



**ΕΚΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
«ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»  
ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ  
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ  
ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2004-2012**

Αύγουστος 2013

**Μονάδα Προστασίας Καταναλωτών και Περιβάλλοντος**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Σύντομο ιστορικό
2. Στόχοι της παρούσας Έκθεσης της ΡΑΕ
3. Εγγυημένες Υπηρεσίες και τήρηση των επιπέδων εξυπηρέτησης
  - 3.1. Συγκεντρωτικά στοιχεία χρήσης του προγράμματος
  - 3.2. Διαχρονική ανάλυση του πλήθους αιτήσεων ανά εγγυημένη υπηρεσία και Περιφέρεια Διανομής
  - 3.3. Διαχρονική ανάλυση του ποσοστού αποτυχίας/μη τήρησης εγγυημένης προθεσμίας ανά Περιφέρεια Διανομής
4. Αναμόρφωση του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες».
  - 4.1. Βασικές επιδιώξεις
  - 4.2. Συνεργασία με το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για το συνολικό επανασχεδιασμό του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες»

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Στοιχεία που υποβλήθηκαν από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για το έτος 2011

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Στοιχεία που υποβλήθηκαν από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για το έτος 2012

## 1. ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η ΔΕΗ Α.Ε. έχει εισαγάγει και εφαρμόζει το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ), ή πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», από το 1997.

Το 2005, στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των επιχειρήσεων που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές, τέθηκε σε ισχύ ο Ν. 3429/2005 περί Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών (ΔΕΚΟ), ο οποίος, πέραν των άλλων ρυθμίσεων, προβλέπει στο άρθρο 7 παρ. 3, ότι κάθε δημόσια επιχείρηση που προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές υποχρεούται να καταρτίσει Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ). Ο Χάρτης αυτός θα πρέπει να καθορίζει: α) τις καταστατικές υποχρεώσεις, β) τους όρους υπό τους οποίους η δημόσια επιχείρηση παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές, καθώς και γ) τη διαδικασία καταβολής προστίμου προς αυτούς, σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ανωτέρω υποχρεώσεων και όρων. Αυτοί οι Χάρτες Υποχρεώσεων αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των μέτρων για τον εκσυγχρονισμό των Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών. Με αυτούς συστηματοποιείται ή διαμορφώνεται ένα ελάχιστο πλαίσιο προτυποποίησης των υπηρεσιών που παρέχουν οι ΔΕΚΟ.

Ο ΧΥΚ της ΔΕΗ Α.Ε., μετά τη δημιουργία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. με το Ν. 4001/2011, έχει μετατραπεί σε ΧΥΚ του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και περιλαμβάνει οκτώ (8) βασικές υπηρεσίες, για την παροχή των οποίων αναλαμβάνονται συγκεκριμένες χρονικές δεσμεύσεις ολοκλήρωσης από την πλευρά της εταιρείας. Στην περίπτωση που δεν τηρηθεί κάποια προθεσμία εκ μέρους της εταιρείας, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. καταβάλλει στον καταναλωτή το ποσό των 15€ με συγκεκριμένη διαδικασία (αίτηση του καταναλωτή προς το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.). Δύο από τις βασικές υπηρεσίες<sup>1</sup> περιλαμβάνουν δύο (2) επί μέρους υπηρεσίες η κάθε μία και, κατά συνέπεια, οι συνολικές διακριτές υπηρεσίες ανέρχονται σε δέκα (10).

## 2. ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΡΑΕ

Πρωταρχικός στόχος της παρούσας Έκθεσης της ΡΑΕ είναι η παρακολούθηση και αξιολόγηση της ποιότητας εξυπηρέτησης που απολαμβάνουν οι καταναλωτές για τις ως άνω δέκα (10) παρεχόμενες υπηρεσίες από την Εταιρεία Διανομής, και μάλιστα επί σειρά εννέα (9) ετών, από το 2004 έως το 2012.

