύθυνση Καταμέτρησης και Εξισορρόπησης

Μέτρα:

Προκειμένου να διασφαλιστούν τα ανωτέρω αναγραφόμενα, η ΕΔΑ Αττικής έχει αντιστοιχήσει κάθε ΗΚΑΣΠ με τον Τελικό Πελάτη/αντισυμβαλλόμενο της Σύμβασης Σύνδεσης καθώς και τον Χρήστη Διανομής που τον εκπροσωπεί ανά χρονική περίοδο. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται ότι η ΕΔΑ Αττικής αποστέλλει αποκλειστικά και μόνο τις μετρήσεις των Τελικών Πελατών έκαστου Χρήστη Διανομής εκμηδενίζοντας την πιθανότητα πρόσβασης άλλων Χρηστών Διανομής σε στοιχεία που δεν τους αφορούν.

Για τη διασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των Χρηστών Διανομής, η ΕΔΑ Αττικής έχει δημιουργήσει κατάλληλη υποδομή ούτως ώστε κάθε καταμέτρηση που καταχωρείται στα πληροφοριακά συστήματά της να είναι συνδεδεμένη με τον ΗΚΑΣΠ.

Η Διεύθυνση Καταμέτρησης και Εξισορρόπησης εξασφαλίζει τη γνωστοποίηση των δεδομένων μετρήσεων σε όλους τους Χρήστες Διανομής, βάσει των οριζόμενων στον υπό έκδοση Κανονισμό Μετρήσεων κύκλων μετρήσεων, ώστε να διασφαλίζεται η ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών. Εάν ένας τρίτος Χρήστης Διανομής, 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 της Εμπορικής Διεύθυνσης ότι το αίτημα συνοδεύεται από δήλωση του Τελικού Πελάτη, όπου συναινεί ρητώς για τη γνωστοποίηση από μέρους του Διαχειριστή των μετρήσεων κατανάλωσής του στον Χρήστη Διανομής.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι τηρείται η ανωτέρω διαδικασία για την παροχή ισότιμης πρόσβασης στους Χρήστες Διανομής και ότι παρέχονται τα στοιχεία στους Χρήστες Διανομής όπως ορίζεται στον υπό έκδοση Κανονισμό Μετρήσεων. Εν συνεχεία, ελέγχει ότι τηρείται η διαδικασία για την αποστολή μετρήσεων στους Χρήστες Διανομής σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Μετρήσεων και ότι δεν υπάρχει μεροληπτική αντιμετώπιση. Επιπλέον, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης δύναται να διενεργεί δειγματοληπτικούς ελέγχους για να διαπιστώσει ότι σε περίπτωση που Χρήστης Διανομής, διαφορετικός από αυτόν που εκπροσωπεί κάποιο Τελικό Πελάτη, απαιτεί ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης Τελικών Πελατών, τότε υπάρχει γραπτή εξουσιοδότηση από τους Τελικούς Πελάτες.

12. Ανάπτυξη & Συντήρηση του Δικτύου Διανομής

12.1 Πρόγραμμα Ανάπτυξης

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ Αττικής, ως ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής στην Αττική, οφείλει να σχεδιάζει, να προγραμματίζει και να υλοποιεί την ανάπτυξη του Δικτύου Διανομής. Η Εταιρεία προχωρά στην σύνταξη του Προγράμματος Ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής έως την 1η Νοεμβρίου κάθε έτους λαμβάνοντας υπόψη τα οριζόμενα από τον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής και το υποβάλλει προς έγκριση στη ΡΑΕ. Η ΕΔΑ Αττικής οφείλει να αιτιολογεί ειδικώς οποιαδήποτε απόκλιση από το προηγούμενο Πρόγραμμα Ανάπτυξης και να ενσωματώνει το σχετικό χρονοδιάγραμμα ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής.

Επιπλέον, στο Πρόγραμμα Ανάπτυξης ενσωματώνεται το Επιχειρηματικό Σχέδιο, το οποίο αναφέρει τον τρόπο χρηματοδότησης της ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής και είναι συμβατό με την οργανωτική δομή και το προσωπικό της Εταιρείας.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Διαφάνεια - Αντικειμενικότητα

Αρμόδιες Διευθύνσεις:

Τεχνική Διεύθυνση / Διεύθυνση Ανάπτυξης Υποδομών
Διεύθυνση Υποστηρικτικών Υπηρεσιών/ Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού
Εμπορική Διεύθυνση / Διεύθυνση Μάρκετινγκ

Μέτρα:

