



διανομή αερίου
αττικής
ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.

ΈΚΘΕΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΜΑΡΤΙΟΣ 2020

Ακρωνύμια

ΕΔΑ: Εταιρεία Διανομής Αερίου

ΔΕΠΑ: Δημόσια Επιχείρηση Αερίου

ΡΑΕ: Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

ΚΟΕ: Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση¹

ΗΚΑΣΠ: Ηλεκτρονικός Κωδικός Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης

ΔΕΔΑ: Δημόσια Επιχείρηση Δικτύων Διανομής Αερίου

SLA: Service Level Agreements

¹ Ως ΚΟΕ ορίζεται στην παρούσα έκθεση η εταιρεία ΔΕΠΑ.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο I	4
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
2. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ	4
3. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ.....	5
Κεφάλαιο II	6
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΛΕΓΧΟΥ/ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ, ΟΠΩΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	6
1. Γενικές Δραστηριότητες	6
1.1 Ανεξαρτησία Οργάνων Διοίκησης της ΕΔΑ Αττικής	6
2. Αποτύπωση Διακριτής Εταιρικής Ταυτότητας	6
2.1 Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας	6
2.2 Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα	7
2.3 Στέγαση ΕΔΑ Αττικής	7
2.4 Διαχείριση συμβάσεων παροχής υπηρεσιών μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης	7
3 Ανθρώπινο Δυναμικό	8
4 Πληροφοριακά Συστήματα	9
5 Διαχείριση Εταιρικής Ιστοσελίδας	9
7 Διαχείριση Χρηστών Διανομής.....	11
7.1 Σύναψη Σύμβασης Χρήσης.....	11
7.2 Διαχείριση Αλλαγής Εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη	11
7.3 Διαχείριση Τροποποίησης Σύμβασης Χρήσης	12
7.4 Τιμολόγηση Χρηστών Διανομής.....	12
8 Εξυπηρέτηση Πελατών	12
8.1 Διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων	12
8.2 Σημεία εξυπηρέτησης και τηλεφωνικό κέντρο	13
8.3 Διαχείριση Ευάλωτων Πελατών	13
9 Διαχείριση Επικουρικών Υπηρεσιών	14
10 Εγγυημένες Υπηρεσίες	14
11 Καταμέτρηση	15
12 Ανάπτυξη και συντήρηση δικτύου διανομής.....	16
12.1 Πρόγραμμα Ανάπτυξης	16
12.2 Διαχείριση Εργοληπτικών Εταιρειών	16
12.3 Λειτουργία και συντήρηση δικτύου διανομής.....	17

Κεφάλαιο III	18
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΘΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	18
Κεφάλαιο IV	19
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	19

Κεφάλαιο I

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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 και ιδίως των διατάξεων του άρθρου 80, παρ. 5, ο Δρ. Παντελής Βογιατζής, Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης (εφεξής αναφερόμενος ως Υπεύθυνος Συμμόρφωσης της ΕΔΑ Αττικής), συντάσσει την παρούσα ετήσια έκθεση σχετικά με την υιοθέτηση των μέτρων που λαμβάνονται από την ΕΔΑ Αττικής για την εκτέλεση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, το οποίο υποβλήθηκε στη ΡΑΕ στις 31.1.2019 με την υπ' αριθμ. πρωτ. 270164093 επιστολή της ΕΔΑ Αττικής για έγκριση και οποία θεωρήθηκε παρασχεθείσα κατόπιν παρέλευσης τριών (3) εβδομάδων από την υποβολή του και άνευ διατύπωσης αντιρρήσεων επ' αυτού.

Ο κ. Βογιατζής διορίστηκε με την υπ' αριθμό 243/18.02.2019 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΔΑ Αττικής, η οποία εν συνεχεία εγκρίθηκε με την υπ' αριθμό 834/2019 4.9.2019 Απόφαση της ΡΑΕ.

Σύμφωνα με τον νόμο 4001/2011, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, η ετήσια έκθεση αποτελεί βασική αρμοδιότητα του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης, η οποία υποβάλλεται στη ΡΑΕ με καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης της έκθεσης την 31^η Μαρτίου κάθε έτους. Η έκθεση περιγράφει τα σημαντικότερα μέτρα που υιοθετούνται για την εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης, για το έτος αναφοράς 2019, προκειμένου να διασφαλίζεται:

- i. η διαφάνεια και η αντικειμενικότητα κατά τη διενέργεια των δραστηριοτήτων της ΕΔΑ Αττικής
- ii. η ισότιμη αντιμετώπιση και μη διακριτική συμπεριφορά απέναντι στους Χρήστες του Δικτύου Διανομής και στους Τελικούς Πελάτες
- iii. η εμπιστευτικότητα και η προστασία των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζεται ΕΔΑ Αττικής
- iv. η ανεξαρτησία της ΕΔΑ Αττικής ως προς την οργάνωση, τα οικονομικά, τους μηχανισμούς λήψης αποφάσεων και τη νομική της μορφή.

2. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής (ΕΔΑ Αττικής) Μονοπρόσωπη Α.Ε. είναι μονοπρόσωπη ανώνυμη εταιρεία, 100% θυγατρική της Δημόσιας Επιχείρησης Αερίου Α.Ε. (ΔΕΠΑ). Από τις 2 Ιανουαρίου 2017 λειτουργεί ως ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου στην Αττική, στο πλαίσιο των διατάξεων του νόμου 4001/2011, όπως ισχύει, σχετικά με τη λειτουργία της αγοράς φυσικού αερίου.

Κύρια δραστηριότητα της ΕΔΑ Αττικής είναι η αδιάλειπτη λειτουργία, η συντήρηση και η ανάπτυξη του δικτύου διανομής στην Αττική, καθώς και η σύνδεση των κατοίκων της περιοχής ευθύνης της, στο υφιστάμενο δίκτυο, με τρόπο ασφαλή και αποδοτικό.

3. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ

Η ΕΔΑ Αττικής καταρτίζει και εκτελεί Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 4001/2011, όπως ισχύει, όπου αναφέρονται τα μέτρα που λαμβάνονται από την Εταιρεία ώστε να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία της, να αποκλείεται η οποιαδήποτε διακριτική συμπεριφορά απέναντι στους Χρήστες Διανομής και στους Τελικούς Πελάτες, να διαφυλάσσονται οι εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες, να τηρείται η αρχή της διαφάνειας κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της και να εφαρμόζονται τα κατάλληλα μέτρα παρακολούθησης της συμμόρφωσης των οργάνων διοίκησης και των εργαζομένων αυτής, προς το εν λόγω Πρόγραμμα. Ειδικότερα, στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, περιγράφονται οι περιοχές ελέγχου των βασικών αρχών λειτουργίας της Εταιρείας, σύμφωνα με την κάτωθι μεθοδολογία:

- 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 υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο προγραμματισμένων τακτικών ή έκτακτων εσωτερικών επιθεωρήσεων. Αμφότερες οι μέθοδοι συνοδεύονταν από συναντήσεις και συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων της Εταιρείας. Οι ετήσιες τακτικές επιθεωρήσεις του Προγράμματος Συμμόρφωσης ξεκίνησαν τον Δεκέμβριο 2019 και ολοκληρώθηκαν στα τέλη Φεβρουαρίου 2020.

Σημειώνεται δε πως καθ' όλη τη διάρκεια του έτους αναφοράς, το αρμόδιο Προσωπικό της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρακολουθούσε την ορθή εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης και των σχετικών προβλέψεων που περιλαμβάνονται σε αυτό.

