



ΕΚΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ
«ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» ΤΗΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ
2004-2009

Σεπτέμβριος 2011

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 1. Εισαγωγή.**
 - 1.1. Πρότυπα ατομικών εγγυήσεων και πρότυπα ολικής απόδοσης.**
 - 1.2. Βασικός στόχος της παρούσας Έκθεσης.**
- 2. Εγγυημένες Υπηρεσίες του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.**
 - 2.1 Εισαγωγή.**
 - 2.2 Χρήση των Εγγυημένων Υπηρεσιών και τήρηση των επιπέδων εξυπηρέτησης.**
- 3. Η άποψη της ΡΑΕ: Επιδιώξεις & σχεδιασμός για το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες».**
 - 3.1. Βασικές επιδιώξεις.**
 - 3.2. Βραχυπρόθεσμοι & Μακροπρόθεσμοι στόχοι & απαιτούμενες δράσεις.**
 - 3.2.1. Συλλογή στοιχείων από την Εταιρεία Διανομής.**
 - 3.2.2. Επανασχεδιασμός του προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών.**
 - 3.2.3. Απαιτούμενα από τη ΡΑΕ συμπληρωματικά στοιχεία.**
 - 3.2.4. Στόχοι, σχεδιασμός & δράσεις της Εταιρείας Διανομής για τις «Εγγυημένες Υπηρεσίες».**
- 4. Παρακολούθηση Έγγραφων Αναφορών.**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Στοιχεία που υποβλήθηκαν από τη ΔΕΗ Α.Ε. για το 2009.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β. Διεθνής Εμπειρία – Μεγάλη Βρετανία.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

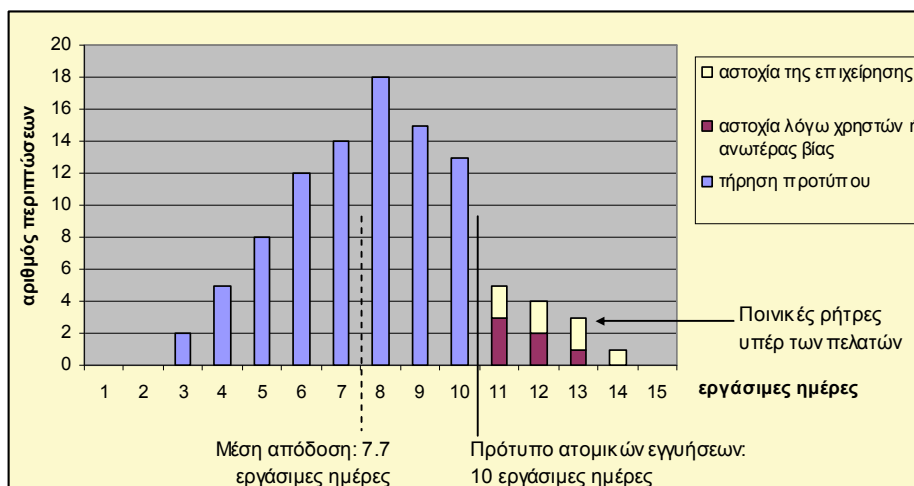
1.1. Πρότυπα ατομικών εγγυήσεων και πρότυπα ολικής απόδοσης.

Η ρύθμιση της εμπορικής ποιότητας υπηρεσιών που αφορούν είτε στη διανομή είτε στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, γίνεται διεθνώς με δύο τύπους προτύπων: με **τα πρότυπα ατομικών εγγυήσεων και τα πρότυπα ολικής απόδοσης**.

Τα **πρότυπα ατομικών εγγυήσεων** θέτουν ελάχιστα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών («εγγυημένες υπηρεσίες»), που πρέπει να ικανοποιούνται σε κάθε ατομική περίπτωση. Εάν η επιχείρηση αποτύχει να παράσχει το επίπεδο της υπηρεσίας που εγγυάται το πρότυπο, υπόκειται σε αποζημίωση του θιγόμενου πελάτη. Ο ορισμός των προτύπων ατομικών εγγυήσεων περιλαμβάνει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Υπηρεσία που αφορά το πρότυπο (π.χ. εκτίμηση χρεώσεων).
- Απαιτούμενο επίπεδο απόδοσης που συχνά ορίζεται ως χρόνος απόκρισης (π.χ. 5 εργάσιμες ημέρες).
- Ύψος αποζημίωσης του πελάτη σε περίπτωση μη επίτευξης του επιπέδου του προτύπου (π.χ. 20€).

Τα πρότυπα ατομικών εγγυήσεων έχουν σκοπό να προστατέψουν τους πελάτες που δέχονται τη «χειρότερη» εξυπηρέτηση, και οι οποίοι μπορεί να μην ωφελούνται αρκετά από το μηχανισμό κινήτρων βελτίωσης των υπηρεσιών, σχετικά με τη μέση απόδοση της εταιρείας. Για παράδειγμα, ένα πρότυπο ατομικών εγγυήσεων μπορεί να καθορίζει το μέγιστο αριθμό ημερών (π.χ. 10 εργάσιμες μέρες) για να μπορέσει η επιχείρηση να ενεργοποιήσει την παροχή ενός νέου πελάτη με μετρητή που ήδη υπάρχει. Υποθέτουμε ότι σε 100 αιτήσεις, 13 περιπτώσεις συνδέθηκαν σε περισσότερες από 10 ημέρες. Εξ αυτών οι 6 περιπτώσεις οφείλονταν σε καθυστερήσεις πελατών ή Ανωτέρα Βία. Συνεπώς, σε 7 περιπτώσεις πρέπει να καταβληθεί στους πελάτες κάποια ποινική ρήτρα, όπως φαίνεται στην **Γράφημα 1**.

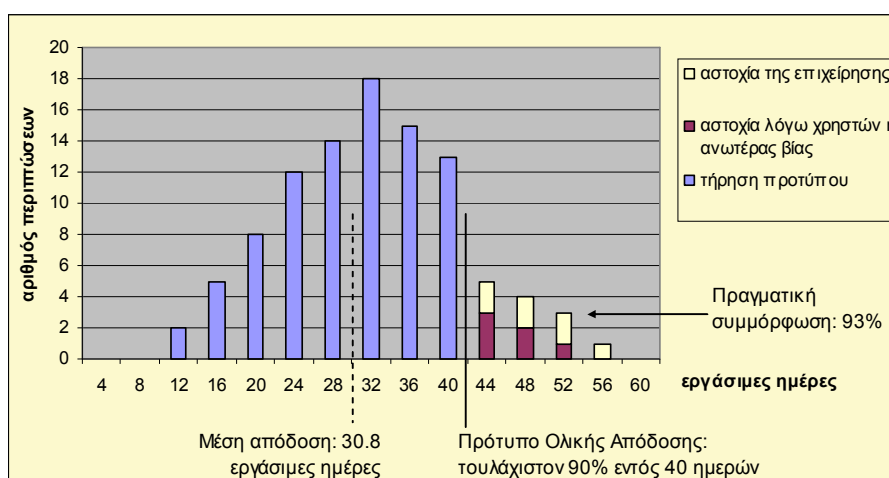


Γράφημα 1 : Πρότυπα ατομικών εγγυήσεων - ένα παράδειγμα.

Τα **πρότυπα ολικής απόδοσης** καλύπτουν περιοχές της εμπορικής εξυπηρέτησης που δεν προσφέρονται για τον καθορισμό ατομικών εγγυήσεων, αλλά για τις οποίες οι πελάτες αναμένουν από τις επιχειρήσεις να παραδίδουν ένα μέσο στόχο απόδοσης ανά υπηρεσία. Ο ορισμός των προτύπων ολικής απόδοσης περιλαμβάνει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Υπηρεσία που καλύπτεται (π.χ. σύνδεση νέου πελάτη στο σύστημα διανομής ηλεκτρικής ενέργειας).
- Επίπεδα ελάχιστης απόδοσης (συνήθως ένα ποσοστό), που πρέπει να επιτευχθεί σε μια συγκεκριμένη περίοδο, (π.χ. 90% των περιπτώσεων πρέπει να συνδεθούν μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες, για χρονική περίοδο ενός έτους).

Για παράδειγμα, ένα πρότυπο ολικής απόδοσης μπορεί να οριστεί σαν ποσοστό των περιπτώσεων (π.χ. 90%) που πρέπει να συνδεθούν μέσα σε ένα μέγιστο αριθμό ημερών (π.χ. 40 εργάσιμες ημέρες), για χρονική περίοδο ενός έτους. Υποθέτουμε ότι σε 100 αιτήσεις, 13 περιπτώσεις συνδέθηκαν σε περισσότερο από 40 ημέρες. Μεταξύ αυτών, 6 περιπτώσεις οφείλονταν σε καθυστερήσεις πελατών ή Ανωτέρα Βία. Το ποσοστό αστοχίας που οφείλεται στην επιχείρηση είναι σε αυτήν την περίπτωση ίσο με $(13-6)/(100-6)=7\%$. Η επιχείρηση συμμορφώθηκε με το πρότυπο, καθώς το 93% των πελατών συνδέθηκε στο δίκτυο μέσα σε 40 εργάσιμες ημέρες (Γράφημα 2).



Γράφημα 2: Πρότυπα ολικής απόδοσης - ένα παράδειγμα

Τα πρότυπα ολικής απόδοσης δεν καταλήγουν στην ατομική καταβολή ποινικών ρητρών, αλλά είναι σημαντικά για την παρακολούθηση και προώθηση της ποιότητας υπηρεσιών. **Η καθιέρωση των προτύπων ατομικών εγγυήσεων είναι ένα πολύ αποτελεσματικό μέσο προκειμένου ο ρυθμιστής να επιτύχει τη συνεχή αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.** Παρόλα αυτά, και τα δύο είδη προτύπων είναι αποτελεσματικά μόνο εάν οι πελάτες λαμβάνουν επαρκή σχετική πληροφόρηση.

Έχει παρατηρηθεί ότι η θέσπιση προτύπων και τακτικών αναφορών σχετικά με τα πραγματικά επίπεδα ποιότητας επιβεβαιώνει επίσης, σε αρκετές χώρες, τη βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών προς τους πελάτες, λόγω της ρύθμισης των δραστηριοτήτων διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, που αποτελεί μονοπωλιακή δραστηριότητα.

Εν γένει οι ρυθμιστές χρησιμοποιούν τα πρότυπα ατομικών εγγυήσεων περισσότερο από τα πρότυπα ολικής απόδοσης.

Δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες προκειμένου να γνωρίζουμε εάν ένα πρότυπο υπηρεσιών πρέπει να είναι ατομικών εγγυήσεων ή ολικής απόδοσης. Επειδή όμως τα πρότυπα ατομικών εγγυήσεων είναι συνδεδεμένα με την ατομική εξυπηρέτηση του πελάτη, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε, ποιες εμπορικές υπηρεσίες είναι οι σημαντικότερες, μέσω των ερευνών γνώμης των πελατών, δηλαδή, οι ρυθμιστές πρέπει να αναλύουν προσεκτικά τις ανάγκες των πελατών, προκειμένου να οριστούν ποιες υπηρεσίες θα ενταχθούν στα πρότυπα ατομικών εγγυήσεων και ποιες στα πρότυπα ολικής απόδοσης.

1.2. Βασικός στόχος της παρούσας Έκθεσης.

Στόχος της παρούσας Έκθεσης είναι να αξιολογήσει το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες της ΔΕΗ Α.Ε.» που αποτελεί εφαρμογή των προτύπων ατομικών εγγυήσεων, παρουσιάζοντας ενδεικτικά¹ τον τρόπο ανάλυσης και αξιοποίησης των παρεχόμενων στοιχείων, και προτείνοντας κατευθύνσεις και μέτρα για τον επανασχεδιασμό του προγράμματος προκειμένου να δράσει ως κίνητρο βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

2. ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

2.1 Εισαγωγή.

Το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες»² της ΔΕΗ Α.Ε. καταρτίστηκε κατ' εφαρμογή του άρθρου 7 του ν. 3429/2005 «Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (Δ.Ε.Κ.Ο.)». Αφορά δε στη δέσμευση της επιχείρησης αναφορικά με το ελάχιστο επίπεδο εξυπηρέτησης που πρέπει να αναμένει κάθε χρήστης του δικτύου διανομής, σε σχέση με ορισμένες υπηρεσίες που παρέχει η Εταιρεία Διανομής³ καθώς και στη διαδικασία αποζημίωσης των χρηστών, σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ελάχιστων επιπέδων εξυπηρέτησης. Ως εκ τούτου το πρόγραμμα εντάσσεται στα «πρότυπα ατομικών εγγυήσεων» σύμφωνα με την **παράγραφο 1.1.**

Ωστόσο, οι παράμετροι κατάρτισης του προγράμματος, όπως η επιλογή των συγκεκριμένων υπηρεσιών που περιλαμβάνει το πρόγραμμα, ο ορισμός των ελάχιστων επιπέδων εξυπηρέτησης, το ύψος της ποινικής ρήτρας που έχει υιοθετηθεί ανά υπηρεσία, η πηγή κάλυψης των δαπανών αποζημίωσης, οι διαδικασίες εφαρμογής του μέτρου και ο τρόπος συλλογής στοιχείων, δεν έχουν καθοριστεί από/σε συνεργασία με τη ΡΑΕ, ενώ παράλληλα το πρόγραμμα δεν φαίνεται να έχει ευρεία απήχηση στους καταναλωτές. Ως εκ τούτων απαιτείται συνολική επανεξέταση από τη ΡΑΕ του πλαισίου των «Εγγυημένων Υπηρεσιών» σε συνεργασία με το Διαχειριστή του Δικτύου, ώστε το πρόγραμμα να μπορέσει να λειτουργήσει ουσιαστικά ως μηχανισμός ρύθμισης για την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών, ιδίως όταν αυτές παρέχονται στο πλαίσιο της μονοπωλιακής δραστηριότητας του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

Ακολουθεί η ανάλυση των δεδομένων που υπέβαλε η Εταιρεία Διανομής, με ενδεικτικό τρόπο παρουσίασης και αξιοποίησης των στοιχείων του προγράμματος και με την επιφύλαξη της αντιπροσωπευτικότητας, εγκυρότητας και επάρκειας των υποβληθέντων στοιχείων, καθώς και η παρουσίαση των προτεινόμενων από τη ΡΑΕ δράσεων που αναλύονται στο **Κεφάλαιο 3.**

2.2 Χρήση των Εγγυημένων Υπηρεσιών και τήρηση των επιπέδων εξυπηρέτησης.

Αναφορικά με την εφαρμογή του προγράμματος για το 2009, η Εταιρεία Διανομής υπέβαλε στοιχεία για το πλήθος των υποθέσεων που διαχειρίστηκε και για το πλήθος των περιπτώσεων υπέρβασης των αντίστοιχων εγγυημένων χρόνων ανταπόκρισης ανά εγγυημένη υπηρεσία συνολικά και ανά Περιφέρεια Διανομής.

Στον Πίνακα 1 παρουσιάζεται το συνολικό πλήθος των υποθέσεων που διαχειρίστηκε η Εταιρεία Διανομής ανά παρεχόμενη υπηρεσία καθώς και ο μέσος αριθμός (μ.α.) των

¹ Υπό την επιφύλαξη της εγκυρότητας των παρεχόμενων στοιχείων.

² Το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» από την Εταιρεία Διανομής της ΔΕΗ Α.Ε. περιγράφεται στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ Α.Ε. (<http://www.dei.gr/Documents/xyk.pdf>).

³ Η Υπηρεσία Απάντηση σε γραπτά αιτήματα – παράπονα χωρίς επίσκεψη, περιλαμβάνει και τα θέματα που αφορούν στην Εμπορία / Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας της ΔΕΗ Α.Ε.

αιτήσεων ανά πελάτη⁴ και στον Πίνακα 2 το πλήθος και τα ποσοστά αποτυχίας τήρησης των αντίστοιχων χρονικών δεσμεύσεων, ανά εγγυημένη υπηρεσία στο σύνολο της χώρας, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρασχέθηκαν από την Εταιρεία Διανομής για την περίοδο 2004-2009.

Πίνακας 1. Χρήση από τους πελάτες των υπηρεσιών του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» (Συνολικό πλήθος αιτήσεων & μέσος αριθμός αιτήσεων ανά πελάτη)												
	2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.	Πλήθος	μ.α.
Διακοπή & επανασύνδεση μετά από αίτημα	114.578	0,032	126.273	0,033	115.816	0,035	109.367	0,031	114.215	0,029	99.793	0,046
Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους	81.432	0,022	86.472	0,023	77.630	0,022	59.414	0,023	67.704	0,018	59.376	0,017
Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή	154.522	0,016	162.068	0,018	160.451	0,016	169.516	0,015	133.426	0,015	126.444	0,013
Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης	220.654	0,015	234.347	0,013	250.922	0,013	227.263	0,011	220.321	0,010	348.531	0,008
Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή	14.424	0,012	17.374	0,012	14.958	0,011	13.815	0,008	16.251	0,009	18.310	0,008
Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος	4.683	0,016	4.892	0,013	5.681	0,013	6.208	0,010	6.729	0,009	4.875	0,007
Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης	128.332	0,018	108.181	0,015	99.930	0,014	71.039	0,010	61.890	0,008	20.361 ⁵	0,003
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα χωρίς επίσκεψη	107.877	0,002	92.498	0,002	93.268	0,002	81.245	0,002	71.081	0,002	60.036	0,002
Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο	20.424	0,003	18.082	0,003	17.409	0,002	16.711	0,002	15.757	0,002	14.057	0,002
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα με επίσκεψη	108.349	0,001	92.904	0,001	93.757	0,001	75.929	0,001	65.960	0,001	54.757 ⁶	0,001
Σύνολο		0,137		0,133		0,129		0,113		0,103		0,107

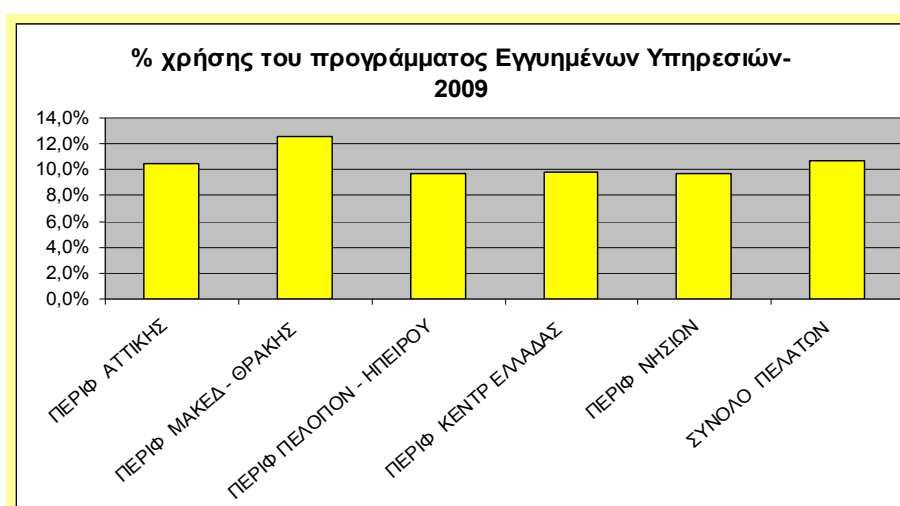
⁴ που υπολογίστηκε από τη ΡΑΕ ως το πηλίκο του αριθμού των αιτήσεων ανά υπηρεσία δια του αριθμού των πελατών της ΔΕΗ Α.

⁵ Σημαντική απόκλιση διαχρονικά

⁶ Σημαντική απόκλιση διαχρονικά

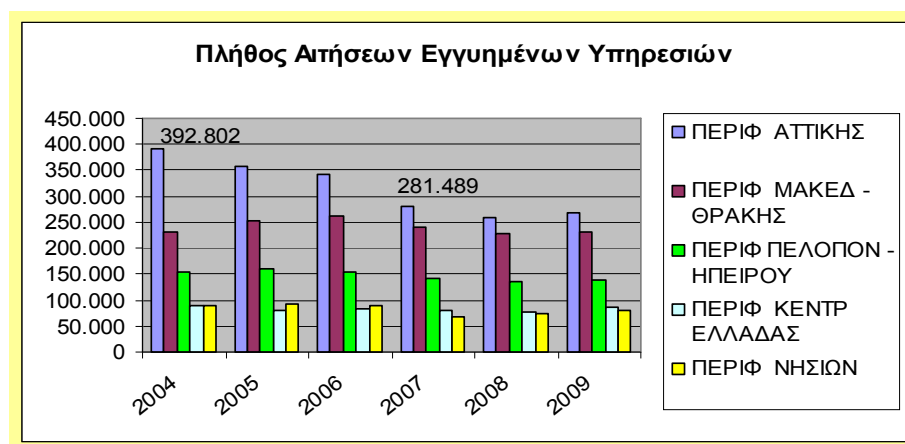
Πίνακας 2. Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» 2009, (Πλήθος αιτήσεων & εκπρόθεσμων περιπτώσεων)					
Υπηρεσία	Αριθμός αιτήσεων	Δεσμευτική Προθεσμία εξυπηρέτησης	Μονάδα Μέτρησης	Αριθμός εκπρόθεσμων περιπτώσεων	% Εκπρόθεσμων περιπτώσεων
Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή	99.793	3	Εργάσιμες ημέρες	12.200	12,2%
Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή	59.376	4	Ώρες	445	0,7%
Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους	126.444	Αυθημερόν	Εργάσιμες ημέρες	2.481	2%
Διακοπή & επανασύνδεση μετά από αίτημα	348.531	2	Εργάσιμες ημέρες	11.027	3,1%
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα χωρίς επίσκεψη	18.310	10	Εργάσιμες ημέρες	99	0,5%
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα με επίσκεψη	4.875	15	Εργάσιμες ημέρες	81	1,6%
Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης	20.361	3	Ώρες	1.927	9,5%
Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης	60.036	15	Εργάσιμες ημέρες	928	1,5%
Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο	14.057	25	Εργάσιμες ημέρες	835	6%
Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος	54.757	30	Εργάσιμες ημέρες	280	0,5%

Στο **Γράφημα 3** παρουσιάζεται το ποσοστό χρήσης των εγγυημένων υπηρεσιών για το 2009, στο σύνολο των πελατών και ανά Περιφέρεια. Περίπου 1 στους 10 πελάτες της ΔΕΗ Α.Ε. (συνδεδεμένοι στο δίκτυο Χαμηλής ή Μέσης Τάσης) έχει κάνει χρήση τουλάχιστον μίας εκ των 10 εγγυημένων υπηρεσιών της εταιρείας, εντός του 2009. Ελαφρώς αυξημένη από το μέσο όρο παρουσιάζεται η χρήση των υπηρεσιών στην Περιφέρεια Μακεδονίας – Θράκης (12,6%).



Γράφημα 3: Ποσοστό χρήσης εγγυημένων υπηρεσιών το 2009

Στο **Γράφημα 4** παρουσιάζεται το ποσοστό χρήσης των εγγυημένων υπηρεσιών διαχρονικά. Στην Περιφέρεια Αττικής παρατηρείται αισθητή μείωση στη χρήση των εγγυημένων υπηρεσιών ιδίως μεταξύ 2004-2007, με λιγότερες αιτήσεις κυρίως για τις εξής υπηρεσίες: α) μελέτη απλής ηλεκτροδότησης, β) κατασκευή απλής παροχής και γ) συμφωνημένη συνάντηση με τεχνικούς δικτύου.



Γράφημα 4: Ποσοστό χρήσης εγγυημένων υπηρεσιών, ανά Περιφέρεια 2004-2009

Στον **Πίνακα 3** παραθέτονται οι 10 εγγυημένες υπηρεσίες κατά φθίνουσα σειρά χρήσης, για το 2009. Παρατηρούμε ότι οι υπηρεσίες επανασυνδέσεων (είτε λόγω ενεργοποίησης παλιάς σύνδεσης, είτε λόγω χρέους) αναδεικνύονται ως οι πλέον συχνότερα χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός, ότι η έγγραφη επικοινωνία των πελατών με τη ΔΕΗ Α.Ε. είναι εξαιρετικά περιορισμένη σε σχέση με την τηλεφωνική επικοινωνία, καθώς το τηλεφωνικό κέντρο Αττικής δέχτηκε 656.879 κλήσεις το 2008⁷, ενώ το σύνολο των εγγράφων αιτημάτων με/χωρίς επίσκεψη έφτασε για το ίδιο έτος μόλις τα 22.980. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται και από τις αναφορές που υποβάλλονται στη ΡΑΕ. Οι καταναλωτές είτε τηλεφωνούν, είτε επισκέπτονται κάποιο υποκατάστημα της ΔΕΗ Α.Ε. για να υποβάλουν κάποιο παράπονό τους, παρακάμπτοντας την υποβολή έγγραφου αιτήματος όταν δεν ικανοποιηθούν από την προφορική απάντηση, αγνοώντας την απήχηση και δεσμευτική ισχύ που έχει η έγγραφη διαδικασία. Πέραν της εύλογης αμεσότητας της τηλεφωνικής/προφορικής εξυπηρέτησης, η σημαντική ως άνω διαφορά αναδεικνύει ενδεχομένως την ανάγκη προώθησης εκ μέρους της ΔΕΗ Α.Ε. της έγγραφης εξυπηρέτησης πελατών, εφόσον συνεκτιμηθούν το κόστος σε σχέση με την ωφέλεια που θα προκύψει για τους καταναλωτές:

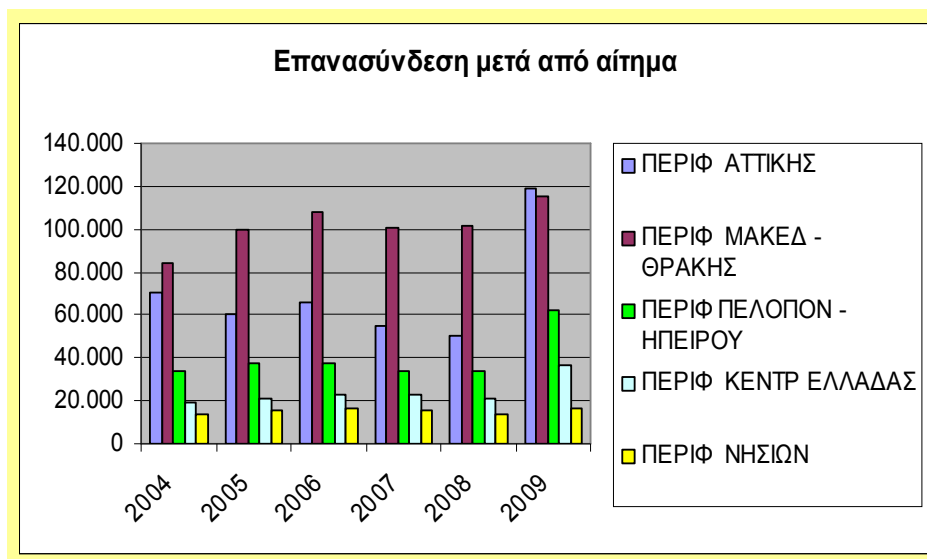
Πίνακας 3. Κατάταξη εγγυημένων υπηρεσιών 2009, βάση ποσοστού χρήσης	
Εγγυημένη υπηρεσία	% χρήσης στο σύνολο πελατών χώρας (2009)
1. Επανασύνδεση μετά από αίτημα	4,6%
2. Επανασύνδεση λόγω χρέους	1,7%
3. Τοποθέτηση – σύνδεση μετρητή	1,3%
4. Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης	0,8%

⁷ Σύμφωνα με τα στοιχεία που υπέβαλε η ΔΕΗ Α.Ε. για την περίοδο 2004-2008

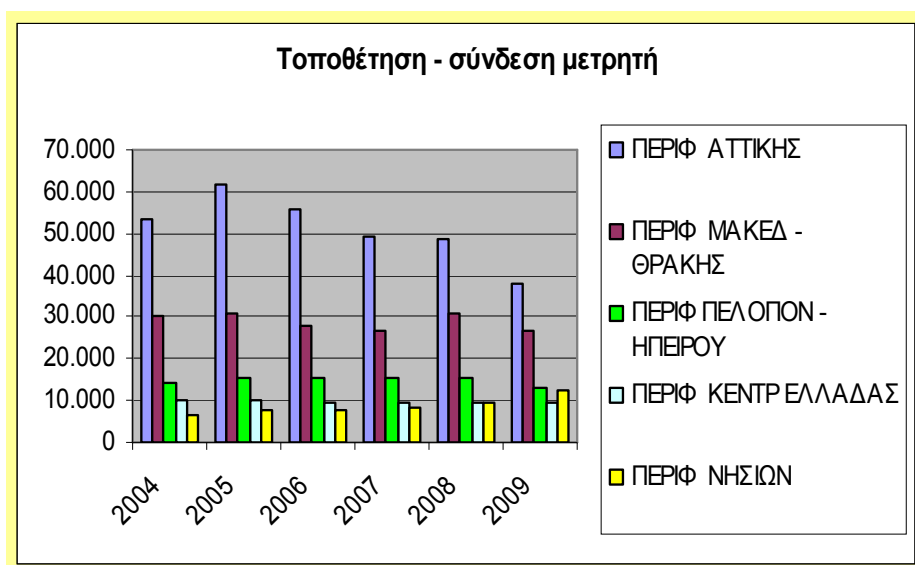
5. Αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή	0,8%
6. Κατασκευή απλής παροχής	0,7%
7. Συμφωνημένη συνάντηση	0,3%
8. Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο	0,2%
9. Απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη	0,2%
10. Απάντηση σε γραπτά μηνύματα με επίσκεψη	0,1%

Η διαχρονική ανάλυση (2004-2009) του πλήθους των αιτήσεων ανά υπηρεσία και Περιφέρεια ανέδειξε τα εξής:

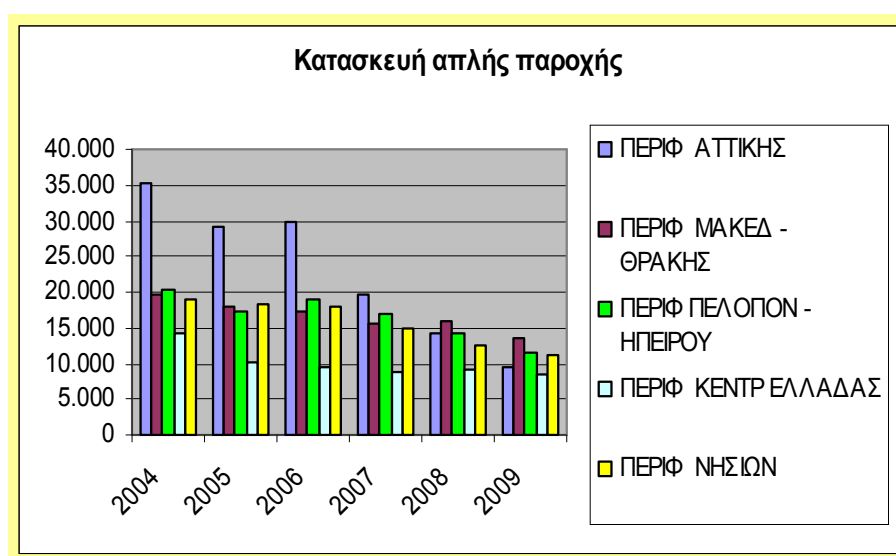
1. Στη μεγαλύτερη Περιφέρεια της χώρας, στην Αττική, παρατηρήθηκε το 2009 σημαντική αύξηση χρήσης της υπηρεσίας «επανασύνδεσης μετά από αίτημα» (Γράφημα 5), που συνδέεται με την ενεργοποίηση παροχών που ήδη υπάρχουν και ενδεχομένως αποδίδεται σε αυξημένη ζήτηση παλαιότερων κατοικιών. Για την ίδια Περιφέρεια, στα Γραφήματα 6-8 παρουσιάζεται φθίνουσα χρήση των υπηρεσιών, «τοποθέτηση-σύνδεση μετρητή», «κατασκευή απλής παροχής» και «μελέτη ηλεκτροδότησης με το δίκτυο» που ως επί το πλείστον αφορούν σε νέες παροχές. Τα ανωτέρω σε συνδυασμό με τη σημαντικά αυξημένη χρήση της «επανασύνδεσης λόγω χρέους» στην Περιφέρεια Αττικής (Γράφημα 9) πιθανώς αντικατοπτρίζει τα πρώτα σημάδια της οικονομικής ύφεσης στη διαδοχή εγκαταστάσεων που πλήττει τις μεγάλες πόλεις.
2. Στα νησιά παρατηρείται διαχρονικά υψηλότερη από το μέσο όρο χρήση της υπηρεσίας «κατασκευή απλής παροχής» (Γράφημα 7) που υποδηλώνει την κατασκευή νέων κατοικιών (π.χ. εξοχικών).



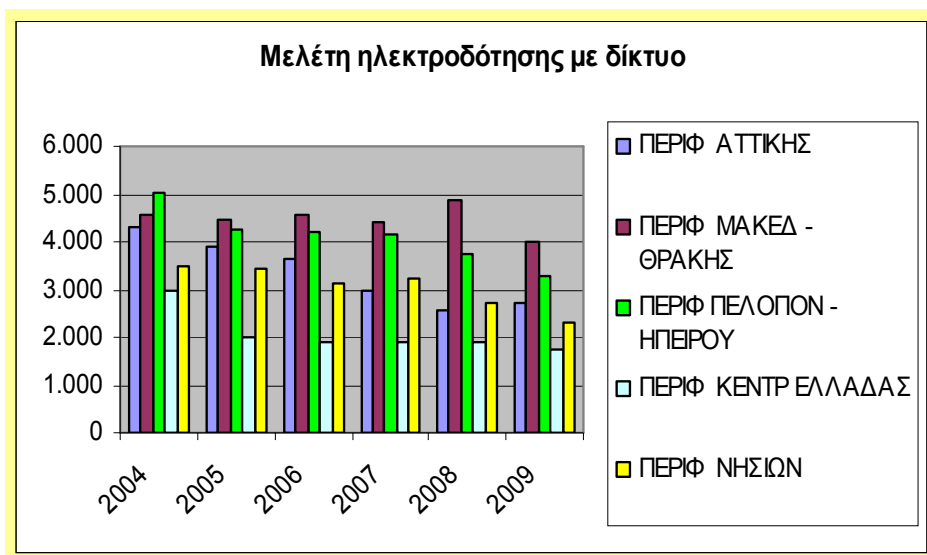
Γράφημα 5: Επανασύνδεση μετά από αίτημα. Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια 2004-2009



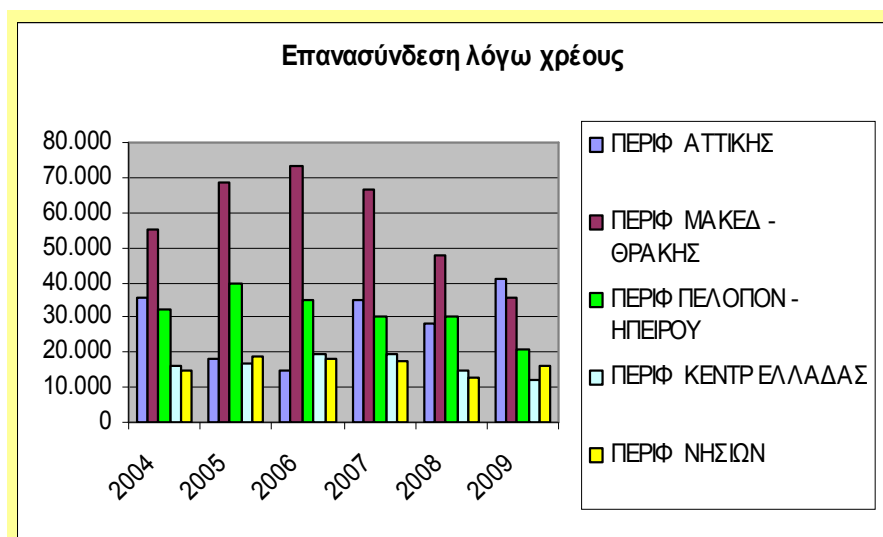
Γράφημα 6: Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή. Πλήθος αιτήσεων/Περιφέρεια 2004-09



Γράφημα 7: Κατασκευή απλής παροχής. Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια 2004-2009

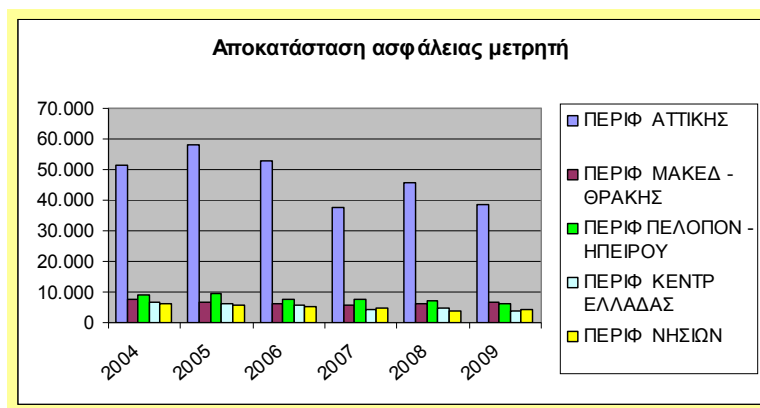


Γράφημα 8: Μελέτη ηλεκτρ/σης με δίκτυο. Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια 2004-2009



Γράφημα 9: Επανασύνδεση λόγω χρέους. Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια 2004-2009

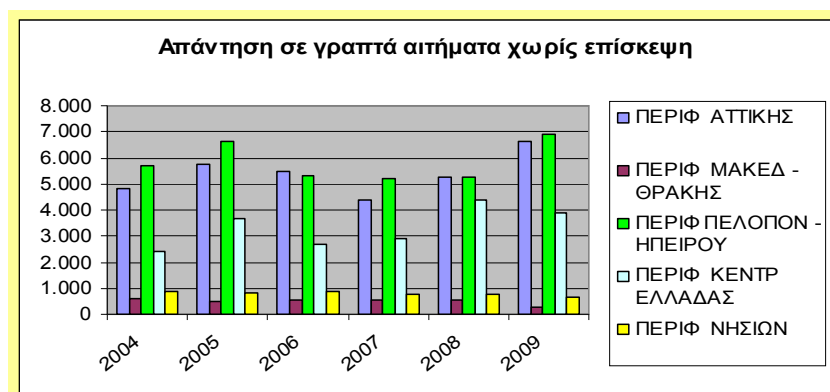
3. Διαχρονικά σημαντικά υψηλότερη χρήση παρουσιάζει η «αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή» στην Περιφέρεια Αττικής (Γράφημα 10), γεγονός που ενδεχομένως συνδέεται με την παλαιότητα των κατοικιών και την τοποθέτηση νέων ενεργοβόρων συσκευών στα νοικοκυριά χωρίς την απαραίτητη ενίσχυση και αναβάθμιση της παροχής.



Γράφημα 10: Αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή. Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια 2004-2009

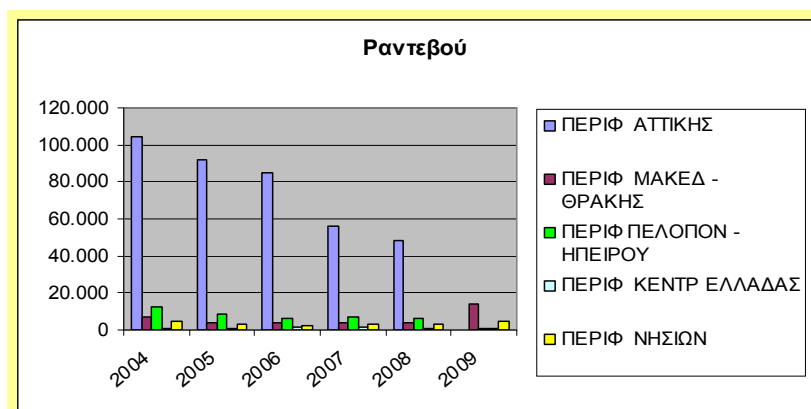
4. Η σημαντική αύξηση το 2009 της υπηρεσίας «απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη» στην Αττική (Γράφημα 11), απαιτεί το σχετικό σχολιασμό από την Εταιρεία Διανομής.

2004-2009



Γράφημα 11: Απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη. Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια

5. Η εξαιρετικά χαμηλή χρήση της «συμφωνημένης συνάντησης» για όλες τις Περιφέρειες (Γράφημα 12) και της «απάντησης σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη» για την Περιφέρεια Μακεδονίας-Θράκης (Γράφημα 11) απαιτεί το σχετικό σχολιασμό από την Εταιρεία Διανομής.

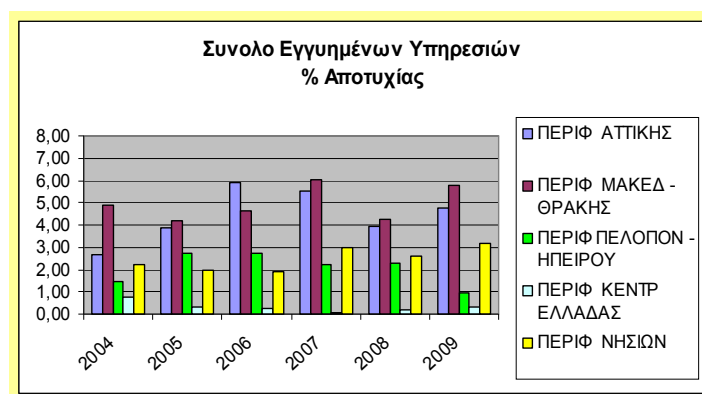


Γράφημα 12: Συμφωνημένη συνάντηση. Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια 2004-2009

Διαχρονική ανάλυση ποσοστού αποτυχίας/ μη τήρησης εγγυημένης προθεσμίας ανά Περιφέρεια Διανομής.

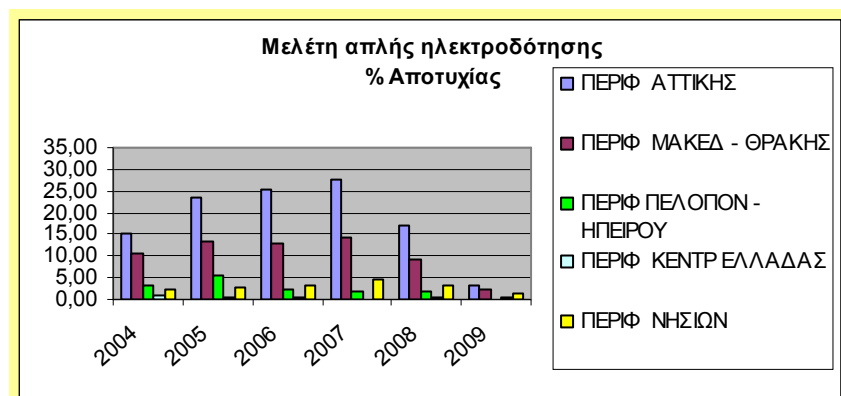
Από τη διαχρονική ανάλυση (2004-2009) του ποσοστού αποτυχίας τήρησης των δεσμευτικών προθεσμιών των «Εγγυημένων Υπηρεσιών», ανά Περιφέρεια Διανομής, εξάγονται τα εξής βασικά συμπεράσματα:

1. Σύμφωνα με το **Γράφημα 13**, επί του συνόλου των εγγυημένων υπηρεσιών, άριστη επίδοση παρουσιάζουν οι Περιφέρειες Κεντρικής Ελλάδος και Πελοποννήσου-Ηπείρου (ποσοστό αποτυχίας < 1%). Προσπάθειες περαιτέρω βελτίωσης θα πρέπει να επιδείξει η Περιφέρεια Μακεδονίας-Θράκης, ακολουθούμενη από την Περιφέρεια Αττικής (ποσοστά αποτυχίας 4,8%- 5,8%)

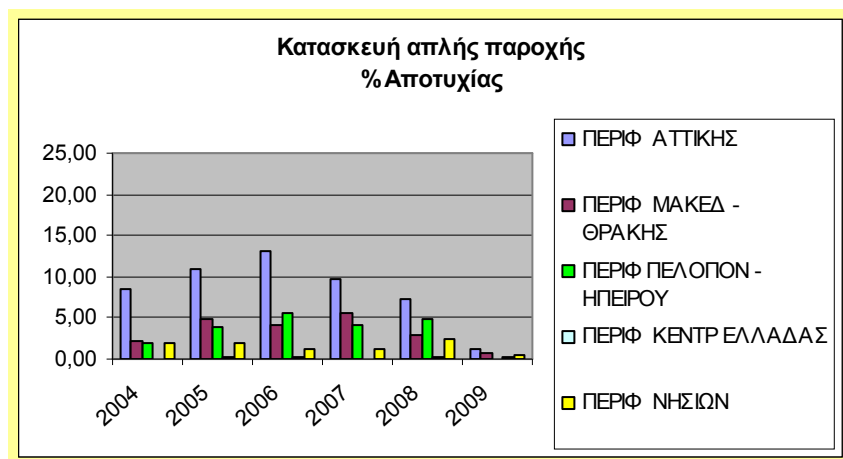


Γράφημα 13: % Αποτυχίας Εγγυημένων Υπηρεσιών ανά Περιφέρεια 2004-2009

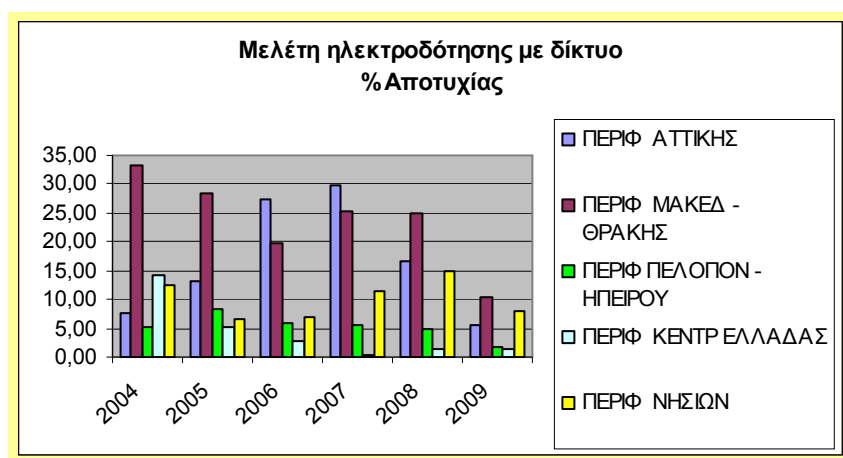
2. Σύμφωνα με τα Γραφήματα 14-16, εξαιρετική βελτίωση παρουσιάζουν όλες οι Περιφέρειες, για το 2009 στα ποσοστά τήρησης των δεσμευτικών προθεσμιών, για τις υπηρεσίες «Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης», «Κατασκευή απλής παροχής» και «Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο». Ωστόσο οι Περιφέρειες Νησιών και Μακεδονίας – Θράκης χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης (μείωση ποσοστού αποτυχίας < 5%) ως προς την υπηρεσία «Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο».



Γράφημα 14: Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης. % Αποτυχίας ανά Περιφέρεια 2004-09

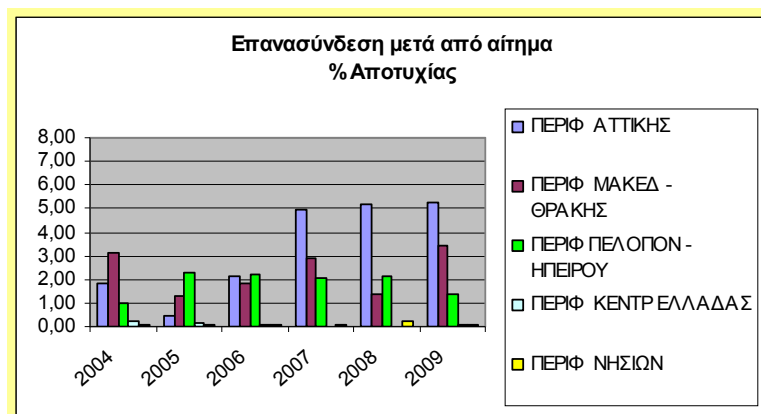


Γράφημα 15: Κατασκευή απλής παροχής. % Αποτυχίας ανά Περιφέρεια 2004-09

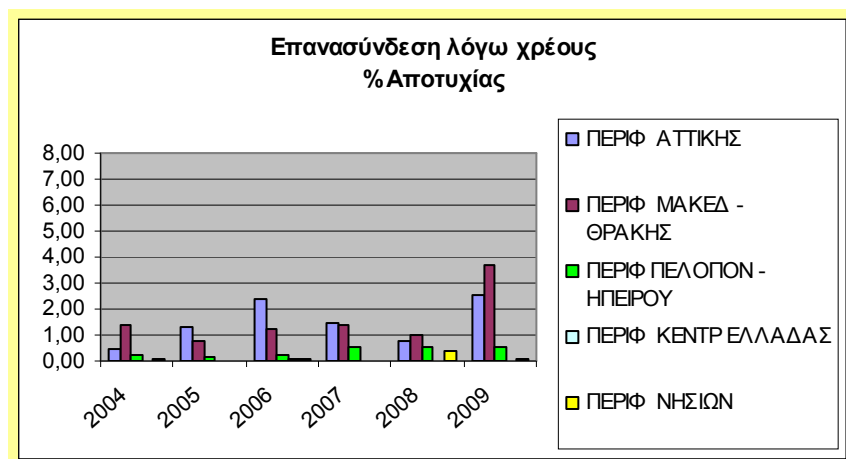


Γράφημα 16: Μελέτη ηλεκτροδότησης με επέκταση δικτύου. % Αποτυχίας ανά Περιφέρεια 2004-09

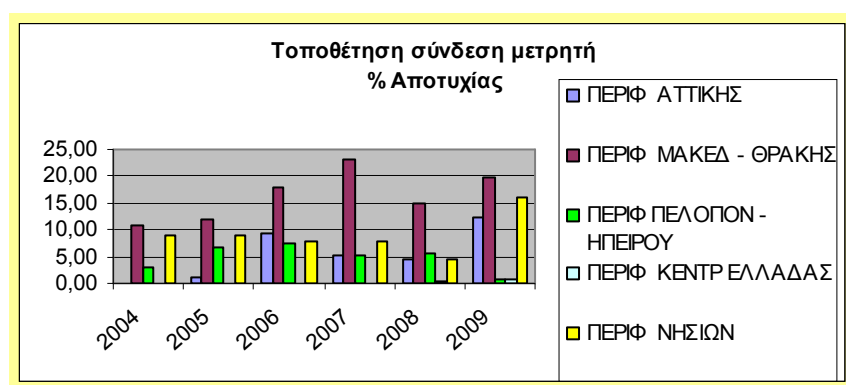
3. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να επιδειχθεί στη βελτίωση της απόδοσης της υπηρεσίας «επανασύνδεση μετά από αίτημα» (Γράφημα 17), «επανασύνδεση μετά από χρέος» (Γράφημα 18), «τοποθέτηση-σύνδεση μετρητή» (Γράφημα 19) για τις Περιφέρειες Αττικής και Μακεδονίας – Θράκης. Το ίδιο ισχύει και για την Περιφέρεια Νησιών για την «τοποθέτηση-σύνδεση μετρητή» (Γράφημα 19).



Γράφημα 17: Επανασύνδεση μετά από αίτημα. % Αποτυχίας ανά Περιφέρεια 2004-09

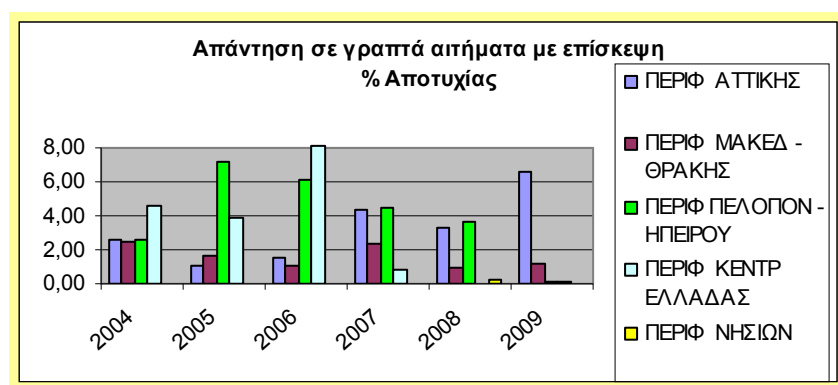


Γράφημα 18: Επανασύνδεση λόγω χρέους. % Αποτυχίας ανά Περιφέρεια 2004-09



Γράφημα 19: Τοποθέτηση-σύνδεση μετρητή. % Αποτυχίας ανά Περιφέρεια 2004-09

4. Η Περιφέρεια Αττικής θα πρέπει επιπλέον να επικεντρωθεί και στην τήρηση των δεσμευτικών προθεσμιών για την «απάντηση σε γραπτά μηνύματα με επίσκεψη» (Γράφημα 20).



Γράφημα 20: Απάντηση σε γραπτά μηνύματα με επίσκεψη. % Αποτυχίας ανά Περιφέρεια 2004-09

3. Η ΑΠΟΨΗ ΤΗΣ ΡΑΕ: ΕΠΙΔΙΩΞΕΙΣ & ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»

3.1. Βασικές επιδιώξεις.

Πέραν της δυναμικής που παρουσιάζει εν γένει κάθε πρόγραμμα «προτύπων ατομικών εγγυήσεων» να δράσει ως δόκιμος μηχανισμός αυτορρύθμισης για την Εταιρεία Διανομής, η ανάλυση των ποσοστών αποτυχίας τήρησης των χρονικών δεσμεύσεων των υπηρεσιών, συνολικά και ανά κατηγορία (π.χ. Περιφέρεια/Περιοχή Διανομής), μπορεί να αναδείξει την απόδοση της Εταιρείας Διανομής σε τοπικό επίπεδο, προκειμένου να διερευνηθούν τα περιθώρια και ενδεχομένως η σκοπιμότητα βελτίωσής της. Επιπλέον, με το πρόγραμμα των «Εγγυημένων Υπηρεσιών» συστηματοποιείται ένα ελάχιστο πλαίσιο προτυποποίησης που παρέχει η Εταιρεία Διανομής στους καταναλωτές και επιχειρείται να διασφαλιστεί ένα ικανοποιητικό και ταυτόχρονα οικονομικά αποτελεσματικό επίπεδο ποιότητας των σχετικών υπηρεσιών που συνδέονται με δραστηριότητες μονοπωλιακού χαρακτήρα. Παράλληλα η καταβολή του συμβολικού ποσού αποζημίωσης αποτελεί μία ελάχιστη ηθική ικανοποίηση για το θιγόμενο καταναλωτή.

Ωστόσο η αποτελεσματικότητα του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» εξαρτάται (μεταξύ άλλων) και από τη συνολική οικονομική επίπτωση που μπορεί να έχει για την εταιρεία η καταβολή της ποινικής ρήτρας, σε περίπτωση μη επίτευξης των επιπέδων εξυπηρέτησης που η ίδια εγγυάται. Σύμφωνα με τα στοιχεία του 2009 και επειδή η καταβολή της αποζημίωσης στον πελάτη πραγματοποιείται μετά από αίτηση του τελευταίου προς τη ΔΕΗ Α.Ε., εκτιμήθηκε ότι βάση του αριθμού των εκπρόθεσμων περιπτώσεων του Πίνακα 4, η «εν δυνάμει» οικονομική επίπτωση για την εταιρεία το 2009 ήταν περίπου 450.000€. Προκειμένου να αξιολογηθεί η πραγματική οικονομική επίπτωση του προγράμματος στην Εταιρεία Διανομής, η ΡΑΕ επεσήμανε προς την τελευταία ότι πρέπει να παρουσιάζει στο εξής και τα στοιχεία για το πλήθος των αιτήσεων για αποζημίωση που υποβάλλονται στο πλαίσιο του προγράμματος και για τα ποσά αποζημιώσεων που τελικά καταβάλλονται σε πελάτες για κάθε μία από τις εγγυημένες υπηρεσίες.

Πίνακας 4. Πρόγραμμα «ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ» 2009, (Εκτιμώμενο ποσό αποζημίωσης)				
Υπηρεσία	Αριθμός αιτήσεων	Αριθμός εκπρόθεσμων περιπτώσεων	Αριθμός αποζημιωθέντων	Εν δυνάμει Ποσό αποζημίωσης (€)
Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή	99.793	12200	*	183.000
Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή	59.376	445	*	6.675
Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους	126.444	2481	*	37.215
Διακοπή & επανασύνδεση μετά από αίτημα	348.531	11027	*	165,405
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα χωρίς επίσκεψη	18.310	99	*	1.485
Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα με επίσκεψη	4.875	81	*	1.215
Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης	20.361	1927	*	28.905
Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης	60.036	928	*	13.920
Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο	14.057	835	*	12.525
Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος	54.757	280	*	4.200

*Μη διαθέσιμα στοιχεία

Συνοπτικά, οι βασικές επιδιώξεις, όπως αναδεικνύονται από την αρχική ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με τις παραμέτρους της ποιότητας υπηρεσιών είναι:

- Να διασφαλιστεί η αξιοπιστία και εγκυρότητα των στοιχείων που συλλέγονται και αποστέλλονται στη ΡΑΕ.
- Να διερευνηθεί η ανάγκη επανασχεδιασμού του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» με βάση τις πραγματικές, διαπιστωθείσες ανάγκες των καταναλωτών και με γνώμονα την αποτελεσματικότητα του όλου προγράμματος.
- Να διασφαλιστεί η επαρκής πληροφόρηση των καταναλωτών για το πρόγραμμα, ώστε να γνωρίζουν (και να διεκδικούν) τα ελάχιστα πρότυπα εξυπηρέτησης που αναμένουν από την Εταιρεία Διανομής.

3.2. Βραχυπρόθεσμοι & Μακροπρόθεσμοι στόχοι & απαιτούμενες δράσεις.

3.2.1. Συλλογή στοιχείων από την Εταιρεία Διανομής.

Σύμφωνα με το Ενημερωτικό Τεύχος-2009 για τα θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης των αιτημάτων των Εγγυημένων Υπηρεσιών της ΔΕΗ Α.Ε., οι Δ/νσεις Περιφερειών της Διανομής συλλέγουν από τις Περιοχές τους τα στοιχεία που αφορούν τις εν λόγω υπηρεσίες, δηλ. το πλήθος των αιτημάτων και το πλήθος των αποτυχιών εκπλήρωσης. Η Δ/ση Σχεδιασμού και Απόδοσης Διανομής συγκεντρώνει τα στοιχεία αυτά από όλες τις Περιφέρειες Διανομής σε πίνακες.

Επειδή η διαχρονική μελέτη των στοιχείων, σύμφωνα με το Κεφάλαιο 2 ανωτέρω, παρουσιάζει σημαντικές διακυμάνσεις ανά Περιφέρεια Διανομής, κρίνεται απαραίτητο όπως υποβληθούν οι ελεγκτικές διαδικασίες που εφαρμόζει η Εταιρεία Διανομής για την εγκυρότητα των δεδομένων που συλλέγει από τις Περιοχές και Περιφέρειες Διανομής, προκειμένου η ΡΑΕ να μπορεί να παρακολουθήσει και να αξιολογήσει τη διαχρονική εξέλιξη του προγράμματος για να καταλήξει σε αξιόπιστα συμπεράσματα και προτάσεις.

3.2.2. Επανασχεδιασμός του προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών.

α) Επιλογή υπηρεσιών που εντάσσονται στο πρόγραμμα.

Οι υπηρεσίες που εντάσσονται στα πρότυπα ατομικών εγγυήσεων επιλέγονται διεθνώς βάση των «σημαντικότερων» για τον καταναλωτή υπηρεσιών. Η «σημαντικότητα» μίας υπηρεσίας είναι πολυπαραγοντική και συνήθως εξαρτάται από παράγοντες όπως, η συχνότητα χρήσης μιας υπηρεσίας, η υποκειμενική αξία που έχει για το συγκεκριμένο πελάτη/ καταναλωτή η ταχεία εξυπηρέτησή του ανάλογα με τις ανάγκες του, η κατηγορία πελάτη (οικιακός, επαγγελματικός) η οποία διαφοροποιεί την ιεράρχηση της «σημαντικότητας» των υπηρεσιών, κ.α. Στο πλαίσιο αυτό είναι σκόπιμη η διερεύνηση της ενδεχόμενης αναθεώρησης των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα, ανά κατηγορία πελάτη, μέσω έρευνας γνώμης που θα διενεργήσει η ΡΑΕ σε συνεργασία με την Εταιρεία Διαχείρισης του Δικτύου.

β) Επίπεδο απόδοσης ανά υπηρεσία.

Το εγγυημένο επίπεδο απόδοσης των υπηρεσιών δύναται να διαφέρει ανά κατηγορία πελάτη, καθώς οι ανάγκες τους είναι συνάρτηση των απαιτήσεων της δραστηριότητάς τους. Τα επίπεδα απόδοσης για τους επαγγελματικούς καταναλωτές ορίζονται εν γένει αυστηρότερα από αυτά των οικιακών.

γ) Οικονομική ρήτρα ανά υπηρεσία.

Το ύψος της οικονομικής ρήτρας δύναται να διαφέρει ανά κατηγορία πελάτη και σημαντικότητα υπηρεσίας. Έτσι για τους επαγγελματικούς καταναλωτές ορίζονται εν γένει υψηλότερες αποζημιώσεις ανά υπηρεσία.

Επιπλέον, εάν καταγράφονται συστηματικά σημαντικές καθυστερήσεις ως προς τη δεσμευτική διάρκεια εξυπηρέτησης (μέχρι την τελική ημερομηνία εξυπηρέτησης), είναι εύλογο να τίθεται θέμα αύξησης της καταβαλλόμενης αποζημίωσης στο θιγόμενου καταναλωτή ανάλογα με την καθυστέρηση.

Αν και το ποσόν ατομικής αποζημίωσης των πελατών είναι μάλλον συμβολικό, η συνολική οικονομική επίπτωση για την εταιρεία σε περίπτωση μη επίτευξης των εγγυημένων επιπέδων εξυπηρέτησης, θα πρέπει να είναι τέτοια, ώστε το πρόγραμμα να λειτουργήσει αποτελεσματικά ως κίνητρο βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Αναφορικά με τους πόρους άντλησης των δαπανών αποζημίωσης του προγράμματος, είναι αυτονόητο ότι αυτές οι δαπάνες οφείλουν να μην ενσωματώνονται στις ρυθμιζόμενες χρεώσεις, αλλά να επιβαρύνουν τα ετήσια έσοδα της εταιρείας.

δ) Τρόπος καταβολής Οικονομικής ρήτηρας.

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη διεύρυνση της απήχησης του προγράμματος στους καταναλωτές, η οποία κρίνεται σκόπιμο να τεθεί άμεσα σε εφαρμογή, είναι η **αυτόματη** καταβολή της αποζημίωσης εντός συγκεκριμένης προθεσμίας (π.χ. με πίστωση στον επόμενο λογαριασμό), χωρίς την απαιτούμενη μέχρι σήμερα υποβολή σχετικής αίτησης από τον καταναλωτή.

3.2.3. Απαιτούμενα από τη ΡΑΕ συμπληρωματικά στοιχεία.

α) Πέραν του πλήθους των αιτήσεων ανά υπηρεσία του προγράμματος και του πλήθους των περιπτώσεων αποτυχίας τήρησης των δεσμευτικών προθεσμιών των εγγυημένων υπηρεσιών ανά Περιφέρεια, θα πρέπει επιπλέον να καταγράφονται και να αποστέλλονται στη ΡΑΕ, τα εξής στοιχεία:

- i. Η Περιοχή Διανομής, προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα ποιοτικού ελέγχου των στοιχείων.
- ii. Ο μήνας υποβολής του αιτήματος για να διερευνηθούν τυχόν προβλήματα εποχικότητας.
- iii. Το πλήθος των πελατών ανά κατηγορία πελάτη (οικιακός, εμπορικός, βιομηχανικός) και Περιοχή Διανομής.
- iv. ο αριθμός των εργασιμων ημερών μέχρι την τελική ημερομηνία εξυπηρέτησης, ανά εγγραφή, (εντός ή εκτός των δεσμευτικών προθεσμιών), προκειμένου να υπολογίζεται ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης.
- v. Για τις περιπτώσεις μη επίτευξης των δεσμευτικών προθεσμιών των εγγυημένων υπηρεσιών, να δίνεται αναλυτικά ανά εγγραφή, η αιτία αποτυχίας επίτευξης των προθεσμιών υπό τη μορφή κατηγοριοποίησης/κωδικοποίησης.

Επίσης μέχρι την εφαρμογή της αυτόματης αποζημίωσης, να δίδεται:

- vi. ο αριθμός των πελατών που έκανε αίτηση για αποζημίωση και
- vii. ο αριθμός αυτών που τελικά αποζημιώθηκαν.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να σημειωθεί, ότι η τήρηση των προθεσμιών για ανταπόκριση της Εταιρείας Διανομής, μόνο μερικώς αντικατοπτρίζει το επίπεδο ποιότητας μίας παρεχόμενης υπηρεσίας. Παράλληλα υπάρχουν και άλλες σημαντικές ποιοτικές παράμετροι, όπως η συμπεριφορά του προσωπικού, η επάρκεια των απαντήσεων που δίδονται σε κάποιο αίτημα, η μη παρέκκλιση από την εφαρμογή τυποποιημένων διαδικασιών από όλα τα σημεία εξυπηρέτησης χωρίς διακρίσεις, το επίπεδο γραφειοκρατίας, κ.α., οι οποίες παράμετροι καθορίζουν επίσης την εκτιμώμενη από τον καταναλωτή ποιότητα των εγγυημένων υπηρεσιών. Τα ποιοτικά αυτά χαρακτηριστικά μπορούν να εκτιμηθούν μέσω έρευνας αγοράς που πραγματοποιείται σε τυχαίο δείγμα μεταξύ των καταναλωτών που υπέβαλαν κάποιο αίτημα εξυπηρέτησης για υπηρεσία που περιλαμβάνεται στις εγγυημένες υπηρεσίες.