Βάσει των οριζόμενων στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, η ΕΔΑ Αττικής οφείλει να συντάσσει σε ετήσια βάση και να αναρτά στην ιστοσελίδα της το Πρόγραμμα Ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής, συμπεριλαμβανομένου του Επιχειρηματικού Σχεδίου, το οποίο μεριμνά να είναι πάντοτε ενήμερο σε σχέση με τις σημαντικές αναθεωρήσεις που τυχόν απαιτηθούν.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι το Πρόγραμμα Ανάπτυξης έχει υποβληθεί στη ΡΑΕ εντός της προβλεπόμενης ημερομηνίας. Επιπρόσθετα, ελέγχει την επικαιροποίηση του Προγράμματος σε ετήσια βάση και την ανάρτησή του στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

12.2 Διαχείριση εργοληπτικών εταιρειών

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η ΕΔΑ Αττικής μεριμνά για την εκτέλεση εργασιών στο Δίκτυο Διανομής, στις οποίες περιλαμβάνονται οι εργασίες επέκτασης, ενίσχυσης ή/και αντικατάστασης του δικτύου, η εγκατάσταση νέων σταθμών διανομής που υποστηρίζουν και εξασφαλίζουν την επάρκεια του δικτύου και την ασφάλεια τροφοδοσίας των καταναλωτών καθώς και νέες συνδέσεις Τελικών Πελατών στο δίκτυο.

Οι ανωτέρω εργασίες ανατίθενται σε συνεργαζόμενες εργοληπτικές εταιρείες και πραγματοποιούνται υπό του οδοστρώματος των οδών, υπό των παρακείμενων πεζοδρομίων νέων ή υφιστάμενων συνδέσεων φυσικού αερίου του Δικτύου Διανομής και με τις οποίες είναι δυνατόν να πραγματοποιούνται παρεμβάσεις σε ιδιοκτησία Τελικών Πελατών.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια - Αντικειμενικότητα
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδια Διεύθυνση:

Τεχνική Διεύθυνση / Διεύθυνση Ανάπτυξης Υποδομών και Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου

Οικονομική Διεύθυνση / Διεύθυνση Συμβάσεων και Διαγωνισμών

Μέτρα Ελέγχου:

Για τη διασφάλιση της διαφάνειας, όποτε μεταβαίνει συνεργείο εργοληπτικής εταιρείας της ΕΔΑ Αττικής για την εκτέλεση εργασιών πρέπει:

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

αναθέτοντος φορέα, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν δημιουργείται σύγχυση στον Τελικό Πελάτη διαμέσου των εμπορικών σημάτων και των επικοινωνιακών πρακτικών, όσον αφορά τη διακριτή ταυτότητα της ΕΔΑ Αττικής.

Στόχος είναι η διασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης όλων των Τελικών Πελατών καθώς κάθε Τελικός Πελάτης πρέπει να απολαμβάνει ιδίου επιπέδου υπηρεσίες, αναλόγως της φύσεως της εκτελούμενης εργασίας ανεξαρτήτως του Χρήστη Διανομής που τον εκπροσωπεί.

Τα στοιχεία των νέων Τελικών Πελατών του Δικτύου Διανομής και τα στοιχεία των Χρηστών των υφιστάμενων Τελικών Πελατών αποτελούν εμπιστευτικές πληροφορίες και προστατεύονται με μέριμνα της Εταιρείας. 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 διασφαλιστεί η διαφάνεια και η διακριτή ταυτότητα της ΕΔΑ Αττικής, υλοποιούνται οι κάτωθι ενέργειες:

- Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Υποδομών, η Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου και η Διεύθυνση Συμβάσεων και Διαγωνισμών της ΕΔΑ Αττικής εντάσσουν σχετικούς όρους σε όλες τις νέες συμβάσεις έργων ή παροχής υπηρεσιών που υπογράφονται με τις εργοληπτικές εταιρείες
- Οι ανωτέρω Διευθύνσεις της ΕΔΑ Αττικής 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:
 - Το προσωπικό των εργοληπτικών εταιρειών κατά την εκτέλεση των εργασιών, όπως ορίζονται στις συμβάσεις, οφείλει να φέρει ομοιόμορφη χαρακτηριστική ενδυμασία (φόρμα εργασίας και κράνος) καθώς και αναρτημένη, σε εμφανές σημείο, ταυτότητα, στην οποία θα αναγράφονται ευκρινώς τόσο το σήμα της ΕΔΑ Αττικής, ως αναθέτοντος φορέα καθώς και η επωνυμία, η διεύθυνση και το τηλέφωνο επικοινωνίας της αναδόχου εργοληπτικής Εταιρείας.
 - Η ανωτέρω υποχρέωση, για τα στοιχεία της ΕΔΑ Αττικής και της εργοληπτικής επιχείρησης, που είναι ο ανάδοχος του έργου, ισχύει

και για τα οχήματα της εργοληπτικής Εταιρείας που χρησιμοποιούνται στις εργασίες.