Οι βασικές αρχές, βάσει των οποίων σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν οι τακτικές επιθεωρήσεις είναι οι εξής:

- Ισότιμη μεταχείριση Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών: Αφορά στην ισότιμη αντιμετώπιση των Χρηστών Διανομής και Τελικών Πελατών χωρίς διακριτικές συμπεριφορές, μεροληπτικές πρακτικές και στρεβλώσεις του ανταγωνισμού.
- Διαφάνεια των διαδικασιών και Αντικειμενικότητα κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων: Αφορά στην ισότιμη παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες που αναφέρονται στη δραστηριότητα και τις διαδικασίες που ακολουθεί η ΕΔΑ Αττικής, οι οποίες θα πρέπει να καθορίζονται κατά τρόπο αμερόληπτο και αντικειμενικό, χωρίς στρεβλώσεις και μεροληπτικές πρακτικές.
- Εμπιστευτικότητα εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων: Αφορά στη διαβάθμιση και τη διαφύλαξη του εμπιστευτικού χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων που αφορούν στις δραστηριότητες της ΕΔΑ Αττικής, τους Χρήστες Διανομής και τους Τελικούς Πελάτες.
- Ανεξαρτησία της ΕΔΑ Αττικής από την Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση ή/και με τις συνδεδεμένες με αυτή επιχειρήσεις: Αφορά στις υποχρεώσεις της ΕΔΑ Αττικής σχετικά με τον διαχωρισμό της εταιρικής ταυτότητας και του αντικειμένου των υπηρεσιών της Εταιρείας από την ΚΟΕ ή/και με τις συνδεδεμένες με αυτή επιχειρήσεις.

Κεφάλαιο II

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΛΕΓΧΟΥ/ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ, ΟΠΩΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

1. Γενικές Δραστηριότητες

1.1 Ανεξαρτησία Οργάνων Διοίκησης της ΕΔΑ Αττικής

Η Εταιρεία διοικείται από 5μελές Διοικητικό Συμβούλιο του οποίου η σύνθεση τροποποιήθηκε στις 17.10.2019 (ανακοίνωση ΓΕΜΗ υπ. αρ. πρωτ. 1827400/25.10.2019). Ο Εκτελεστικός Πρόεδρος του Δ.Σ. αποτελεί το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας. Από τα υποβληθέντα, εκ μέρους της μοναδικής μετόχου εταιρείας ΔΕΠΑ Α.Ε., βιογραφικά σημειώματα των μελών του Δ.Σ. και τις εκ μέρους τους υπογραφείσες και υποβληθείσες σχετικές υπεύθυνες δηλώσεις, δεν προκύπτει συμμετοχή αυτών ή οποιαδήποτε ταύτιση συμφερόντων τους με την ΚΟΕ ή άλλη συνδεδεμένη επιχείρηση.

2. Αποτύπωση Διακριτής Εταιρικής Ταυτότητας

2.1 Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο νόμο 4001/2011, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, η ΕΔΑ Αττικής λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να αποφεύγεται η σύγχυση όσον αφορά στην ευδιάκριτη ταυτότητά της σε σχέση με τις λοιπές δραστηριότητες της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου.

Κατόπιν δειγματοληπτικού ελέγχου αναφορικά με τη χρήση του λογοτύπου και προκειμένου να επιβεβαιωθεί η ανεξαρτησία της εταιρικής ταυτότητας της Εταιρείας σε σχέση με την Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση Φυσικού Αερίου, καθώς και η ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής, διαπιστώθηκαν τα εξής:

- 1) Αναφορικά με την ορθή χρήση λογοτύπου από εξουσιοδοτημένους εμπορικούς συνεργάτες, οι αρμόδιες Διευθύνσεις διενεργούν τακτικές ή/και έκτακτες επιθεωρήσεις κατά τις οποίες, μεταξύ άλλων, ελέγχεται η τυχόν ταυτόχρονη συνεργασία των εξουσιοδοτημένων συνεργατών με Χρήστες Διανομής, το οποίο δεν προβλέπεται στους συμβατικούς όρους συνεργασίας. Στις 24.07.2019, κατόπιν διεξαγωγής ελέγχου σε εξουσιοδοτημένο συνεργάτη, εστάλη επιστολή για παραβίαση των ανωτέρω συμβατικών όρων. Ο συνεργάτης, τελικά, αφαιρέθηκε από τη λίστα συνεργατών.
- 2) Επιθεωρήθηκε δειγματοληπτικά η χρήση του λογοτύπου στις ηλεκτρονικές υπογραφές στα εταιρικά email. Στις 14.02.2017 και σε συνέχεια του διαχωρισμού της δραστηριότητας διανομής φυσικού αερίου από αυτή της προμήθειας, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού απέστειλε εσωτερική ανακοίνωση για την καθολική χρήση ενιαίας ηλεκτρονικής υπογραφής, με το νέο λογότυπο της Εταιρείας.

2.2 Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα

Η ΕΔΑ Αττικής επικοινωνεί με σαφήνεια προς τους Χρήστες Διανομής και τους Τελικούς Πελάτες του δικτύου διανομής φυσικού αερίου, τον διαχωρισμό της εταιρικής της ταυτότητας και του αντικείμενου των υπηρεσιών της από τις δραστηριότητες του κλάδου προμήθειας της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης Φυσικού Αερίου. Η ιστοσελίδα της ΕΔΑ Αττικής υποστηρίζει, ως μέσο επικοινωνίας, την πληροφόρηση του κοινού σχετικά με το διακριτό αντικείμενο της Εταιρείας. Επιπρόσθετα, η Εταιρεία μέσω των προωθητικών ενεργειών της καθιστά σαφή και αντιληπτά προς το καταναλωτικό κοινό (Τελικοί Πελάτες), την διακριτή ταυτότητα και το αντικείμενο των υπηρεσιών της.

Η ΕΔΑ Αττικής, εντός του 2019, προχώρησε σε πρόγραμμα επιδότησης εγκατάστασης θέρμανσης φυσικού αερίου σε κατοικίες, με ημερομηνία έναρξης 20.02.2019. Στις 19.02.2019 η Εμπορική Διεύθυνση προέβη στην ταυτόχρονη ενημέρωση των εξουσιοδοτημένων εμπορικών συνεργατών της και των Χρηστών Διανομής για την προγραμματισμένη έναρξη του προγράμματος επιδότησης. Η ανακοίνωση αναρτήθηκε στην εταιρική ιστοσελίδα και στις 22.02.2019 πραγματοποιήθηκαν οι τελικές βελτιωτικές αλλαγές από τη Διεύθυνση Πληροφορικής, στην εμφάνιση της ανακοίνωσης στην ιστοσελίδα.

Αναφορικά με τα επίπεδα αναγνωρισιμότητας της ΕΔΑ Αττικής από τους Τελικούς Πελάτες, η Εταιρεία τον Δεκέμβριο 2018, στο πλαίσιο διεξαγωγής έρευνας στάσεων και αντιλήψεων απέναντι στο φυσικό αέριο, διερεύνησε το βαθμό αναγνωρισιμότητάς της. Βάσει των αποτελεσμάτων, 6 στους 10 ερωτώμενους δήλωσαν ότι γνωρίζουν την εταιρεία διανομής αερίου, εκ των οποίων το 18% την ανακαλεί σωστά. Σημειώνεται πως η Εταιρεία, με απόφαση προηγούμενης Διοίκησης, αποφάσισε να μην έχει πρόγραμμα διαφημιστικής προβολής στα Μέσα Ενημέρωσης κατά το 2019.

2.3 Στέγαση ΕΔΑ Αττικής

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. Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε ότι η Εταιρεία διαθέτει σύστημα access control για το υφιστάμενο προσωπικό της, συμπεριλαμβανομένων συνεργατών όπως ενδεικτικά: νομικοί, φύλακες, προσωπικό τηλ. κέντρου, ενώ η είσοδος των επισκεπτών πραγματοποιείται, βάσει σχετικής Διαδικασίας, κατόπιν καταγραφής των στοιχείων του επισκέπτη στο «Βιβλίο Επισκεπτών» και ενημέρωσης του εργαζομένου που πρόκειται να δεχθεί την επίσκεψη. Σημειώνεται πως από το Βιβλίο Επισκεπτών εξαιρούνται οι πελάτες του καταστήματος.

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

Για την κάθε είδους συναλλαγή μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και της ΚΟΕ ή των συνδεδεμένων με αυτή επιχειρήσεων, προβλέπονται συγκεκριμένες συμφωνίες επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLAs), οι οποίες υπόκεινται στον έλεγχο της ΡΑΕ.

Στο πλαίσιο αυτό, ελέγχθηκε η από 11.10.2019 σύμβαση μεταξύ της ΕΔΑ Αττικής και της ΔΕΔΑ για την εκπόνηση μελέτης εκ μέρους της ΕΔΑ, για την ανάπτυξη δικτύου ΦΑ για 13 πόλεις, η οποία υπεβλήθη για έγκριση στη ΡΑΕ. Με την υπ' αριθμ. Ο-79643/12-11-2019 επιστολή της ΡΑΕ κοινοποιήθηκαν οι προτεινόμενες διορθώσεις. Κατόπιν τούτου η ΔΕΔΑ και λαμβάνοντας υπόψη τις προτεινόμενες διορθώσεις, απέστειλε στη ΡΑΕ τελικό προσάρτημα της αρχικής σύμβασης στις 29.01.2020.

Επιπρόσθετα, τον Νοέμβριο 2018 η ΔΕΔΑ αιτήθηκε τον δανεισμό τεσσάρων (4) υπαλλήλων που εργάζονται στην ΕΔΑ Αττικής, για κάλυψη πρόσκαιρων υπηρεσιακών αναγκών της. Ο δανεισμός πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο σύμβασης εξαρτημένης εργασίας ορισμένου χρόνου έξι (6) μηνών, η οποία παρατάθηκε για επιπλέον δύο (2) μήνες, δια της υπογραφής τριμερών συμβάσεων (ήτοι μεταξύ ΔΕΔΑ, ΕΔΑ και των εργαζομένων). Με την υπ' αριθμ. πρωτ. 270162152 επιστολή που απεστάλη στις 09.11.2018, ζητήθηκε η έγγραφη συναίνεση της ΡΑΕ κατά τα οριζόμενα στην παρ. 17 του άρθρου 80^Α του Ν.4001/2011 ως ισχύει.

3 Ανθρώπινο Δυναμικό

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.

Σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στη σχετική παράγραφο του Προγράμματος Συμμόρφωσης, η Εταιρεία προέβη στην υλοποίηση εκπαιδευτικών δράσεων για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της, προκειμένου να διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων. Συγκεκριμένα, τον Νοέμβριο 2018, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης σχεδίασε και υλοποίησε εκπαίδευση ευαισθητοποίησης, αναφορικά με την εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων στις εταιρικές λειτουργίες. Το πρόγραμμα παρακολούθησε το σύνολο του προσωπικού που εργάζεται στις εγκαταστάσεις της έδρας και της αποθήκης της Εταιρείας. Εν συνεχεία, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, εντός των μηνών Ιανουαρίου – Φεβρουαρίου 2019, πραγματοποίησε εκπαίδευση σε θέματα γενικής συμμόρφωσης και προστασίας δεδομένων ειδικά για το τεχνικό προσωπικό που απασχολεί η Εταιρεία.

Αναφορικά με το εγκεκριμένο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, σημειώνεται πως η εκπόνησή του βασίστηκε στην παροχή πληροφοριών από το αρμόδιο προσωπικό των εμπλεκόμενων διευθύνσεων και κατόπιν σχετικής εσωτερικής διαβούλευσης του κειμένου. Εν συνεχεία, το εγκεκριμένο Πρόγραμμα παρουσιάστηκε από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης στο Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοικητική Ομάδα της Εταιρείας.

4 Πληροφοριακά Συστήματα

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, καθώς και για τη διαφύλαξη του εμπιστευτικού χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων 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.

Αναφορικά με την ισότιμη μεταχείριση των Χρηστών Διανομής και τη διασφάλιση της διαφάνειας και αντικειμενικότητας, έχει τεθεί σε εφαρμογή ηλεκτρονική πλατφόρμα επικοινωνίας και διαχείρισης αιτημάτων βασικών και επικουρικών υπηρεσιών των Χρηστών Διανομής. Κατόπιν επιθεώρησης και διενέργειας συνεντεύξεων στη Διεύθυνση Πληροφορικής διαπιστώθηκαν τα εξής:

- 1) Πρόσβαση στην ηλεκτρονική πλατφόρμα επικοινωνίας και διαχείρισης αιτημάτων, έχουν αποκλειστικά και μόνο οι διαπιστευμένοι Χρήστες Δικτύου Διανομής. Η πρόσβαση επιτυγχάνεται αφού προηγουμένως χορηγηθεί προσωποποιημένο πιστοποιητικό (client certificate) έτσι ώστε ο κάθε πιστοποιημένος Χρήστης Δικτύου Διανομής να έχει πρόσβαση μόνο στα αιτήματα που εμπλέκεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ισχύον ρυθμιστικό/κανονιστικό πλαίσιο. Επιπρόσθετα του πιστοποιητικού πρόσβασης και για λόγους ενίσχυσης της ασφάλειας επικοινωνίας, ο Χρήστης Δικτύου Διανομής είναι υποχρεωμένος να δηλώσει τις στατικές δικτυακές του διευθύνσεις (Static IP) έτσι ώστε η χρήση της πλατφόρμας να γίνεται αποκλειστικά και μόνο από αυτές.
- 2) Πραγματοποιήθηκε περιήγηση στην πλατφόρμα και διαπιστώθηκε η ισότιμη δυνατότητα χρήσης της από τους Χρήστες Διανομής, ενώ διαπιστώθηκε πως διατίθεται εγχειρίδιο χρήσης της πλατφόρμας σε όλους τους Χρήστες Δικτύου Διανομής.

Αναφορικά με τη διασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των Χρηστών Δικτύου Διανομής και τη διαφύλαξη των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων, η ΕΔΑ Αττικής έχει εφαρμόσει έναν ασφαλή τρόπο επικοινωνίας αρχείων και δεδομένων ενεργοποιώντας την υπηρεσία SFTP (Secure File Transfer Protocol), μέσω της οποίας, ο κάθε Χρήστης Δικτύου Διανομής έχει τη δυνατότητα, να παραλαμβάνει σε ημερήσια βάση τόσο το ενημερωμένο Μητρώο, όσο και τα συλλεχθέντα μετρητικά δεδομένα των πελατών του, χωρίς τη δυνατότητα τροποποίησής τους. Για τα ανωτέρω αρχεία παρέχεται η δυνατότητα αποθήκευσης αλλά όχι τροποποίησης. Η μεθοδολογία πρόσβασης στην υπηρεσία SFTP είναι ακριβώς η ίδια με αυτή της πρόσβασης στην πλατφόρμα ενημέρωσης και Διαχείρισης αιτημάτων, δηλαδή με την χρήση του χορηγημένου πιστοποιητικού και με δήλωση της στατικής διεύθυνσης δικτύου.

Τέλος, διαπιστώθηκε πως η Εταιρεία έχει εκπονήσει πολιτικές αναφορικά με την ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων και πληροφοριών. Ωστόσο, οι πολιτικές χρήζουν επικαιροποίησης ως προς την τρέχουσα οργανωτική δομή και Διοίκηση της Εταιρείας.

5 Διαχείριση Εταιρικής Ιστοσελίδας

Η ΕΔΑ Αττικής έχει προβεί στα αναγκαία μέτρα για την εφαρμογή και δημοσιοποίηση συγκεκριμένων πληροφοριών στην επίσημη ιστοσελίδα της, παρουσιάζοντας τη διακριτή

ταυτότητά της, καθώς και τις υπηρεσίες που παρέχει, με διαφάνεια, αντικειμενικότητα και χωρίς διακρίσεις, σε όλους τους χρήστες της ιστοσελίδας.

Η Διεύθυνση Marketing μεριμνά για την ανάρτηση στην εταιρική ιστοσελίδα οποιουδήποτε στοιχείου πρέπει να κοινοποιείται, βάσει του ισχύοντος Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής και του σχετικού ρυθμιστικού/κανονιστικού πλαισίου. Επιπρόσθετα, η Διεύθυνση Marketing έχει προχωρήσει στην εκπόνηση και θέση σε ισχύ Οδηγίας Εργασίας, ενταγμένης στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, αναφορικά με τη διαχείριση της ιστοσελίδας, στην οποία περιγράφεται η διαδικασία που ακολουθείται για την τήρηση των υποχρεώσεων δημοσίευσης στην ιστοσελίδα της Εταιρείας, όπως αυτές ορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής καθώς και οι υπεύθυνοι ανά θεματική ενότητα, οι οποίοι έχουν αναλάβει την επικαιροποίηση των αντίστοιχων πληροφοριών στην εταιρική ιστοσελίδα.

Η Διεύθυνση Πληροφορικής είναι υπεύθυνη για την εύρυθμη λειτουργία της, την υλοποίηση των όποιων αλλαγών απαιτούνται στη δομή αυτής ή στις πληροφορίες που προβάλλονται σε αυτή, στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών και εργαλείων, καθώς και για την εφαρμογή πολιτικής ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία έχει προγραμματίσει εντός του έτους 2020 την πραγματοποίηση penetration test στο περιβάλλον της ιστοσελίδας προκειμένου να εντοπισθούν τυχόν κενά ασφάλειας. Επιπρόσθετα, η Εταιρεία έχει εκπονήσει πολιτικές αναφορικά με την ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων & πληροφοριών.

6 Διαχείριση Συνδέσεων Νέων Τελικών Πελατών

Για να διαπιστωθεί η ισότιμη μεταχείριση των Τελικών Πελατών, ελέγχθηκε η τήρηση της χρονικής προτεραιότητας (first in – first out) στη διαχείριση των αιτημάτων/συμβάσεων νέας σύνδεσης. Η Εταιρεία διευθετεί τα αιτήματα για παροχή υπηρεσιών των τελικών πελατών με Ειδικές Ανάγκες κατά προτεραιότητα και μόνο για τις περιπτώσεις που προσκομίζονται τα απαραίτητα δικαιολογητικά (πιστοποιητικό αναπηρίας άνω του 65%). Στο στάδιο της σύμβασης δύναται (ανάλογα τη χρονική περίοδο) να διευθετούνται κατά προτεραιότητα και οι επαγγελματίες καταναλωτές.

Επιπρόσθετα, για λόγους διαφάνειας, η Εταιρεία έχει προχωρήσει στην ανάρτηση υποδείγματος Αίτησης Σύνδεσης στην ιστοσελίδα της, καθώς και επιπλέον στοιχείων όπως πληροφορίες για τη διαδικασία σύνδεσης, λοιπά δικαιολογητικά και χρήσιμα έγγραφα.

Σημειώνεται δε, πως η δημόσια διαβούλευση για τις πρότυπες συμβάσεις σύνδεσης έλαβε χώρα το 2017 (ομοίως και για τις Συμβάσεις Χρήσης). Εντός του 2019, ολοκληρώθηκε, σε συνεργασία με τους υπόλοιπους Διαχειριστές και υποβλήθηκε στην ΡΑΕ σχέδιο κοινής Πρότυπης Σύμβασης Σύνδεσης, το οποίο μετά από επεξεργασία και από τη ΡΑΕ, αναμένεται να εγκριθεί εντός του 2020. Κατόπιν τούτου, θα υιοθετηθεί από την Εταιρεία και θα αναρτηθεί στην εταιρική ιστοσελίδα.

7 Διαχείριση Χρηστών Διανομής

7.1 Σύναψη Σύμβασης Χρήσης

Σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως τροποποιείται 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. Η Σύμβαση Χρήσης καταρτίζεται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής και εγκρίνεται από τη ΡΑΕ.

Καθώς μέχρι και τις 14.01.2020, ημέρα πραγματοποίησης της επιθεώρησης, δεν έχει εγκριθεί από τη ΡΑΕ κείμενο το οποίο έχει τεθεί υπό διαβούλευση από τον Ιανουάριο του 2019 αναφορικά με τη Σύμβαση Χρήσης, η Εταιρεία, έχει καταρτίσει κείμενο Σύμβασης Χρήσης, κοινό για όλους τους Χρήστες Διανομής, διασφαλίζοντας τη διαφάνεια και την ισότιμη αντιμετώπιση των Χρηστών Διανομής. Επιπρόσθετα, όλες οι υφιστάμενες Συμβάσεις Χρήσης περιλαμβάνουν αναφορά στο ποσό της εγγύησης που οφείλουν ανά πάσα στιγμή οι Χρήστες Διανομής να καλύπτουν έναντι του Διαχειριστή. Για τον προσδιορισμό του ποσού της εγγύησης, έχει καταρτιστεί μεθοδολογία υπολογισμού με βάση τον αριθμό και την κατηγορία των σημείων παράδοσης που περιλαμβάνονται στο Μητρώο κάθε Χρήστη Διανομής. Η πλήρης μεθοδολογία υπολογισμού των απαιτούμενων εγγυήσεων έχει διαμορφωθεί και υποβληθεί στη ΡΑΕ χωρίς, ωστόσο, να έχει εγκριθεί. Το ποσό της εγγύησης που αντιστοιχεί στον εκάστοτε Χρήστη Διανομής υπολογίζεται αυτόματα (μέσω υπολογιστικού συστήματος) και σε καθημερινή βάση.

Για λόγους άμεσης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των Χρηστών Διανομής αλλά και διαφύλαξης των εμπιστευτικών πληροφοριών, η ΕΔΑ Αττικής έχει δημιουργήσει ειδικό Τμήμα Διαχείρισης Χρηστών στην Εμπορική Διεύθυνση.

7.2 Διαχείριση Αλλαγής Εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη

Η διαδικασία αλλαγής εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη πραγματοποιείται μέσω των σχετικών αιτημάτων που υποβάλλονται στην ηλεκτρονικής πλατφόρμας επικοινωνίας (portal) Χρηστών Διανομής. Βάσει του άρθρου 17, παρ. 2 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, δύναται το αίτημα να προέλθει από άλλο κανάλι επικοινωνίας (πχ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).