β) Η υποβολή των στοιχείων που αφορούν στο πρόγραμμα των Εγγυημένων Υπηρεσιών θα πρέπει να συνοδεύεται από το σχολιασμό τους από την Εταιρεία Διανομής. Σε αυτόν τον σχολιασμό έμφαση θα πρέπει να δίνεται στα σημεία που παρουσιάζουν

αξιοσημείωτες αποκλίσεις, ώστε αυτές να αιτιολογούνται και να γίνονται κατανοητά τα αίτια εμφάνισής τους.

3.2.4. Στόχοι, σχεδιασμός & δράσεις της Εταιρείας Διανομής για τις «Εγγυημένες Υπηρεσίες».

Η υποβολή των στοιχείων που αφορούν στο πρόγραμμα των Εγγυημένων Υπηρεσιών θα πρέπει επίσης να συνοδεύεται από ένα πλαίσιο βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων που θα συνδέεται με συγκεκριμένες δράσεις, οι οποίες θα τίθενται από την Εταιρεία Διανομής σε συνάρτηση με τα υποβληθέντα στοιχεία και αφού καταγραφούν και αναλυθούν τα προβλήματα που τα στοιχεία αυτά αναδεικνύουν.

Σε αυτό το Σχέδιο Δράσης θα αποτυπώνονται αναλυτικά οι τρόποι αντιμετώπισης των προβλημάτων που αναδεικνύονται κατά προτεραιότητα, η διαχρονική βελτίωση του προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών σε συνάρτηση με τις απαιτούμενες οικονομικές επενδύσεις της εταιρείας και η σχέση κόστους – ποιότητας που μπορεί να επωμιστεί ο καταναλωτής.

4. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Στην Έκθεση της ΡΑΕ για την Ποιότητα Υπηρεσιών της Εταιρείας Διανομής για τα έτη 2004-2008 είχε τονιστεί η σπουδαιότητα της παρακολούθησης των έγγραφων αναφορών των καταναλωτών, καθώς αυτά αποτελούν σημαντικό εργαλείο, τόσο ως μέτρο της ικανοποίησης των πελατών της εταιρείας όσο και για τον εντοπισμό συστηματικών προβλημάτων και θεμάτων που απασχολούν κυρίως τους χρήστες του δικτύου διανομής, τον καθορισμό προτεραιοτήτων και το σχεδιασμό κατάλληλων μέτρων για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων χρηστών από άποψη ταχύτητας ανταπόκρισης της Εταιρείας Διανομής καλύπτεται μέσω του προγράμματος των Εγγυημένων Υπηρεσιών. Επιπλέον, είχε ζητηθεί από την Εταιρεία Διανομής να προσκομίσει θεματική και ανά Περιοχή Διανομής ανάλυση των έγγραφων αναφορών των πελατών, καθώς και το πλήθος των αιτημάτων αποζημίωσης συνοδευόμενο από την αιτιολόγηση του τελικού αποτελέσματος (ύψος οικονομικής αποζημίωσης και αιτιολόγηση αποδοχής/μη αποδοχής του αιτήματος).

Επειδή η ΡΑΕ έχει ενημερωθεί από τη ΔΕΗ Α.Ε, ότι από το 2010 η επιχείρηση εφαρμόζει μηχανογραφικό σύστημα καταγραφής των έγγραφων αναφορών, αναμένεται ότι τα νέα στοιχεία που θα υποβληθούν για το 2010 θα περιλαμβάνουν και τις ως άνω πληροφορίες.

Η θεματική ανάλυση των αναφορών θα πρέπει να περιλαμβάνει σε πρώτο επίπεδο την κατηγοριοποίηση μεταξύ παραπόνων και αιτημάτων και σε δεύτερο επίπεδο τη θεματική κατηγοριοποίηση αυτών.

Ως συγκεντρωτικοί ποσοτικοί δείκτες παρακολούθησης της διαχείρισης των αναφορών προτείνονται ενδεικτικά οι ακόλουθοι, οι οποίοι θεωρούνται ως πιο σημαντικοί:

- Το πλήθος των παραπόνων ανά 100 πελάτες.
- Το πλήθος των αιτημάτων ενημέρωσης ανά 100 πελάτες.
- Ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης σε έγγραφα παράπονα.
- Ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης σε έγγραφα αιτήματα ενημέρωσης.
- Το πλήθος των παραπόνων που αφορούν σε παράπονα για το λογαριασμό ανά 100 πελάτες.
- Το πλήθος των αναθεωρημένων/διορθωμένων λογαριασμών ανά 100 πελάτες.

Παράρτημα Α: Στοιχεία που υποβλήθηκαν από τη ΔΕΗ Α.Ε. για το 2009

ΠΙΝΑΚΑΣ 36

ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2009			
ΔΕΗ	ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ		
ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ		

ΣΥΝΟΛΟ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			
ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ	ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	%
1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	267.545	12.823	4,79
2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ	231.035	13.325	5,77
3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ	139.606	1.296	0,93
4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	87.065	274	0,31
5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ	81.289	2.585	3,18
ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	806.540	30.303	3,76

ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 1 :		Απάντηση σε γραπτά αιτήματα χωρίς επίσκεψη	
ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ	ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	%
1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	6.610	97	1,47
2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ	280	2	0,71
3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ	6.877	0	0,00
4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	3.893	0	0,00
5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ	650	0	0,00
ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	18.310	99	0,54

ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 2 :		Απάντηση σε γραπτά αιτήματα με επίσκεψη	
ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ	ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	%
1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	993	66	6,65
2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ	941	11	1,17
3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ	1.843	3	0,16
4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	573	1	0,17
5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ	525	0	0,00
ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	4.875	81	1,66

ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 3 :		Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή	
ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ	ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	%
1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	38.589	32	0,08
2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ	6.644	210	3,16
3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ	6.281	152	2,42
4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	3.595	4	0,11
5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ	4.267	47	1,10
ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	59.376	445	0,75

ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 4 :		Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης	
ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ	ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	%
1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	11.015	363	3,30
2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ	13.960	340	2,44
3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ	13.252	24	0,18
4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	9.726	53	0,54
5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ	12.083	148	1,22

Παράρτημα Β: Διεθνής Εμπειρία – Μεγάλη Βρετανία

Πίνακας 1: Πρότυπα ατομικών εγγυήσεων στη Μεγ. Βρετανία.

	Υπηρεσία	Επίπεδο Απόδοσης	Ποσό Προστίμου
1	Ανταπόκριση σε τήξη ασφάλειας	Ανταπόκριση μέσα σε 3 ώρες τις εργάσιμες ημέρες και σε 4 ώρες τα Σαββατοκύριακα	£20
2	Αποκατάσταση παροχής μετά από βλάβη	Αποκατάσταση μέσα σε 18 ώρες	£50 για οικιακούς πελάτες, £100 για μη οικιακούς πελάτες, συν £25 για κάθε 12 ώρες επιπλέον
3	Χορήγηση παροχής και μετρητή	Προγραμματισμός συναντήσεων μέσα σε 2 εργάσιμες ημέρες (οικιακοί πελάτες) ή 4 εργάσιμες ημέρες (μη οικιακοί πελάτες)	£20 - £100
4	Εκτίμηση χρεώσεων	5 εργάσιμες ημέρες για απλές εργασίες και 15 για τις πιο πολλές από τις υπόλοιπες	£40
5	Αναγγελία διακοπής παροχής	Αναγγελία τουλάχιστον 2 ημέρες νωρίτερα	£20 για οικιακούς πελάτες, £40 για μη οικιακούς πελάτες
6	Διερεύνηση παραπόνων σχετικά με την τάση	Επίσκεψη εντός 7 εργάσιμων ημερών ή τελική απάντηση εντός 5 ημερών	£20
7	Ανταπόκριση σε προβλήματα μετρητών	Επίσκεψη εντός 7 εργάσιμων ημερών ή τελική απάντηση εντός 5	£20
8	Ανταπόκριση σε απορίες σχετικά με χρεώσεις και πληρωμές	Τελική απάντηση και επιστροφές χρημάτων όπως συμφωνήθηκε εντός 5 εργάσιμων ημερών	£20
9	Προγραμματισμός και τήρηση συναντήσεων	Πρόταση και τήρηση μίας πρωινής ή απογευματινής συνάντησης, ή μιας συμφωνημένης που ζητείται από τον πελάτη	£20
10	Ενημέρωση πελατών σχετικά με πληρωμές που οφείλονται με βάση τα πρότυπα ατομικών εγγυήσεων	Πληρωμές γίνονται μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες	£20
11	Ανταπόκριση σε βλάβες προπληρωμένων μετρητών	Ανταπόκριση σε βλάβες προπληρωμένων μετρητών μέσα σε 3 ώρες τις εργάσιμες ημέρες και σε 4 ώρες τα Σαββατοκύριακα	£20
12	Πολλαπλές διακοπές	Μέγιστο 3 τρίωρες διακοπές	£50