Ένας δεύτερος εξίσου σημαντικός στόχος είναι η βελτίωση του υφιστάμενου ΧΥΚ της Εταιρείας Διανομής, μέσω της αξιολόγησης του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», λαμβάνοντας υπόψη τις διεθνείς πρακτικές, παράλληλα βέβαια με την υφιστάμενη οικονομική κατάσταση της χώρας και, κατά συνέπεια, τις οικονομικές δυνατότητες της εμπλεκόμενης εταιρείας.

Το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες»<sup>2</sup> της Εταιρείας Διανομής εντάσσεται στα «πρότυπα ατομικών εγγυήσεων». 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 οικονομικής ρήτρας και ο τρόπος καταβολής αυτής, που έχουν υιοθετηθεί ανά υπηρεσία, η πηγή κάλυψης των δαπανών αποζημίωσης, οι διαδικασίες εφαρμογής του μέτρου και ο τρόπος συλλογής των απολογιστικών στοιχείων δεν είχαν καθοριστεί, στην αρχική φάση σχεδιασμού και εφαρμογής τους, σε συνεργασία με τη ΡΑΕ, ενώ παράλληλα το πρόγραμμα δεν φαίνεται να έχει ευρεία απήχηση στους καταναλωτές. Συνεπώς απαιτείται συνολική επανεξέταση από τη ΡΑΕ του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», σε συνεργασία με το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ώστε το πρόγραμμα αυτό να μπορέσει να λειτουργήσει ουσιαστικά, ως μηχανισμός ρύθμισης για την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται στο πλαίσιο της μονοπωλιακής δραστηριότητας του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

<sup>1</sup> Κατασκευή Απλής Παροχής Ρεύματος & Απάντηση Σε Γραπτά Αιτήματα-Παράπονα

<sup>2</sup> Το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» της Εταιρείας Διανομής περιγράφεται στην ιστοσελίδα του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (<http://www.deddie.gr/Default.aspx?id=31028&nt=18>).

### **3. ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ**

Στο παρόν κεφάλαιο της έκθεσης παρουσιάζονται και αναλύονται τα δεδομένα που υπέβαλε η Εταιρεία Διανομής, σχετικά με την τήρηση των επιπέδων εξυπηρέτησης ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» προς τους καταναλωτές, για τα έτη 2011 και 2012, ενώ για λόγους σύγκρισης παραθέτονται και τα αντίστοιχα στοιχεία για τα έτη 2004 έως και 2010.

#### **3.1 Συγκεντρωτικά στοιχεία χρήσης των υπηρεσιών του προγράμματος**

Στον ακόλουθο Πίνακα 1 παρουσιάζονται αφενός μεν το συνολικό πλήθος των αιτήσεων που διαχειρίστηκε η Εταιρεία Διανομής, ανά παρεχόμενη υπηρεσία, αφετέρου δε ο μέσος αριθμός (μ.α.) των αιτήσεων ανά πελάτη<sup>3</sup>. Τα έτη 2009 έως και 2012 παρατηρείται συνεχής και σημαντική αύξηση στα αιτήματα των πελατών για την υπηρεσία «Διακοπή & επανασύνδεση μετά από αίτημα», ιδιαίτερα δε το έτος 2012 η αύξηση είναι άνω του 100%, σε σχέση με τα προηγούμενα, πριν το 2009, έτη. Αντίθετα, κατά τα έτη 2010 - 2012 παρουσιάζεται μεγάλη μείωση στα αιτήματα για υπηρεσίες σχετικές με νέες ηλεκτροδοτήσεις, όπως «Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης», «Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος», «Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο», η οποία οφείλεται στο σημαντικό περιορισμό της οικοδομικής δραστηριότητας. Τα αιτήματα για την υπηρεσία «Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης» παρουσιάζουν διαχρονικά συνεχή μείωση<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Μέγεθος που υπολογίστηκε από τη ΡΑΕ ως το πηλίκο του αριθμού των αιτήσεων ανά υπηρεσία δια του αριθμού των πελατών του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

<sup>4</sup> Ωστόσο, σύμφωνα με την ενημέρωση της Εταιρείας Διανομής, η μείωση αυτή ενδέχεται να οφείλεται στην ανεπάρκεια ορθής καταγραφής των αιτημάτων της συγκεκριμένης υπηρεσίας, που υλοποιείται από συνεργαζόμενους με την εταιρεία εργολάβους.

**Πίνακας 1. Χρήση από τους πελάτες των υπηρεσιών του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες»**

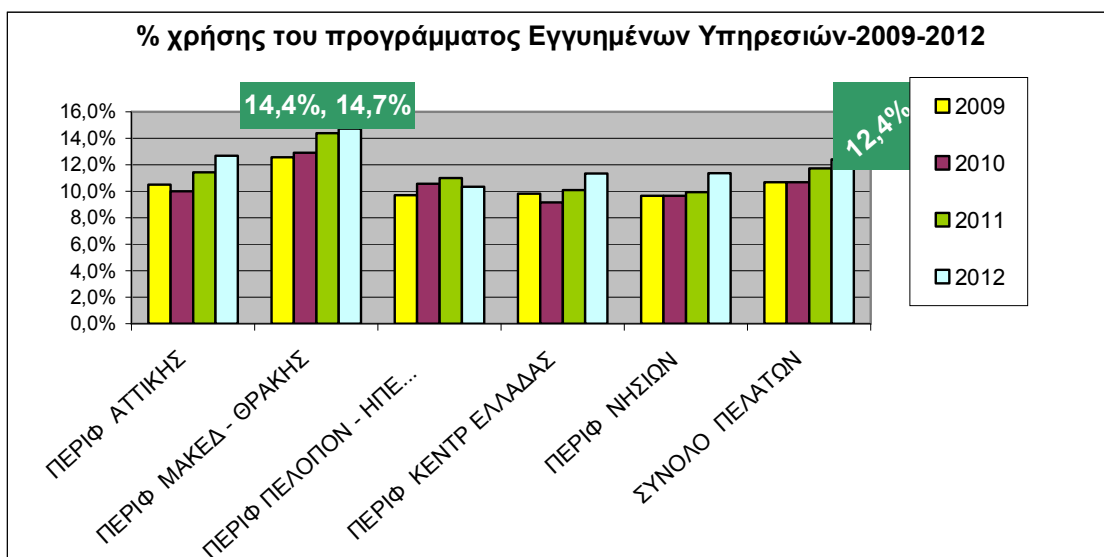
**(Συνολικό πλήθος αιτήσεων & μέσος αριθμός αιτήσεων ανά πελάτη)**