Κατόπιν ελέγχου διαπιστώθηκε πως τα αιτήματα αλλαγής εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη ανήλθαν συνολικά, για το 2019, σε 5.793. Από αυτά, τα 4.898 πραγματοποιήθηκαν εντός του προβλεπόμενου χρόνου των 13 ημερών, ενώ 56 εντολές πραγματοποιήθηκαν μετά το πέρας των 13 ημερών. Βάσει δειγματοληπτικού ελέγχου προέκυψε πως οι πραγματοποιηθείσες αλλαγές προκύπτουν μέσω εισερχόμενων αιτημάτων.

Επιπρόσθετα, την περίοδο της επιθεώρησης, διαπιστώθηκε πως η Εμπορική Διεύθυνση εξετάζει το ενδεχόμενο επαναπροσδιορισμού του τρόπου θεώρησης της ημερομηνίας έναρξης και λήξης του χρονικού διαστήματος των τριών (3) ημερών, αναφορικά με την προθεσμία του παλαιού Χρήστη για επιβεβαίωση των ληξιπρόθεσμων οφειλών του Τελικού Πελάτη που αιτείται την αλλαγή εκπροσώπησης, βάσει των όσων αναφέρονται στα άρθρα 241 & 242 του Αστικού Κώδικα περί έναρξης και λήξης προθεσμιών.

7.3 Διαχείριση Τροποποίησης Σύμβασης Χρήσης

Όποτε απαιτηθεί και για λόγους που σχετίζονται κυρίως με τη χρονική ανανέωση της ισχύος των Συμβάσεων Χρήσης ή την μεταβολή της εγγύησης, η Εμπορική Διεύθυνση προχωρά σε ενέργειες τροποποίησης της Σύμβασης Χρήσης. Για να διασφαλιστεί η διαφάνεια καθώς και η ισότιμη διαχείριση των Χρηστών Διανομής, η Εμπορική Διεύθυνση ελέγχει σε εβδομαδιαία βάση τυχόν προσεγγίσεις ή υπερβάσεις της υπολογισθείσας (με βάση την ισχύουσα μεθοδολογία) εγγύησης και της καταβληθείσας εγγυητικής επιστολής. Το 2019 πραγματοποιήθηκαν 38 τροποποιήσεις Συμβάσεων Χρήσης για τους προαναφερθέντες λόγους.

Αναφορικά με τις συμβάσεις χρήσης, σημειώνεται ότι στην αρχική Σύμβαση Χρήσης γίνεται αναφορά στο Νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη σύμβαση αυτή. Επιπλέον σε όλες τις τροποποιήσεις συμβάσεων γίνεται αναφορά στο σύνολο των προηγούμενων συμβάσεων ή τροποποιήσεις αυτών μέσω των οποίων συνδέονται τα δύο μέρη.

7.4 Τιμολόγηση Χρηστών Διανομής

Η ΕΔΑ Αττικής αναρτά στην ιστοσελίδα της τα ισχύοντα τιμολόγια διανομής. Κατά την περίοδο επιθεώρησης βρέθηκε αναρτημένο το εγκεκριμένο τιμολόγιο για τη χρέωση της βασικής δραστηριότητας διανομής φυσικού αερίου του δικτύου διανομής Αττικής, για κάθε κατηγορία πελάτη και σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στα σχετικά ΦΕΚ (3490/Β/31.10.2016 & Β 3067/Β/26.09.2016). Επιπρόσθετα, στην εταιρική ιστοσελίδα, βρίσκεται αναρτημένος και αναλυτικός κατάλογος επικουρικών και τιμολογούμενος υπηρεσιών που παρέχει η Εταιρεία.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2019 κατεγράφησαν αιτήματα διόρθωσης, είτε από Χρήστες Διανομής είτε από εσωτερική επισκόπηση, σε 27 ΗΚΑΣΠ σε σύνολο περίπου 130.000 ΗΚΑΣΠ που τιμολογούνται κάθε μήνα συγκεντρωτικά. Οι διορθώσεις αυτές αφορούσαν κυρίως στη χρέωση δυναμικότητας λόγω λάθους φορτίου ή λάθους χρήσης τελικού πελάτη και όχι λόγω σφάλματος στην τιμή αναφοράς τιμολόγησης. Οι μεμονωμένες αυτές περιπτώσεις διορθώθηκαν αφού πρώτα επιβεβαιώθηκαν/ελέγχθηκαν με τις εκκαθαριστικές τιμολογήσεις. Οι εν λόγω διορθώσεις πραγματοποιούνται αυτόματα με την διαδικασία των εκκαθαριστικών τιμολογήσεων.

8 Εξυπηρέτηση Πελατών

8.1 Διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων

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. 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, οπότε και τηρείται το χρονικό περιθώριο που θέτει η Αρχή. Η διαχείριση των παραπόνων/αιτημάτων πραγματοποιείται με κριτήριο τη διασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των Τελικών Πελατών και των Χρηστών Διανομής και της

αποτύπωσης της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας στις δραστηριότητες της ΕΔΑ Αττικής.

Κατόπιν ελέγχων που πραγματοποιήθηκαν στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων/παραπόνων της Εταιρείας, διαπιστώθηκε πως, κατά το έτος 2019, η ΕΔΑ Αττικής ικανοποίησε συνολικά 79.861 παράπονα/αιτήματα. Από αυτά, τα 76.140 (το 95%) ικανοποιήθηκαν εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 68 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Σημειώνεται πως η Εταιρεία, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και των ενδιαφερόμενων μερών της, μετά το πέρας 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου και σε περίπτωση που αυτό δεν έχει επιλυθεί, αποστέλλει ενδιάμεση ενημερωτική επιστολή.

8.2 Σημεία εξυπηρέτησης και τηλεφωνικό κέντρο

Η ΕΔΑ Αττικής προκειμένου να διασφαλίσει την ορθή και ισότιμη εξυπηρέτηση των τελικών Πελατών της, των Χρηστών Διανομής καθώς και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών της, διατηρεί κατάστημα εξυπηρέτησης, στα γραφεία της έδρας της Εταιρείας, στη Λυκόβρυση. Το κατάστημα παραμένει ανοιχτό προς το κοινό τις εργάσιμες ημέρες από τις 8:00 έως τις 15:00. Επιπρόσθετα, σε 24ωρη βάση, η Εταιρεία διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών, στελεχωμένο από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό.

Τόσο για την καθημερινή εξυπηρέτηση των πελατών και δυνητικών πελατών της, όσο και για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών ασφάλειας, η ΕΔΑ Αττικής διαθέτει μοναδικό 5ψήφιο τηλεφωνικό αριθμό (11322), ο οποίος βρίσκεται αναρτημένος σε διάφορα σημεία στην εταιρική ιστοσελίδα ενώ τυπώνεται και στους λογαριασμούς που εκδίδουν οι Χρήστες Διανομής. Στον εν λόγω αριθμό, οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος μπορεί να καλέσει 24 ώρες το 24ωρο, ώστε να αναφέρει έκτακτα περιστατικά που αφορούν στο Δίκτυο Διανομής ή την εσωτερική εγκατάσταση Τελικού Πελάτη.

8.3 Διαχείριση Ευάλωτων Πελατών

Βάσει του άρθρου 65, παρ. 5 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως ισχύει, η ΕΔΑ Αττικής διευθετεί τα αιτήματα για παροχή υπηρεσιών των Τελικών Πελατών με Ειδικές Ανάγκες κατά προτεραιότητα, κατόπιν προσκόμισης σχετικών δικαιολογητικών.

Η ΕΔΑ Αττικής για την εξασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των ευάλωτων πελατών, έχει αναρτήσει στην ιστοσελίδα της έντυπο αίτησης για την υπαγωγή στην κατηγορία «Καταναλωτές με Ειδικές Ανάγκες». Επιπρόσθετα, έχει εκπονήσει και εφαρμόζει σχετική Οδηγία Εργασίας.

Κατόπιν δειγματοληπτικού ελέγχου διαπιστώθηκε πως κατά τα στάδια εξέτασης της Αίτησης Σύνδεσης και σύναψης Σύμβασης Σύνδεσης, οι προσκομίζοντες πιστοποιητικό αναπηρίας ($\geq 65\%$) εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα και εν συνεχεία χαρακτηρίζονται στα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας προκειμένου να εξυπηρετούνται ταχύτερα και στα υπόλοιπα αιτήματά τους, ή σε περίπτωση μελλοντικής υποβολής αιτήματος/παραπόνου.

9 Διαχείριση Επικουρικών Υπηρεσιών

Η ΕΔΑ Αττικής παρέχει, βάσει του Κεφαλαίου 3, Άρθρο 13 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, επικουρικές υπηρεσίες προς τη Βασική Δραστηριότητα και οι οποίες παρέχονται αποκλειστικά από τον Διαχειριστή, εντός της περιοχής της Αδείας του. Στην ιστοσελίδα της Εταιρείας βρίσκεται αναρτημένος ο εγκεκριμένος Κατάλογος Επικουρικών και Τιμολογούμενων Υπηρεσιών του Δικτύου Διανομής Αττικής. Οι Επικουρικές Υπηρεσίες παρέχονται από την ΕΔΑ Αττικής είτε κατόπιν αιτήματος Τελικού Πελάτη, Χρήστη Διανομής ή τρίτου, είτε με δική της πρωτοβουλία, σε περίπτωση που εγείρονται θέματα ασφάλειας λειτουργίας του δικτύου διανομής

Η Εταιρεία χειρίζεται τα αιτήματα για παροχή επικουρικών υπηρεσιών κατά τρόπο διαφανή, αμερόληπτο, αποτελεσματικό και χωρίς διακρίσεις μεταξύ των αιτούντων. Κατά την εξέταση των αιτημάτων διαπιστώθηκε πως τηρείται η αρχή της χρονικής προτεραιότητας. Σε κάθε περίπτωση, τα αιτήματα για παροχή υπηρεσιών των Τελικών Πελατών με Ειδικές Ανάγκες διευθετούνται κατά προτεραιότητα.

Βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας ικανοποίησης Τελικών Πελατών, που πραγματοποιήθηκε κατά τους μήνες Σεπτέμβριο – Οκτώβριο 2019, για το πρώτο ενιάμηνο του 2019, διαπιστώθηκε πως αναφορικά με την παροχή επικουρικών υπηρεσιών που προσφέρει η Εταιρεία, το 81% των ερωτηθέντων δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο για τον χρόνο υλοποίησης της εργασίας, ενώ το 88% δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο για το αποτέλεσμα αυτής.

10 Εγγυημένες Υπηρεσίες

Ελέγχθηκε η παροχή εγγυημένων υπηρεσιών προς τους Τελικούς Πελάτες και διαπιστώθηκαν τα εξής:

1. Σε σύνολο 24.754 αιτήσεων σύνδεσης ο μέσος όρος σε ημέρες για την ενημέρωση του Τελικού Πελάτη σχετικά με την έγκριση ή μη της αίτησής του ανήλθε σε 9,5 εργάσιμες ημέρες.
2. Αναφορικά με την ολοκλήρωση της σύνδεσης με το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου εντός εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Σύνδεσης², υπεγράφησαν 20.207 συμβάσεις εντός του 2019, από τις οποίες οι 18.394 ολοκλήρωσαν τη σύνδεση σε, κατά μέσο όρο, 53,04 ημερολογιακές ημέρες.

² Η ΕΔΑ Αττικής, με σχετική επιστολή της προς τη ΡΑΕ (αρ. πρωτ: 270170858) και βάσει των όσων ορίζονται στο άρθρο 68 του ΚΔΔΔ σχετικά με τις περιπτώσεις εξαίρεσης από την τήρηση των 60 ημερολογιακών ημερών, γνωστοποίησε την διαχείριση αυξημένου αριθμού αιτημάτων σύνδεσης, άνω του 120% του μέσου όρου των αιτημάτων των ετών 2017-2018, αιτιολογώντας, έτσι, τις όποιες μεμονωμένες περιπτώσεις καθυστέρησης. Επιπρόσθετα, στις 8/11/19 αναρτήθηκε στην ιστοσελίδα ανακοίνωση στην οποία έγινε αναφορά στη διαχείριση αυξημένου αριθμού αιτημάτων σύνδεσης και στο αυξημένο κατασκευαστικό έργο το τελευταίο τετράμηνο του έτους και τις καθυστερήσεις στη σύνδεση.

3. Σε σύνολο 898 περιπτώσεων διερεύνησης της αίτησης του Τελικού Πελάτη για την τροποποίηση του Σημείου Παράδοσης και ενημέρωσης αυτού για την έγκριση της αίτησής του, ο μέσος όρος σε εργάσιμες ημέρες ήταν 7,1³.
4. Όσον αφορά στη διερεύνηση υποβληθέντος αιτήματος αποξήλωσης εξωτερικής εγκατάστασης του Τελικού Πελάτη και ενημέρωση αυτού για τη δυνατότητα ή μη αποξήλωσης, την εκτίμηση του κόστους εργασιών αποξήλωσης καθώς και το απαιτούμενο προκαταβλητέο ποσό για την εκτέλεση της εργασίας, τα σχετικά αιτήματα ανήλθαν συνολικά σε 22⁴ ενώ κατά μέσο όρο αυτά εξυπηρετήθηκαν σε 12,6 εργάσιμες ημέρες.
5. Εντός του 2019, τα αιτήματα για εκτέλεση εργασιών αποξήλωσης της εξωτερικής εγκατάστασης ικανοποιήθηκαν, κατά μέσο όρο, εντός 8,8 εργάσιμων ημερών από την κατάθεση της προκαταβολής του κόστους εκ μέρους του Τελικού Πελάτη.
6. Αναφορικά με τους χρόνους επέμβαση σε σημεία διαρροής ή σε σημεία όπου ενδέχεται να υπάρχει διαρροή, η ΕΔΑ Αττικής δέχτηκε συνολικά 1.676 κλήσεις έκτακτης ανάγκης με μέσο όρο απόκρισης τα 29,8 λεπτά.
7. Ο μέσος όρος, σε εργάσιμες ημέρες, απόκρισης της ΕΔΑ Αττικής σε αιτήματα και παράπονα Τελικών Πελατών ήταν 12 ημέρες για τους βιομηχανικούς πελάτες, 4,62 για τους εμπορικούς και 4,72 για τους οικιακούς πελάτες.

Σημειώνεται πως όσον αφορά στην αποκατάσταση της τροφοδοσίας σε Σημεία Παράδοσης, δεν υπάρχουν διαθέσιμες καταγεγραμμένες εγγραφές για κάθε διακοπή που πραγματοποιήθηκε για λόγους συντήρησης του δικτύου. Πάγια τακτική της Εταιρείας είναι η άμεση τροφοδοσία εντός της ίδιας ημέρας.

11 Καταμέτρηση

Η ΕΔΑ Αττικής συλλέγει τα μετρητικά δεδομένα των Τελικών Πελατών είτε με επιτόπια ανάγνωση των μετρητών ή με αυτόματη μετάδοση εξ' αποστάσεως, μέσω κατάλληλου εξοπλισμού εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης. Όλες οι μετρήσεις αποτελούν ευαίσθητα εμπορικά δεδομένα και ως εκ τούτου λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας και της ακεραιότητας αυτών.

Συγκεκριμένα η Εταιρεία έχει αντιστοιχίσει κάθε ΗΚΑΣΠ με τον Τελικό Πελάτη και τον Χρήστη Διανομής που τον εκπροσωπεί ώστε να ελαχιστοποιηθεί η πιθανότητα πρόσβασης άλλου Χρήστη Διανομής σε στοιχεία και δεδομένα που δεν τον αφορούν.

Επιπρόσθετα, η Εταιρεία έχει δημιουργήσει ειδική πλατφόρμα Χρηστών Διανομής (portal) στην οποία καταχωρίζουν τα μετρητικά δεδομένα ανά Χρήστη Διανομής. Η πλατφόρμα εφαρμόζει ειδικό πρωτόκολλο SFTP (Secure File Transfer Protocol). Μέσω του συγκεκριμένου πρωτοκόλλου, ο κάθε Χρήστης Διανομής έχει τη δυνατότητα, αναφορικά με

³ Περιλαμβάνονται περιπτώσεις όπου απαιτείται αποδοχή του ραντεβού προελέγχου από τον Τελικό Πελάτη, οπότε οι χρόνοι εξαρτώνται και από τη διαθεσιμότητα του ίδιου.

⁴ Περιλαμβάνονται περιπτώσεις όπου απαιτείται αποδοχή του ραντεβού προελέγχου από τον Τελικό Πελάτη, οπότε και οι χρόνοι εξαρτώνται και από τη διαθεσιμότητα του ίδιου.

τα μετρητικά του δεδομένα και μόνο, να εισέρχεται στην πλατφόρμα και εν συνεχεία να βλέπει και να κατεβάζει αλλά όχι να τροποποιεί τα υφιστάμενα αρχεία.

Σε περίπτωση που 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 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. Εντός του 2019 καταγράφηκαν εννέα (9) σχετικά αιτήματα, για τα οποία ακολουθήθηκε η ανωτέρω διαδικασία.

Σημειώνεται πως η έγκριση του Κανονισμού Μετρήσεων Δικτύων Διανομής Φυσικού Αερίου δόθηκε στις 24.12.2019 με τη δημοσιοποίηση του σχετικού ΦΕΚ (4818/Β'/22.12.2019). Μέχρι τότε η Εταιρεία ενεργούσε σύμφωνα με τον τότε υπό έγκριση κανονισμό μετρήσεων.

12 Ανάπτυξη και συντήρηση δικτύου διανομής

12.1 Πρόγραμμα Ανάπτυξης

Βάσει των οριζόμενων στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως ισχύει, η ΕΔΑ Αττικής συντάσσει, σε ετήσια βάση και αναρτά στην ιστοσελίδα της, Πρόγραμμα Ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής, συμπεριλαμβανομένου του Επιχειρηματικού Σχεδίου.

Η Εταιρεία συνέταξε πενταετές Πρόγραμμα Ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής 2019 -2023, το οποίο υποβλήθηκε στη ΡΑΕ για έγκριση τον Δεκέμβριο του 2018. Η τελική έγκριση δόθηκε τον Δεκέμβριο του 2019 και εν συνεχεία το εγκεκριμένο Πρόγραμμα αναρτήθηκε στην εταιρική ιστοσελίδα. Καθώς μέχρι την 01.11.2019 δεν είχε εγκριθεί το Πρόγραμμα Ανάπτυξης 2019 – 2023, η υποβολή στη ΡΑΕ του επικαιροποιημένου Προγράμματος Ανάπτυξης 2020 – 2024 δεν πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα και αναμένεται να εγκριθεί με σχετική καθυστέρηση.

12.2 Διαχείριση Εργοληπτικών Εταιρειών

Η ΕΔΑ Αττικής μεριμνά για την εκτέλεση εργασιών στο Δίκτυο Διανομής της, 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. Προκειμένου να διασφαλιστεί η διαφάνεια και η διακριτή ταυτότητα της ΕΔΑ Αττικής, η Εταιρεία εντάσσει σχετικούς όρους σε όλες τις συμβάσεις έργων ή παροχής υπηρεσιών που υπογράφονται με τις εργοληπτικές εταιρείες.

Η Εταιρεία προχώρησε δειγματοληπτικά στον έλεγχο σύμβασης έργου για την κατασκευή παροχετευτικών αγωγών στο δίκτυο διανομής χαμηλής πίεσης. Στη σύμβαση περιλαμβάνεται ειδικός όρος για τη σήμανση «εταιρικής εικόνας» (branded visibility) του έργου. Βάσει αυτού, ο εργολάβος υποχρεούται να προμηθεύεται, να διαχειρίζεται και να

τοποθετεί συγκεκριμένη σήμανση εταιρικής ταυτότητας της ΕΔΑ Αττικής, σε προβλεπόμενα σημεία και σύμφωνα με αναφερόμενες οδηγίες. Ενδεικτικά, οι εν λόγω σημάνσεις αφορούν σε γιλέκα και φόρμες εργασίας, κράνη, προειδοποιητικές σημάνσεις κλπ., του προσωπικού του εργολάβου και των υπεργολάβων αυτών. Το αρμόδιο προσωπικό της Εταιρείας, προβαίνει καθημερινά σε επιθεωρήσεις και δειγματοληπτικούς ελέγχους στις εργοληπτικές εταιρείες ώστε να διασφαλιστεί η τήρηση των όρων των συμβάσεων.

Αξίζει να αναφερθεί πως τον Νοέμβριο 2018 εντοπίστηκε μεμονωμένο περιστατικό, το μοναδικό από τον διαχωρισμό της δραστηριότητας διανομής φυσικού αερίου από αυτή της προμήθειας και έπειτα, προώθησης εσωτερικού εγκαταστάτη σε καταναλωτή από μέλος συνεργείου εργολάβου της ΕΔΑ Αττικής κατά τη διάρκεια εργασιών σύνδεσης ακινήτου του εν λόγω καταναλωτή με το δίκτυο φυσικού αερίου. Η ΕΔΑ Αττικής ασπαζόμενη την αρχή της ίσης μεταχείρισης, ήτοι την έλλειψη κάθε άμεσης και έμμεσης διάκρισης σε βάρος οποιουδήποτε προσώπου/ενδιαφερόμενου μέρους, σε όλες τις ασκούμενες δραστηριότητές της, προέβη στην αποστολή επιστολής στον εργολάβο ζητώντας την απομάκρυνσή του για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, αίτημα το οποίο ο εργολάβος έκανε δεκτό. Εν συνεχεία, η Εταιρεία απέστειλε ενημερωτική επιστολή, στο σύνολο των αναδόχων, με την οποία ζητά τη συνεχή συμμόρφωση με την αρχή της ίσης μεταχείρισης και την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον.

12.3 Λειτουργία και συντήρηση δικτύου διανομής

Η ΕΔΑ Αττικής, αναφορικά με τη λειτουργία και τη συντήρηση του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου και προκειμένου να διασφαλίσει τη διαφάνεια και την ισότιμη αντιμετώπιση των Χρηστών Διανομής και των Τελικών Πελατών, έχει αναρτήσει στην εταιρική ιστοσελίδα Ετήσιο Πρόγραμμα Συντήρησης του Δικτύου Διανομής. Το Ετήσιο Πρόγραμμα Συντήρησης καταρτίζεται, ελέγχεται και εγκρίνεται βάσει σχετικής διαδικασίας που εφαρμόζει η Εταιρεία.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 57 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, η Διεύθυνση Λειτουργίας & Συντήρησης Δικτύου Διανομής της Εταιρείας, τον Δεκέμβριο 2018, συνέταξε Πρόγραμμα Συντήρησης για το έτος 2019, το οποίο εν συνεχεία απεστάλη για έγκριση. Κατόπιν τελικής έγκρισης στις 14.02.2019, η Εταιρεία προχώρησε στην ανάρτηση στην ιστοσελίδα της πλάνου των προγραμματισμένων ετήσιων εργασιών στα δίκτυα χαμηλής και μέσης πίεσης.

Εντός του 2019 και κατά την εκτέλεση των προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης του δικτύου, δεν προέκυψε καμία περίπτωση δυνατή να επηρεάσει την εύρυθμη και απρόσκοπτη παροχή αερίου. Κατά συνέπεια, καμία σχετική ενημέρωση στους Χρήστες Διανομής ή/και στους Τελικούς Πελάτες δεν έλαβε χώρα, πέραν μεμονωμένων περιπτώσεων που αφορούσαν ολιγόωρες διακοπές τροφοδοσίας για τη σύνδεση και ενεργοποίηση νέων αγωγών φυσικού αερίου με το υφιστάμενο δίκτυο. Επιπρόσθετα, αξίζει να αναφερθεί ότι αναφορικά με τα ποσοστά επίτευξης του Προγράμματος Συντήρησης για το 2019, αυτά ανέρχονται σε 62% για το Δίκτυο Χαμηλής Πίεσης και σε 78% για το Δίκτυο Μέσης Πίεσης. Όσον αφορά στο ποσοστό επίτευξης του Προγράμματος Συντήρησης για το Δίκτυο Χαμηλής Πίεσης, αυτό δικαιολογείται από τις αυξημένες ανάγκες που προέκυψαν για επανασυνδέσεις και ενεργοποιήσεις εντός του έτους, σε συνδυασμό με την εκτεταμένη επέκταση του δικτύου.

Κεφάλαιο III

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΑ ΤΗΝ ΟΡΘΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

1. Λαμβάνοντας υπόψη τις αλλαγές στη Διοίκηση της ΕΔΑ Αττικής, καθώς και το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις δραστηριότητες και λειτουργίες της Εταιρείας, διαπιστώνεται ότι το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης χρήζει συνολικής επισκόπησης και αναθεώρησης στα σημεία όπου απαιτείται. Κατόπιν τούτου, είναι απαραίτητη η ανάρτηση του αναθεωρημένου Προγράμματος στην εταιρική ιστοσελίδα.
2. Αναφορικά με την εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας και την αποφυγή οποιασδήποτε σύγχυσης με την ΚΟΕ και τις συνδεδεμένες με αυτή επιχειρήσεις, προτείνεται η εκπόνηση και εφαρμογή Πολιτικής Εταιρικής Ταυτότητας και Ορθής Χρήσης Λογοτύπου, η οποία να περιλαμβάνει βασικές αρχές βάσει των οποίων η Εταιρεία διαχειρίζεται το λογότυπό της.
3. Εξαιτίας της χαμηλής αναγνωρισιμότητας της Εταιρείας, βάσει σχετικής έρευνας που διεξήχθη τον Δεκέμβριο 2018, θεωρείται σκόπιμη η επανάληψή της εντός του 2020 καθώς και η εφαρμογή ειδικών μέτρων, όπως η επαναφορά των διαφημίσεων και η ενίσχυση της προβολής και της δημόσιας εικόνας της.
4. Σε συνέχεια της αναθεώρησης του Προγράμματος Συμμόρφωσης, προτείνεται η εκπόνηση Οδηγού Συμμόρφωσης και η διανομή του στο ανθρώπινο δυναμικό της Εταιρείας. Επιπρόσθετα, κρίνεται σκόπιμη η εκπαίδευση του προσωπικού αλλά και των συνεργατών (εξουσιοδοτημένοι εμπορικοί και ανάδοχοι εργολάβοι) αναφορικά με τις βασικές αρχές και τα μέτρα συμμόρφωσης που εφαρμόζει η Εταιρεία.
5. Λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις για διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζεται η Εταιρεία, προτείνεται η εκπόνηση νέων ή η αναθεώρηση των υφιστάμενων πολιτικών που διέπουν τα πληροφορικά συστήματα της Εταιρείας. Εν συνεχεία, προτείνεται σχετική ενημέρωση/εκπαίδευση του συνόλου του προσωπικού.
6. Όσον αφορά στα αιτήματα/παράπονα που διαχειρίζεται η Εταιρεία, προτείνεται η εκπόνηση και εφαρμογή σχετικής διαδικασίας με τη συμβολή και τη σύμφωνη γνώμη όλων των εμπλεκόμενων. Επιπρόσθετα, διαπιστώθηκε πως η υφιστάμενη Οδηγία Εργασίας αναφορικά με τη Διαχείριση Ευάλωτων πελατών χρήζει αναθεώρησης, βάσει των όσων ορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής αλλά και στα εν ισχύ νομοθετικά/κανονιστικά κείμενα.
7. Σε συνέχεια της αντιμετώπισης του περιστατικού που περιγράφηκε στην παρ. 12.2 της παρούσας έκθεσης και κατόπιν των ελέγχων που διενεργήθηκαν στις υφιστάμενες συμβάσεις της Εταιρείας με εργοληπτικές εταιρείες, προτείνεται η εισαγωγή ειδικού όρου περί ουδεμίας εμπλοκής των εργολάβων με τους Χρήστες Διανομής. Επιπλέον, προτείνεται και η συνολική επισκόπηση τους ώστε να αποφασισθεί εάν το προσωπικό των εργοληπτικών εταιρειών που απασχολείται στα έργα της Εταιρείας θα φέρουν στον ρουχισμό τους διακριτικά της ΕΔΑ Αττικής.

Κεφάλαιο IV

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με τον Ν.4001/2011, όπως τροποποιείται και ισχύει, η εκπόνηση ετήσιας έκθεσης συμμόρφωσης αποτελεί βασική αρμοδιότητα του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης, η οποία υποβάλλεται στη ΡΑΕ με καταληκτική ημερομηνία την 31^η Μαρτίου κάθε έτους.

Βάσει των ελέγχων που πραγματοποιήθηκαν και των συνεντεύξεων που διενεργήθηκαν με το αρμόδιο προσωπικό των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων, διαπιστώθηκε πως η αναγνώριση, τήρηση και παρακολούθηση των υποχρεώσεων της Εταιρείας που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο ακολουθήθηκε, στο μεγαλύτερο ποσοστό, από την ΕΔΑ Αττικής, κατά το έτος 2019. Συγκεκριμένα, προκύπτει ότι κατά το πρώτο έτος εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης, η ΕΔΑ Αττικής εφάρμοσε στον βέλτιστο βαθμό το Πρόγραμμα, με το εμπλεκόμενο προσωπικό της Εταιρείας να έχει αφομοιώσει σε μεγάλο βαθμό τις απαιτήσεις του σχετικού νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου.

Στο σημείο αυτό και καταλήγοντας, θα πρέπει να τονισθεί η εξαιρετική συνεργασία του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης με όλες τις Διευθύνσεις και τα Τμήματα της Εταιρείας, τα μέλη της Διοικητικής Ομάδας και του Διοικητικού Συμβουλίου, αλλά κυρίως με το ανθρώπινο δυναμικό της Εταιρείας, οποτεδήποτε προέκυψε ανάγκη.

Αθήνα, Μάρτιος 2020

Δρ. Παντελής Βογιατζής

Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ΕΔΑ Αττικής Μονοπρόσωπη Α.Ε.