- 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 και να επιδεικνύει την προαναφερόμενη ταυτότητα
- 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 Διανομής.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει αν οι σχετικοί όροι που εξασφαλίζουν τα ανωτέρω κριτήρια ελέγχου, περιλαμβάνονται στις συμβάσεις με τις εργοληπτικές εταιρείες. Επιπρόσθετα διεξάγονται δειγματοληπτικοί έλεγχοι στις εργοληπτικές εταιρείες για να διασφαλιστεί η τήρηση των όρων των συμβάσεων.

12.3 Λειτουργία και Συντήρηση Δικτύου Διανομής

Περιγραφή Δραστηριότητας:

Η διαδικασία που ακολουθείται από την ΕΔΑ Αττικής αναφορικά με τη λειτουργία και τη συντήρηση του Δικτύου Διανομής φυσικού αερίου περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- Κατάρτιση του Ετήσιου Προγράμματος Συντήρησης του Δικτύου Διανομής σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 57 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει. Το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έναρξη κάθε έτους, η ΕΔΑ Αττικής αναρτά στην ιστοσελίδα της το ενδεικτικό τρέχον ετήσιο Πρόγραμμα Συντήρησης του Δικτύου Διανομής σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής, το Εγχειρίδιο Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου Διανομής και την ισχύουσα νομοθεσία.
- Η ΕΔΑ Αττικής ενημερώνει για τις περιστάσεις που είναι δυνατόν να επηρεάσουν την εύρυθμη και απρόσκοπτη παροχή αερίου, με κάθε

πρόσφορο μέσο και εγκαίρως τους Χρήστες Διανομής, τους Τελικούς Πελάτες καθώς και τους Διαχειριστές των διασυνδεδεμένων συστημάτων σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 35 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.

- Η ΕΔΑ Αττικής πραγματοποιεί τη συντήρηση των εξοπλισμών του δικτύου διανομής που περιγράφονται στο Πρόγραμμα Συντήρησης του Δικτύου Διανομής.
- Η ΕΔΑ Αττικής τηρεί αρχείο των δελτίων συντήρησης για πέντε (5) έτη, ενώ εξάγει και παρακολουθεί στατιστικά στοιχεία για τον κύριο εξοπλισμό του δικτύου διανομής.

Κριτήρια Ελέγχου:

- ✓ Ισότιμη αντιμετώπιση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών
- ✓ Διαφάνεια – Αντικειμενικότητα
- ✓ Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών
- ✓ Προστασία προσωπικών δεδομένων

Αρμόδια Διεύθυνση:

Τεχνική Διεύθυνση / Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου

Μέτρα:

Για την κατάρτιση του Ετήσιου Προγράμματος Συντήρησης, η Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Δικτύου έχει εκπονήσει οδηγία η οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει:

- Τις απαιτήσεις που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την κατάρτιση του ετήσιου πλάνου
- Τις διαδικασίες έγκρισης
- Τις διαδικασίες παρακολούθησης του ετήσιου πλάνου μέσω σχετικών αναφορών
- Τον έλεγχο πληρότητας και ακρίβειας των σχετικών αναφορών

Επιπλέον σχετικά με τις προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης του δικτύου διανομής:

- Για την ισότιμη αντιμετώπιση και μη διακριτική μεταχείριση των Χρηστών Διανομής και των Τελικών Πελατών, που επηρεάζονται από το Πρόγραμμα Συντήρησης του δικτύου διανομής, αναρτάται το Ετήσιο Πρόγραμμα Συντήρησης στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής.

- Για τη διασφάλιση της ελαχιστοποίησης των επιπτώσεων στη λειτουργία του δικτύου από τις προκαλούμενες διακοπές τροφοδότησης των Τελικών Πελατών, η Εταιρεία χρησιμοποιεί τις βέλτιστες διαθέσιμες τεχνικές και τεχνολογικές μεθόδους προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν διακοπές αερίου, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό.

Για τη διασφάλιση της διαφάνειας, η Εταιρεία μεριμνά για:

- την ανάρτηση του Ετήσιου Προγράμματος Συντήρησης του Δικτύου Διανομής στην ιστοσελίδα της.
- την ενημέρωση των Τελικών Πελατών και των Χρηστών Διανομής όπου απαιτείται.

Η διαφύλαξη των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών καθώς και των προσωπικών δεδομένων διασφαλίζεται με την καταχώρισή τους στα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας, μέσω κατάλληλων διαδικασιών.

Τρόπος Ελέγχου:

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ελέγχει ότι το Ετήσιο Πρόγραμμα Συντήρησης έχει συνταχθεί και αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής.