



διανομή αερίου
αττικής
ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΕΚΘΕΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΜΑΡΤΙΟΣ 2022

Ακρωνύμια

ΕΔΑ: Εταιρεία Διανομής Αερίου

ΔΕΠΑ Υποδομών: Δημόσια Επιχείρηση Αερίου Υποδομών

ΡΑΕ: Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

ΚΟΕ: Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση¹

ΔΤΚ: Δείκτης Τιμών Καταναλωτή

ΗΚΑΣΠ: Ηλεκτρονικός Κωδικός Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης

ΔΕΔΑ: Δημόσια Επιχείρηση Δικτύων Διανομής Αερίου

¹ Κατά τα οριζόμενα στο αρ. 55 του Ν. 4602/2019 «όπου σε διάταξη νόμου γίνεται αναφορά στη ΔΕΠΑ Α.Ε. ή σε κάθετα ολοκληρωμένη επιχείρηση φυσικού αερίου μετά την ολοκλήρωση της μερικής διάσπασης νοείται, ανάλογα με το περιεχόμενο της οικείας διάταξης, είτε η ΔΕΠΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ Α.Ε. είτε η ΔΕΠΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ Α.Ε. είτε και οι δύο εταιρείες.». Για την αποφυγή τυχόν παρερμηνειών επισημαίνεται ότι εν προκειμένω όπου στην Έκθεση Συμμόρφωσης αναφέρεται η έννοια της «Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης», νοείται από 30/4/2020 η ΔΕΠΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ Α.Ε.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο I	3
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
2. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ	4
3. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ.....	5
Κεφάλαιο II	7
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΛΕΓΧΟΥ/ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ, ΕΤΣΙ ΟΠΩΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	7
1. Γενικές Δραστηριότητες	7
1.1 Ανεξαρτησία Οργάνων Διοίκησης της ΕΔΑ Αττικής	7
2. Αποτύπωση Διακριτής Εταιρικής Ταυτότητας	7
2.1 Δημιουργία και εφαρμογή διακριτής εταιρικής ταυτότητας	7
2.2 Προώθηση επικοινωνιακών μέτρων για τις υπηρεσίες και την αναγνωρισιμότητα 7	
2.3 Στέγαση ΕΔΑ Αττικής	9
3 Ανθρώπινο Δυναμικό	9
4 Πληροφοριακά Συστήματα	10
5 Διαχείριση Εταιρικής Ιστοσελίδας	11
7 Διαχείριση Χρηστών Διανομής.....	12
7.1 Σύναψη Σύμβασης Χρήσης.....	12
7.2 Διαχείριση Αλλαγής Εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη.....	13
7.3 Διαχείριση Τροποποίησης Σύμβασης Χρήσης	13
7.4 Τιμολόγηση Χρηστών Διανομής.....	13
8 Εξυπηρέτηση Πελατών.....	14
8.1 Διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων	14
8.2 Σημεία εξυπηρέτησης και τηλεφωνικό κέντρο	14
8.3 Διαχείριση Ευάλωτων Πελατών	15
9 Διαχείριση Επικουρικών Υπηρεσιών.....	15
10 Εγγυημένες Υπηρεσίες	16
11 Καταμέτρηση	17
12 Ανάπτυξη και συντήρηση δικτύου διανομής.....	17
12.1 Πρόγραμμα Ανάπτυξης	17
12.2 Διαχείριση Εργοληπτικών Εταιρειών	18
12.3 Λειτουργία και συντήρηση δικτύου διανομής.....	18
Κεφάλαιο III	20
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	20

Κεφάλαιο I

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 4001/2011, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και ειδικότερα κατά τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 80 παρ. 5 περ. δ' αυτού, «Ο κάτοχος της Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής καταρτίζει και εφαρμόζει Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, στο οποίο αναφέρει τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να αποκλείεται οποιαδήποτε μεροληπτική συμπεριφορά υπέρ της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης και να διασφαλίζεται η δέουσα παρακολούθηση της τήρησης του Προγράμματος. Στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης καθορίζονται οι συγκεκριμένες υποχρεώσεις των υπαλλήλων για την επίτευξη του εν λόγω στόχου. Το Πρόγραμμα αυτό υπόκειται στην έγκριση της ΡΑΕ, η οποία θεωρείται ως παρασχεθείσα, εφόσον η ΡΑΕ δεν διατυπώσει αντιρρήσεις εντός τριών (3) εβδομάδων από την υποβολή του προγράμματος προς έγκριση. Το εγκεκριμένο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης αναρτάται στην ιστοσελίδα του κατόχου της Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής εντός πέντε (5) ημερών από την έγκρισή του. Υπό την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων της ΡΑΕ, όπως αυτές προσδιορίζονται με το άρθρο 20 του παρόντος, η συμμόρφωση προς το πρόγραμμα υπόκειται στον ανεξάρτητο έλεγχο του επιφορτισμένου με την παρακολούθηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης στελέχους ή οργάνου του κατόχου της Άδειας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής που ενεργεί ως υπεύθυνος συμμόρφωσης και έχει πρόσβαση σε κάθε αναγκαία πληροφορία του διαχειριστή και κάθε θυγατρικής εταιρείας του για την εκπλήρωση των καθηκόντων του. Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης υποβάλλει εγγράφως στη ΡΑΕ, μέχρι και την 31η Μαρτίου έκαστου έτους, ετήσια έκθεση στην οποία περιγράφονται τα μέτρα που έχουν ληφθεί σχετικά με την τήρηση του προγράμματος συμμόρφωσης, η οποία δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ εντός πέντε (5) ημερών από την υποβολή της. Ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής υποχρεούται να συμμορφωθεί με τις υποδείξεις της ΡΑΕ και να υποβάλει προς έγκριση, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας παραγράφου, νέο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της Απόφασης της ΡΑΕ. Η ΡΑΕ δημοσιεύει στην ιστοσελίδα της έκθεση αξιολόγησης του προγράμματος συμμόρφωσης του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής μέχρι και την 30ή Απριλίου εκάστου έτους.».

Η παρούσα έκθεση είναι η τρίτη ετήσια Έκθεση Συμμόρφωσης που υποβάλλεται. Εκπονήθηκε με βάση το υλικό που διατέθηκε από την ΕΔΑ Αττικής, υπό την ιδιότητά της ως Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου για την περιοχή της Αττικής, προς το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εταιρείας κατά έτος αναφοράς 2021. Πιο συγκεκριμένα, η έκθεση αφορά στο χρονικό διάστημα από 01.01.2021 μέχρι 31.12.2021.

Η Έκθεση περιγράφει τα σημαντικότερα μέτρα που υιοθετούνται για την εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης, για το έτος αναφοράς 2021, 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 Μονοπρόσωπη Α.Ε. (εφεξής ΕΔΑ Αττικής) είναι μονοπρόσωπη ανώνυμη εταιρεία η οποία λειτουργεί από τις 2 Ιανουαρίου 2017 ως ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου στην Αττική.

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.

Με την υπ' αριθμ. 1317/2018 απόφαση της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 5923/31.12.2018) χορηγήθηκε τον Δεκέμβριο 2018 στην ΕΔΑ Αττικής Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής φυσικού αερίου, η οποία τροποποιήθηκε τον Οκτώβριο του 2020 με την υπ' αριθμ. 1310/2020 απόφαση της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 4695/23.10.2020) ως προς την επωνυμία και τη μετοχική σύνθεση της ΕΔΑ Αττικής.

Η ΕΔΑ Αττικής αποτελεί μονοπρόσωπη ανώνυμη εταιρεία, 100% θυγατρική της ΔΕΠΑ Υποδομών Α.Ε. Η τελευταία συστάθηκε την 30η Απριλίου 2020 σε συνέχεια της μερικής διάσπασης του κλάδου υποδομών της Δημόσιας Επιχείρησης Αερίου Α.Ε. (ΔΕΠΑ).

Ειδικότερα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 80Ι του Ν.4001/2011, όπως αυτό τροποποιήθηκε και ισχύει, η ΔΕΠΑ Α.Ε. προέβη το έτος 2019, βάσει των προϋποθέσεων που ορίζονται στα άρθρα 59 και 74 παρ. 2 του Ν. 4601/2019, σε μερική διάσπαση του κλάδου υποδομών και σε απόσχιση του κλάδου διεθνών έργων. Στο πλαίσιο αυτό, ο κλάδος υποδομών μεταβιβάστηκε στην εταιρεία με την επωνυμία ΔΕΠΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ Α.Ε., ο κλάδος διεθνών έργων στην εταιρεία με την επωνυμία ΔΕΠΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΕΡΓΩΝ Α.Ε και η διασπώμενη εταιρεία ΔΕΠΑ Α.Ε. μετονομάζεται σε ΔΕΠΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ Α.Ε. και διατηρεί είτε απευθείας είτε μέσω των θυγατρικών εταιρειών της τον κλάδο εμπορίας. Καταργείται, επομένως, με αυτόν τον διαχωρισμό η έννοια της κάθετα ολοκληρωμένης επιχείρησης. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι κατά τα οριζόμενα στο αρ. 55 του Ν.4602/2019 «όπου σε διάταξη νόμου γίνεται αναφορά στη ΔΕΠΑ Α.Ε. ή σε κάθετα ολοκληρωμένη επιχείρηση φυσικού αερίου μετά την ολοκλήρωση της μερικής διάσπασης νοείται, ανάλογα με το περιεχόμενο της οικείας διάταξης, είτε η ΔΕΠΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ Α.Ε. είτε η ΔΕΠΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ Α.Ε. είτε και οι δύο εταιρείες.» Για την αποφυγή τυχόν παρερμηνειών επισημαίνεται ότι εν προκειμένω όπου στην Έκθεση Συμμόρφωσης αναφέρεται η έννοια της «Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης», νοείται από 30/4/2020 η ΔΕΠΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ Α.Ε..

Σημειώνεται δε, πως στις 10 Δεκεμβρίου 2021 υπεγράφη Σύμβαση Αγοροπωλησίας Μετοχών μεταξύ του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ) και της εταιρείας Ελληνικά Πετρέλαια ΑΕ, ως πωλητές, και της ITALGAS S.p.A. βάσει της οποίας η τελευταία θα αποκτήσει σταδιακά των άμεσο έλεγχο επί της ΔΕΠΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ Α.Ε. και των τριών θυγατρικών της, μεταξύ των οποίων και της ΕΔΑ Αττικής Μ.Α.Ε. Η εν λόγω συναλλαγή δεν

έχει ολοκληρωθεί μέχρι σήμερα και συνεπώς δεν έχει επέλθει τροποποίηση της μετοχικής σύνθεσης της Εταιρείας.

3. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ

Η ΕΔΑ Αττικής καταρτίζει και εκτελεί Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του αρ. 80 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.

Λόγω της πανδημίας COVID 19, των επιβληθέντων κυβερνητικών περιοριστικών μέτρων αλλά και των εσωτερικών εταιρικών μέτρων που εξακολουθεί να εφαρμόζει η ΕΔΑ Αττικής για την προστασία του προσωπικού της και του συνόλου των ενδιαφερόμενων μερών της, οι έλεγχοι υλοποιήθηκαν, ως επί το πλείστον, στο πλαίσιο προγραμματισμένων εξ αποστάσεως εσωτερικών επιθεωρήσεων, μέσω τηλεδιασκέψεων με το αρμόδιο προσωπικό των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων της Εταιρείας, ενώ όποτε ήταν εφικτό πραγματοποιήθηκαν διαζώσεις συναντήσεις με τους επιθεωρούμενους. Όπου απαιτήθηκε, ζητήθηκε επιπρόσθετο υποστηρικτικό υλικό, το οποίο παρασχέθηκε ηλεκτρονικά.

Οι ετήσιες τακτικές επιθεωρήσεις του Προγράμματος Συμμόρφωσης ξεκίνησαν τον Ιανουάριο 2022 και ολοκληρώθηκαν στις αρχές Μαρτίου 2022.

Σημειώνεται δε πως καθ' όλη τη διάρκεια του έτους αναφοράς, το αρμόδιο Προσωπικό του Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Εταιρικής Διακυβέρνησης 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 ετήσιοι έλεγχοι 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 7μελές Διοικητικό Συμβούλιο του οποίου η θητεία είναι πενταετής. Ο Εκτελεστικός Πρόεδρος του Δ.Σ. αποτελεί το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας. Στις 17/06/2021 καταχωρίσθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 2565886 το από 10/06/2021 Πρακτικό του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΔΑ Αττικής περί εκλογής νέου μέλους Διοικητικού Συμβουλίου, σε αντικατάσταση παραιτηθέντος. Από το υποβληθέν βιογραφικό σημείωμα του νέου μέλους του Δ.Σ. και την εκ μέρους του υπογραφείσα και υποβληθείσα σχετική υπεύθυνη δήλωση, δεν προκύπτει συμμετοχή αυτού ή οποιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων του με την Εταιρεία ή τις συνδεδεμένες με αυτή επιχειρήσεις κατά την έννοια του αρ. 32 του Ν.4308/2014 ή των προσώπων της παρ. 2 του αρ. 99 του Ν.4548/2018.

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.

Η ΕΔΑ Αττικής, έχει θέσει σε ισχύ Εγχειρίδιο Ορθής Χρήσης Λογοτύπου & Πολιτική Εταιρικής Ταυτότητας. Το Εγχειρίδιο αποστέλλεται απαρέγκλιτα σε προμηθευτές και συνεργάτες στους οποίους έχει παρασχεθεί δικαίωμα χρήσης για την παραγωγή έργου ή/και την εκτέλεση υπηρεσίας για λογαριασμό της ΕΔΑ Αττικής. Επιπρόσθετα, οι χρωματικοί οδηγοί και οι τρόποι ορθής χρήσης του λογοτύπου έχουν εξυπηρετήσει, ποικιλοτρόπως, στην υλοποίηση νέων ψηφιακών εφαρμογών της ΕΔΑ Αττικής (diesys, GIS) και αποστέλλεται συστηματικά στο πλαίσιο οποιασδήποτε νέας δημιουργικής ή λειτουργικής υλοποίησης για τις ανάγκες 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 άλλες δραστηριότητες όπως αυτή του κλάδου προμήθειας 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 2021, προχώρησε σε δύο προγράμματα επιδότησης εσωτερικής εγκατάστασης θέρμανσης φυσικού αερίου σε οικιακούς καταναλωτές. Το 1^ο πρόγραμμα είχε ημερομηνία έναρξης την 15^η/02/2021 και το 2^ο πρόγραμμα την 15^η/10/2021. Και τα δύο προγράμματα αναρτήθηκαν στην εταιρική ιστοσελίδα το πρωί της ημέρας έναρξής τους και αμέσως μετά ακολούθησε, επικουρικά της ανάρτησης στην ιστοσελίδα, ηλεκτρονική ενημέρωση των επαγγελματιών της αγοράς φυσικού αερίου και των χρηστών διανομής.

Αναφορικά με τα επίπεδα αναγνωρισιμότητας της ΕΔΑ Αττικής σημειώνονται τα εξής: Τον Ιούνιο διεξήχθη ποσοτική έρευνα αντιλήψεων και στάσεων απέναντι στο φυσικό αέριο και την ΕΔΑ Αττικής σε δείγμα 600 οικιακών καταναλωτών, μη πελάτες της ΕΔΑ Αττικής (δηλ. μη συνδεδεμένοι με το δίκτυο φ.α.). Πεδίο διερεύνησης αποτέλεσε και η αναγνωρισιμότητα της ΕΔΑ Αττικής. Από τις απαντήσεις προέκυψε ότι το 43% δηλώνει ότι γνωρίζει ποια είναι η εταιρεία που πραγματοποιεί τις συνδέσεις και διανέμει το Φυσικό Αέριο στα σπίτια στην Αττική, ωστόσο μόλις το 13% την ονοματίζει σωστά ως «Διανομή Αερίου Αττικής».

Κατόπιν δειγματοληπτικού ελέγχου αναφορικά με πρόσθετα επικοινωνιακά μέτρα που υιοθετήθηκαν από την Εταιρεία για την προώθηση των υπηρεσιών της και για την αύξηση της αναγνωρισιμότητάς της διαπιστώθηκαν τα εξής:

Την περίοδο Αυγούστου-Σεπτεμβρίου 2021 υλοποιήθηκε πρόγραμμα διαφημιστικής προβολής της ΕΔΑ Αττικής σε τύπο, ραδιόφωνο και διαδίκτυο, με κεντρικό μήνυμα «Συνδεόμαστε» και στόχο την προβολή των πλεονεκτημάτων του φυσικού αερίου και τη δραστηριότητα της ΕΔΑ Αττικής. Στα τέλη Δεκεμβρίου ξεκίνησε νέο πρόγραμμα διαφημιστικής προβολής που συνεχίστηκε μέχρι τις αρχές Φεβρουαρίου 2022.

Η ΕΔΑ Αττικής συμμετείχε ενεργά στην 85η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης (ΔΕΘ) που διεξήχθη από 11 έως 19 Σεπτεμβρίου 2021 στο Εκθεσιακό και Συνεδριακό Κέντρο Θεσσαλονίκης. Εκπρόσωποι της Εταιρείας στελέχωσαν το περίπτερο της Εταιρείας προκειμένου να παρέχουν πληροφορίες στα ερωτήματα και αιτήματα του κοινού. Με συγκεκριμένες θεματικές ενότητες που ενσωματώθηκαν στο υλικό προβολής που πλαισίωσαν το δημιουργικό σχεδιασμό του περιπτέρου και σχετικές παρουσιάσεις και επικοινωνιακό υλικό (φυλλάδιο προβολής των δράσεων), αναδείχθηκαν τα πρωτοποριακά πλάνα της Εταιρείας.

Επιπρόσθετα, η ΕΔΑ Αττικής συμμετείχε ως χορηγός σε μια σειρά από ενεργειακά και οικονομικά συνέδρια όπου τα στελέχη της, μέσω ομιλιών, παρουσίασαν το έργο και τους στόχους της Εταιρείας στο επιχειρηματικό κοινό, καθώς και τη δυναμική πορεία ανάπτυξής της και τα πλάνα της για το μέλλον. Μεταξύ άλλων, η ΕΔΑ Αττικής συμμετείχε στο 4th Athens Investment Forum που διοργανώθηκε στο Κέντρο Πολιτισμού, Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος και στο 8ο Αναπτυξιακό Συνέδριο «Επενδύσεις στην Ελλάδα & Αναπτυξιακή Προοπτική – 2021», που διοργάνωσε τον Ιούλιο του 2021 το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΕΑ) και το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης, όπως επίσης και στο Power & Gas Supply Forum και στο Renewable & Storage Forum.

Η ΕΔΑ Αττικής έχει αναπτύξει έναν σημαντικό δίαυλο επικοινωνίας με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και δη τις σημαντικότερες ενεργειακές και επιχειρηματικές-οικονομικές ιστοσελίδες, μέσα από τη συνεχή ροή δημοσιεύσεων δελτίων τύπου και ανακοινώσεων σχετικά με σημαντικά νέα της Εταιρείας (π.χ. πλάνο ανάπτυξης δικτύου, πορεία ανάπτυξης της εταιρείας, συνεργασίες – συνέργειες με Δήμους και φορείς, συμμετοχές σε συνέδρια, δράσεις ΕΚΕ, βραβεία κλπ), καθώς και σχετικών άρθρων και συνεντεύξεων, για τη συνεχή

πληροφόρηση των ενδιαφερόμενων μερών. Ομοίως, έχει παρουσία ανά διαστήματα στον ηλεκτρονικό και έντυπο τύπο, μέσα από σχετική αρθρογραφία και συνεντεύξεις.

Η ΕΔΑ Αττικής έχει αναπτύξει την παρουσία της και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Στο LinkedIn ανανεώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα την επίσημη σελίδα της, με αναρτήσεις σχετικά με τα επιχειρηματικά νέα της Εταιρείας, τις συμμετοχές σε συνέδρια και εκδηλώσεις, καθώς και τις δράσεις ΕΚΕ που υλοποιεί.

Εντός του 2021, η ΕΔΑ Αττικής προχώρησε σε διαφημιστικές καμπάνιες στην Αττική, όπου ως «καθοδηγητής» των καταναλωτών ενημέρωσε το κοινό για τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα της χρήσης του φυσικού αερίου, καλλιεργώντας παράλληλα το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης για την Εταιρεία μέσα από την ανάδειξη της δυναμικής της πορείας.

Το έτος 2021, η ΕΔΑ Αττικής υλοποίησε ενημερωτικό υλικό, όπως φυλλάδια, banner και αφίσες, τόσο για την εταιρεία (π.χ. εταιρικό έντυπο), όσο και για επιμέρους δράσεις της (π.χ. έντυπο για πρόγραμμα επιδότησης ΕΔΑ Αττικής, banner για την παρουσία της με εκπροσώπους σε Δήμους) για τη διανομή τους σε συνεργάτες και κοινό, με σκοπό την ενίσχυση της εικόνας της και του έργου της.

Επίσης, η Εταιρεία δημιούργησε εταιρικό video, για την ενίσχυση της προβολής της στα ενδιαφερόμενα μέρη της. Ομοίως, προχώρησε στην παραγωγή προωθητικού υλικού (π.χ. ημερολόγια, στυλό, premium gifts κλπ), ως αναμνηστικά δώρα σε επισκέπτες της ΕΔΑ Αττικής, συνεργάτες και εργαζομένους, που συμβάλλουν στην ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας της Εταιρείας και στην ενδυνάμωση των σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

2.3 Στέγαση ΕΔΑ Αττικής

Η ΕΔΑ Αττικής στεγάζεται σε ανεξάρτητες/διακριτές κτιριακές εγκαταστάσεις, στις οποίες στεγάζεται αποκλειστικά και μόνο η Εταιρεία, 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, η Εταιρεία εφαρμόζει ελεγχόμενο σύστημα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της για το σύνολο των εργαζομένων και των συνεργατών της, διαθέτοντάς τους κάρτες πρόσβασης σύμφωνα με το όσα ορίζονται στη σχετική Πολιτική Διαχείρισης Εταιρικών Καρτών Πρόσβασης. Η είσοδος των επισκεπτών στην Εταιρεία πραγματοποιείται, βάσει σχετικής Διαδικασίας, κατόπιν καταγραφής των στοιχείων του επισκέπτη στο «Βιβλίο Επισκεπτών» και ενημέρωσης του εργαζομένου που πρόκειται να δεχθεί την επίσκεψη.

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.

Λόγω της πανδημίας COVID 19, των επιβληθέντων κυβερνητικών περιοριστικών μέτρων αλλά και των εσωτερικών εταιρικών μέτρων που εφάρμοσε και εξακολουθεί να εφαρμόζει η ΕΔΑ

Αττικής για την ασφάλεια των εργαζομένων της και για τη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας, δεν πραγματοποιήθηκαν δια ζώσης εκπαιδεύσεις αναφορικά με θέματα συμμόρφωσης. Τον Οκτώβριο του 2021 το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Εταιρικής Διακυβέρνησης, σε συνεργασία με τον DPO της Εταιρείας, σχεδίασε και πραγματοποίησε εξειδικευμένη εκπαίδευση για το προσωπικό της εξυπηρέτησης πελατών και του τηλεφωνικού κέντρου αναφορικά με την εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων. Εντός του 2022 και βάσει των συνθηκών, αναμένεται να εξεταστεί εκ νέου ο προγραμματισμός των εκπαιδεύσεων συμμόρφωσης, με τη συνδρομή της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας, με την ένταξη σχετικής ενότητας στο πρόγραμμα εκπαίδευσης των νεοεισερχομένων, των εργαζομένων και των συνεργατών.

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 ηλεκτρονικό σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών (ηλεκτρονική πλατφόρμα) για την επικοινωνία και τη διαχείριση 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 (Class 1 client certificate) το οποίο παρέχει εξατομικευμένη και ολοκληρωμένη πρόσβαση στο προσωπικό περιβάλλον του κάθε Χρήστη Δικτύου Διανομής, 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.
- 3) Εντός του έτους αναφοράς δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή αναφορά από Χρήστη Δικτύου Διανομής σχετικό με θέματα πρόσβασης ή γενικότερα ορθής χρήσης της πλατφόρμας διαχείρισης αιτημάτων Χρηστών Δικτύου Διανομής
- 4) Η αύξηση του αριθμού των συνδέσεων, κατά τη διάρκεια του 2021 στο ενεργό δίκτυο φυσικού αερίου και η αντίστοιχη αύξηση των αιτημάτων εκπροσώπησης από τους Χρήστες Δικτύου Διανομής, δεν επηρέασαν τη λειτουργικότητα της πλατφόρμας

διαχείρισης αιτημάτων, διατηρώντας αναλλοίωτα τα βασικά κριτήρια του προγράμματος συμμόρφωσης.

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 Τελικών Πελατών του, όσο και τα συλλεχθέντα μετρητικά δεδομένα τους, 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.

Επιπρόσθετα, η ΕΔΑ Αττικής, ως «Φορέας Εκμετάλλευσης Βασικών Υπηρεσιών» και ως εκ τούτου εταιρεία υψηλού κινδύνου έναντι των κυβερνοεπιθέσεων που στοχεύουν στην ασφάλεια των συστημάτων Δικτύων & πληροφοριών, βάσει του άρθρου 6 της υπουργικής απόφασης 1027/8.10.2019 «Υπεύθυνος ασφαλείας πληροφοριών και δικτύων», έχει ορίσει με την από 20/12/2019 υπ' αριθμ. πρωτ. 27172134 επιστολή της προς το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, συγκεκριμένο εργαζόμενο της ως Υπεύθυνο Ασφαλείας Πληροφοριών και Δικτύων.

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 Πληροφορικής & Επικοινωνιών 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 προγραμματίζει και πραγματοποιεί penetration tests στο περιβάλλον της ιστοσελίδας, μία φορά ανά δύο χρόνια, προκειμένου να εντοπισθούν τυχόν κενά ασφάλειας. Από τα προγραμματισμένα test του 2020 διαπιστώθηκε η εν γένει εύρυθμη και ασφαλής λειτουργία της ιστοσελίδας. Αναμένεται η πραγματοποίηση νέων test εντός του 2022.

Περί τα τέλη του 2021, με τη συνδρομή της Διεύθυνσης Ψηφιακού Μετασχηματισμού, η ΕΔΑ Αττικής εκκίνησε τη διαδικασία ολικής ανανέωσης της εταιρικής της ιστοσελίδας, η οποία και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2022.

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.

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

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 09.03.2022, ημέρα πραγματοποίησης της επιθεώρησης, δεν είχε εγκριθεί από τη ΡΑΕ το κείμενο το οποίο έχει τεθεί υπό διαβούλευση από τον Απρίλιο του 2020 αναφορικά με την Πρότυπη 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 Εξυπηρέτησης Χρηστών Διανομής που υπάγεται στη Διεύθυνση Διαχείρισης Καταναλωτών & Χρηστών Διανομής της Διεύθυνσης Δραστηριοτήτων Εμπορικών Υπηρεσιών. Για την ανατροφοδότηση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την εν λόγω Διεύθυνση διεξάγεται σε ετήσια βάση Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών. Επιπρόσθετα, διεξάγονται εντός εκάστου έτους δύο (2) συναντήσεις με τους Χρήστες Διανομής σε εξαμηνιαία βάση. Για το 2021 η έρευνα ικανοποίηση Χρηστών Διανομής θα διεξαχθεί εντός του Μαρτίου του 2022.

Εντός τους έτους 2021 ενεργοποιήθηκε ο Χρήστης Διανομής Τελευταίου Καταφυγίου με τον οποίο η ΕΔΑ Αττικής σύναψε νέα Σύμβαση Χρήσης Δικτύου Διανομής. Επιπρόσθετα, διενεργήθηκαν τροποποιήσεις των υφιστάμενων Συμβάσεων με αφορμή την ανανέωση της χρονικής ισχύος αυτών και την αλλαγή των σχετικών εγγυήσεων.

7.2 Διαχείριση Αλλαγής Εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη

Η διαδικασία αλλαγής εκπροσώπησης Τελικού Πελάτη πραγματοποιείται μέσω των σχετικών αιτημάτων που υποβάλλονται στην ηλεκτρονική πλατφόρμα επικοινωνίας (portal) Χρηστών Διανομής. Βάσει του άρθρου 17, παρ. 2 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής (εφεξής ο «Κώδικας»), σε εξαιρετικές περιπτώσεις και ακολουθώντας τα αναφερόμενα στον Κώδικα, 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 2021, σε 6.586. Από αυτά, τα 6.545 πραγματοποιήθηκαν εντός του προβλεπόμενου χρόνου των 13 ημερών (αρ. 68 παρ. 3 περ ζ. του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής ΦΕΚ 3726/Β'/12.08.2021,), ενώ 41 εντολές πραγματοποιήθηκαν μετά το πέρας των 13 ημερών, γεγονός το οποίο οφειλόταν -κατά κύριο λόγο- σε υπαιτιότητα πελάτη (μη δυνατότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας για προγραμματισμό ραντεβού σε περιπτώσεις επανασυνδέσεων, επιθυμία πελάτη για μεταγενέστερη ημερομηνία ραντεβού, απουσία πελάτη την ημέρα της έκτακτης καταμέτρησης και μη προσβασιμότητα του μετρητή κ.α.). Βάσει δειγματοληπτικού ελέγχου προέκυψε πως οι πραγματοποιηθείσες αλλαγές προκύπτουν αποκλειστικά μέσω εισερχόμενων αιτημάτων στην ηλεκτρονική πλατφόρμα επικοινωνίας (portal) Χρηστών Διανομής που διαθέτει η Εταιρεία.

Επιπρόσθετα, την περίοδο της επιθεώρησης, διαπιστώθηκε πως δεν έχει επέλθει καμία πρόοδος ή εξέλιξη αναφορικά με το ζήτημα της αναθεώρησης της ημερομηνίας έναρξης και λήξης του χρονικού διαστήματος των τριών (3) ημερών, σχετικά 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. Η σχετική επιστολή απεστάλη στη ΡΑΕ την 5^η Μαΐου 2020 (αρ. πρωτ. 270175137)

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 Διεύθυνση Δραστηριοτήτων Εμπορικών Υπηρεσιών προχωρά σε ενέργειες τροποποίησης της Σύμβασης Χρήσης. Για να διασφαλιστεί η διαφάνεια καθώς και η ισότιμη διαχείριση των Χρηστών Διανομής, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Χρηστών Διανομής ελέγχει σε εβδομαδιαία βάση τυχόν προσεγγίσεις ή υπερβάσεις της υπολογισθείσας (με βάση την ισχύουσα μεθοδολογία) εγγύησης και της καταβληθείσας εγγυητικής επιστολής. Το 2021 πραγματοποιήθηκαν 25 τροποποιήσεις συμβάσεων Χρήσης, για αλλαγή εγγυήσεων και ανανέωσης χρόνου ισχύος. Σημειώνεται ότι η μέθοδος υπολογισμού δεν έχει αλλάξει, το ποσό των εγγυήσεων διαφοροποιείται ανάλογα με τη μεταβολή του Μητρώου εκάστου Χρήστη. 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 αναθεωρημένο και 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 στο σχετικό ΦΕΚ (Β' 4925/ 9.11.2020) το οποίο και τέθηκε σε ισχύ από τον Δεκέμβριο του 2020. Κάθε χρόνο εντός της 4ετίας ισχύος των εγκεκριμένων τιμολογίων, υπάρχει η ετήσια αναπροσαρμογή βάσει του ετήσιου ΔΤΚ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο αρ. 16 του Κανονισμού Τιμολόγησης Βασικής Δραστηριότητας Διανομής Φυσικού Αερίου. Επιπρόσθετα, στην εταιρική ιστοσελίδα, βρίσκεται αναρτημένος και αναλυτικός κατάλογος επικουρικών και τιμολογούμενων υπηρεσιών που παρέχει η Εταιρεία.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2021 κατεγράφησαν 25 διορθώσεις σε ΗΚΑΣΠ στο σύνολο των ΗΚΑΣΠ που τιμολογούνται κάθε μήνα συγκεντρωτικά. Οι διορθώσεις αυτές αφορούσαν στη χρέωση δυναμικότητας λόγω λάθους φορτίου ή λάθους χρήσης τελικού πελάτη και όχι λόγω σφάλματος στην τιμή αναφοράς τιμολόγησης.

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. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΔΑ Αττικής εφαρμόζει από τις 24/09/2020 Διαδικασία Διαχείρισης Αιτημάτων/Παραπόνων, σύμφωνα με την οποία καταγράφονται τα βήματα που θα πρέπει να ακολουθούνται από το σύνολο των εμπλεκόμενων, αναφορικά με τη διαχείριση έγγραφων και τηλεφωνικών αιτημάτων/παραπόνων, που λαμβάνονται από την Εταιρεία.

Κατόπιν ελέγχων που πραγματοποιήθηκαν στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων/παραπόνων της Εταιρείας, διαπιστώθηκε πως, κατά το έτος 2021, η ΕΔΑ Αττικής ικανοποίησε συνολικά 14.633 παράπονα/αιτήματα². Από αυτά, τα 11.719 (80,08%) ικανοποιήθηκαν εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 68 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Τα 2.914 ικανοποιήθηκαν εκτός των προβλεπόμενων προθεσμιών. Η πλειονότητα των παραπόνων/αιτημάτων αφορούσε στα ακόλουθα: στάδιο εργασιών τοποθέτησης μετρητή, αποκαταστάσεις, θέματα εσωτερικών εγκαταστάσεων.

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,

² Η εν λόγω καταγραφή αφορά αποκλειστικά σε αιτήματα/παράπονα και δεν εμπεριέχει αιτήματα όπως πχ. εκδηλώσεις ενδιαφέροντος, ενεργοποιήσεις εσωτερικών εγκαταστάσεων κλπ.

διατηρεί κατάσταση 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. Σημειώνεται εδώ ότι λόγω της πανδημίας το κατάστημα εξακολουθεί να λειτουργεί και να υποδέχεται τους πελάτες κατόπιν καθορισμένου ραντεβού με εκπρόσωπο της Εταιρείας, και εξυπηρετεί μόνο τα αιτήματα και τις περιπτώσεις που δεν δύνανται να διεκπεραιωθούν ηλεκτρονικά. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική υπηρεσία e-services@edaattikis.gr, στην οποία υποβάλλονται –ενδεικτικά– νέες αιτήσεις σύνδεσης, αιτήματα διαδοχής συμβάσεων σύνδεσης και αιτήματα μεταπωλητικών υπηρεσιών. 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, στα ερμάρια των μετρητών, στα ενημερωτικά-διαφημιστικά φυλλάδια της ΕΔΑ, στη σύμβαση Σύνδεσης, στα εταιρικά οχήματα, στα πλέγματα περιφράξης του αναδόχου σε έργα κατασκευής δικτύου διανομής φυσικού αερίου, ενώ τυπώνεται και στους λογαριασμούς που εκδίδουν οι Χρήστες Διανομής. Στον εν λόγω αριθμό, οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος μπορεί να καλέσει 24 ώρες το 24ωρο για την τηλεφωνική εξυπηρέτησή του όπως και για 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, η οποία κατόπιν συνολικής επισκόπησης της θα επικαιροποιηθεί εντός του 2022.

Κατόπιν δειγματοληπτικού ελέγχου διαπιστώθηκε πως κατά τα στάδια εξέτασης της Αίτησης Σύνδεσης και σύναψης Σύμβασης Σύνδεσης, οι προσκομίζοντες πιστοποιητικό αναπηρίας 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, 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 Ιούλιο και Αύγουστο 2021, για το πρώτο εξάμηνο του 2021, διαπιστώθηκε πως:

- Ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των επικουρικών υπηρεσιών (διαδικασία σύνδεσης και μεταπωλητικές υπηρεσίες) που παρέχει η ΕΔΑ Αττικής, ανήλθε στο 92% παρουσιάζοντας αύξηση σε σύγκριση με το 2020 (89%).
- Ιδιαίτερα, ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών ως προς το σύνολο των εργασιών που σχετίζονται με τη διαδικασία σύνδεσης με το δίκτυο φυσικού αερίου ανήλθε στο 97% και είναι ο υψηλότερος διαχρονικά. Συγκριτικά με προηγούμενες χρονιές, παρατηρήθηκε αύξηση της ικανοποίησης ως προς το χρόνο τοποθέτησης του μετρητή και ως προς τη διαδικασία ενεργοποίησης.

10 Εγγυημένες Υπηρεσίες

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

1. Σε σύνολο 26.729 αιτήσεων σύνδεσης ο μέσος όρος σε ημέρες για την ενημέρωση του Τελικού Πελάτη σχετικά με την έγκριση ή μη της αίτησής του ανήλθε σε 14 εργάσιμες ημέρες.
2. Αναφορικά με την ολοκλήρωση της σύνδεσης/εξωτερικής εγκατάστασης με το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου εντός εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Σύνδεσης, ολοκληρώθηκαν 22.038 συνδέσεις σε, κατά μέσο όρο, 48,37 ημερολογιακές ημέρες³.
3. Εντός του 2021, ο συνολικός αριθμός εργασιών αποξήλωσης της εξωτερικής εγκατάστασης έπειτα από αίτημα πελάτη ανέρχεται σε 165.
4. Εντός του 2021 πραγματοποιήθηκαν 6.587 εντολές αλλαγής Χρήστη Διανομής με μέσο χρόνο υλοποίησης τις 7 ημέρες.
5. Αναφορικά με τους χρόνους επέμβασης σε σημεία διαρροής ή σε σημεία όπου ενδέχεται να υπάρχει διαρροή, η ΕΔΑ Αττικής δέχτηκε συνολικά 2.145 κλήσεις έκτακτης ανάγκης με μέσο όρο απόκρισης τα 30,25 λεπτά

³ Σημ: Περιλαμβάνονται και περιπτώσεις ολοκλήρωσης κατασκευών, οι εργασίες των οποίων εκκίνησαν το 2019 και ολοκληρώθηκαν εντός του 2020

6. Ο μέσος όρος, σε εργάσιμες ημέρες, απόκρισης της ΕΔΑ Αττικής σε αιτήματα και παράπονα Τελικών Πελατών ήταν 10,3 ημέρες για τους βιομηχανικούς πελάτες, 17,36 για τους εμπορικούς και 15,68 για τους οικιακούς πελάτες.

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.

Η ΕΔΑ Αττικής ενεργεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον αναθεωρημένο Κανονισμό Μετρήσεων Δικτύων Διανομής Φυσικού Αερίου (ΦΕΚ Β' 2794/30.06.21) σχετικά με τα ζητήματα που αφορούν στην καταμέτρηση, καθώς και την επικοινωνία των μετρητικών δεδομένων των Χρηστών Διανομής που εκπροσωπούν το κάθε Η.Κ.Α.Σ.Π., διασφαλίζοντας πλήρως τα οριζόμενα του άρθρου 3 του εν λόγω ΦΕΚ «Υποχρεώσεις Διαχειριστή».

Ειδικότερα, 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 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 Διεύθυνσης Δραστηριοτήτων Εμπορικών Υπηρεσιών 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 2021 δεν καταγράφηκε κανένα σχετικό αίτημα.

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.

Η Εταιρεία συνέταξε πενταετές Πρόγραμμα Ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής 2021 -2025, το οποίο υποβλήθηκε στη ΡΑΕ για έγκριση με το υπ' αριθμ. πρωτ. 270179668/12.11.2020

έγγραφο της ΕΔΑ Αττικής. Το σχέδιο του Προγράμματος Ανάπτυξης τέθηκε από τη ΡΑΕ σε δημόσια διαβούλευση από τις 13.11.2020 έως τις 20.11.2020. Με το από 30.11.2020 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και σε συνέχεια της υπ' αριθμ. πρωτ. Ο-85016 /23.11.2020 επιστολής της Αρχής, η Εταιρεία υπέβαλε τα ζητηθέντα συμπληρωματικά στοιχεία για το Πρόγραμμα Ανάπτυξης 2021-2025 του Δικτύου Διανομής Αττικής. Κατόπιν των ανωτέρω η ΡΑΕ με την υπ' αριθμ. 1581/2020 απόφασή της προχώρησε στην έγκριση του Προγράμματος Ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής Αττικής για την περίοδο 2021-2025 (ΦΕΚ 5754/Β/28.12.2020).

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 δικτύου διανομής φυσικού αερίου χαμηλής πίεσης έως 4 bar, χαλύβδινου δικτύου μέσης πίεσης έως 19 bar και παροχετευτικών αγωγών στον νομό Αττικής. Κατόπιν προκήρυξης διαγωνισμού της ΕΔΑ Αττικής με κωδικό W11/042021, η σύμβαση υπεγράφη στις 20.05.2021. 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.

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 Δραστηριοτήτων Λειτουργίας Δικτύου Διανομής της Εταιρείας, συνέταξε Πρόγραμμα Συντήρησης για το έτος 2021, το οποίο εν συνεχεία απεστάλη για έγκριση. Κατόπιν τελικής έγκρισης, στις 03.01.2021, η Εταιρεία προχώρησε στην ανάρτηση στην ιστοσελίδα της πλάνου των προγραμματισμένων ετήσιων εργασιών στα δίκτυα χαμηλής και μέσης πίεσης στις 11.01.2021.

Επιπρόσθετα, αξίζει να αναφερθεί ότι αναφορικά με τα ποσοστά επίτευξης του Προγράμματος Συντήρησης για το 2021, αυτά ανέρχονται σε 85% για το Δίκτυο Χαμηλής

Πίεσης (98% Προληπτική Συντήρηση Χαμηλής Πίεσης, 72% Διορθωτική Συντήρηση Χαμηλής Πίεσης) και σε 100% για το Δίκτυο Μέσης Πίεσης. Όσον αφορά στις απώλειες που παρατηρούνται στο ποσοστό επίτευξης του Προγράμματος Συντήρησης για το Δίκτυο Χαμηλής Πίεσης, αυτές οφείλονται στις έκτακτες συνθήκες που δημιουργήθηκαν από την πανδημία.

Τέλος, σημειώνεται πως αναφορικά με την εύρυθμη και απρόσκοπτη παροχή αερίου, τον Ιανουάριο 2021 υπήρξε περιστατικό διακοπής λειτουργίας σταθμού της ΕΔΑ Αττικής στην περιοχή της Παλλήνης για το οποίο ενημερώθηκε, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος, το σύνολο των καταναλωτών του συγκεκριμένου λειτουργικού τομέα. Κατόπιν των απαραίτητων ενεργειών, ο σταθμός ενεργοποιήθηκε εκ νέου καθώς επίσης και οι οικιακοί ρυθμιστές του λειτουργικού τομέα τον οποίο αφορούσε ο σταθμός. Με αφορμή το εν λόγω περιστατικό και μετά το πέρας των εργασιών επίλυσής του, εκκίνησαν οι διαδικασίες ένταξης του σταθμού στο σύστημα απομακρυσμένου ελέγχου SCADA, οι οποίες και ολοκληρώθηκαν τον Ιούλιο 2021.

Κεφάλαιο III

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, των συνεντεύξεων που διενεργήθηκαν με το αρμόδιο προσωπικό των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων και των τεκμηρίων που προσκομίσθηκαν, 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 2021. Συγκεκριμένα, προκύπτει ότι κατά το τρίτο 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 2022

Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης &
Εταιρικής Διακυβέρνησης ΕΔΑ Αττικής Μ.Α.Ε.

Αρ. πρωτ.: 270192267