| Υπηρεσίες   | 2004           |              | 2005           |              | 2006           |              | 2007           |              | 2008           |              | 2009           |              | 2010           |              | 2011           |              | 2012           |              |
|---|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
|   | Πλήθος         | μ.α.         | Πλήθος         | μ.α.         | Πλήθος         | μ.α.         | Πλήθος         | μ.α.         | Πλήθος         | μ.α.         | Πλήθος         | μ.α.         | Πλήθος         | μ.α.         | Πλήθος         | μ.α.         | Πλήθος         | μ.α.         |
| Διακοπή & επανασύνδεση μετά από αίτημα              | 220.654        | 0,032        | 234.347        | 0,033        | 250.922        | 0,035        | 227.263        | 0,031        | 220.321        | 0,029        | 348.531        | 0,046        | 351.877        | 0,046        | 461.828        | 0,062        | 513.944        | 0,070        |
| Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους               | 154.522        | 0,022        | 162.068        | 0,023        | 160.451        | 0,022        | 169.516        | 0,023        | 133.426        | 0,018        | 126.444        | 0,017        | 151.451        | 0,020        | 174.708        | 0,023        | 190.541        | 0,026        |
| Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή                        | 114.578        | 0,016        | 126.273        | 0,018        | 115.816        | 0,016        | 109.367        | 0,015        | 114.215        | 0,015        | 99.793         | 0,013        | 94.343         | 0,012        | 67.452         | 0,009        | 45.404         | 0,006        |
| Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης                         | 107.877        | 0,015        | 92.498         | 0,013        | 93.268         | 0,013        | 81.245         | 0,011        | 71.081         | 0,010        | 60.036         | 0,008        | 54.102         | 0,007        | 40.579         | 0,005        | 35.982         | 0,005        |
| Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή                 | 81.432         | 0,012        | 86.472         | 0,012        | 77.630         | 0,011        | 59.414         | 0,008        | 67.704         | 0,009        | 59.376         | 0,008        | 53.142         | 0,007        | 53.555         | 0,007        | 52.393         | 0,007        |
| Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος                    | 108.349        | 0,016        | 92.904         | 0,013        | 93.757         | 0,013        | 75.929         | 0,010        | 65.960         | 0,009        | 54.757         | 0,007        | 49.418         | 0,007        | 36.434         | 0,005        | 31.933         | 0,004        |
| 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         | 0,003        | 20.122         | 0,003        | 16.122         | 0,002        | 12.749         | 0,002        |
| Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα χωρίς επίσκεψη | 14.424         | 0,002        | 17.374         | 0,002        | 14.958         | 0,002        | 13.815         | 0,002        | 16.251         | 0,002        | 18.310         | 0,002        | 15.772         | 0,002        | 16.078         | 0,002        | 16.252         | 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        | 12.531         | 0,002        | 7.615          | 0,001        | 7.282          | 0,001        |
| Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα με επίσκεψη    | 4.683          | 0,001        | 4.892          | 0,001        | 5.681          | 0,001        | 6.208          | 0,001        | 6.729          | 0,001        | 4.875          | 0,001        | 5.755          | 0,001        | 6.302          | 0,001        | 6.212          | 0,001        |
| <b>Σύνολο</b>                                       | <b>955.275</b> | <b>0,137</b> | <b>943.091</b> | <b>0,133</b> | <b>929.822</b> | <b>0,129</b> | <b>830.507</b> | <b>0,113</b> | <b>773.334</b> | <b>0,103</b> | <b>806.540</b> | <b>0,107</b> | <b>808.513</b> | <b>0,107</b> | <b>880.673</b> | <b>0,117</b> | <b>912.692</b> | <b>0,124</b> |

Στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται 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 τα τελευταία τέσσερα (4) χρόνια (2009-2012). Συνολικά, παρατηρείται συστηματική μείωση των ποσοστών αποτυχίας τήρησης των δεσμευτικών προθεσμιών της εταιρείας, παρά την αύξηση των αιτήσεων από τους καταναλωτές, ειδικά κατά τα έτη 2011-2012. Ως προς τις επιμέρους υπηρεσίες, αύξηση στα ποσοστά αποτυχίας παρουσίασαν οι υπηρεσίες, «Τοποθέτηση – σύνδεση μετρητή» & «Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης», ενώ σημαντική μείωση οι υπηρεσίες «Απάντηση σε γραπτά αιτήματα με ή άνευ επίσκεψης» και «Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης».

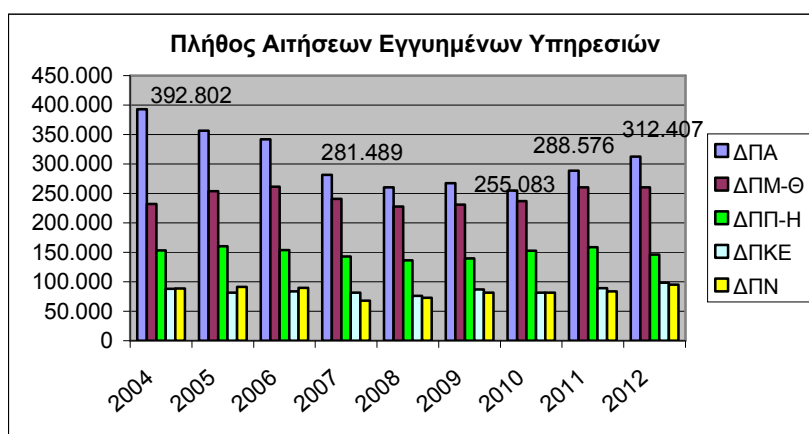
| <b>Πίνακας 2. Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» 2009-2012</b> |                                   |                  |                                       |                |                |                |
|--|-----------------------------------|------------------|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Ποσοστό μη τήρησης δεσμευτικής προθεσμίας</b>             |                                   |                  |                                       |                |                |                |
| Υπηρεσία   | Δεσμευτική Προθεσμία εξυπηρέτησης | Μονάδα Μέτρησης  | ποσοστό % αποτυχίας τήρησης δέσμευσης |                |                |                |
|  |                                   |                  | 2009                                  | 2010           | 2011           | 2012           |
| Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή                                 | 3                                 | Εργάσιμες ημέρες | 12,20%                                | 11,34%         | 10,25%         | 13,58%         |
| Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή                          | 4                                 | Ώρες             | 0,70%                                 | 1,50%          | 1,48%          | 1,56%          |
| Επανασύνδεση μετά από εξόφληση χρέους                        | Αυθημερόν                         | Εργάσιμες ημέρες | 2%                                    | 2%             | 2%             | 2%             |
| Διακοπή & επανασύνδεση μετά από αίτημα                       | 2                                 | Εργάσιμες ημέρες | 3,10%                                 | 2,89%          | 3,39%          | 3,25%          |
| Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα χωρίς επίσκεψη          | 10                                | Εργάσιμες ημέρες | 0,50%                                 | 0,26%          | 0,11%          | 0,12%          |
| Απάντηση σε γραπτά αιτήματα-παράπονα με επίσκεψη             | 15                                | Εργάσιμες ημέρες | 1,60%                                 | 1,11%          | 0,79%          | 0,60%          |
| Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης                               | 3                                 | Ώρες             | 9,50%                                 | 5,92%          | 2,89%          | 2,05%          |
| Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης                                  | 15                                | Εργάσιμες ημέρες | 1,50%                                 | 1,68%          | 2,97%          | 4,52%          |
| Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο                              | 25                                | Εργάσιμες ημέρες | 6%                                    | 4%             | 4%             | 5%             |
| Κατασκευή απλής παροχής ρεύματος                             | 30                                | Εργάσιμες ημέρες | 0,50%                                 | 0,38%          | 0,53%          | 0,54%          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΣΕΩΝ</b>                                       |                                   |                  | <b>806.540</b>                        | <b>808.513</b> | <b>880.673</b> | <b>912.692</b> |
| <b>Συνολικό ποσοστό % αποτυχίας τήρησης δέσμευσης</b>        |                                   |                  | <b>3,76%</b>                          | <b>3,33%</b>   | <b>3,22%</b>   | <b>3,20%</b>   |

Στο Γράφημα 1 παρουσιάζεται το ποσοστό χρήσης των εγγυημένων υπηρεσιών για τα έτη 2009-2012, στο σύνολο των πελατών και ανά Περιφέρεια Διανομής. Περισσότεροι από 1 στους 10 πελάτες της Εταιρείας Διανομής (συνδεδεμένοι στο Δίκτυο Χαμηλής Τάσης) έχει κάνει χρήση τουλάχιστον μίας εκ των 10 εγγυημένων υπηρεσιών της εταιρείας μέσα στο 2012 (12,4%). Αυξημένη, σε σχέση με το μέσο όρο, παρουσιάζεται η χρήση των υπηρεσιών στην Περιφέρεια Μακεδονίας – Θράκης (14,7%).



Γράφημα 1: Ποσοστό χρήσης εγγυημένων υπηρεσιών, 2009-2012

Στο Γράφημα 2 παρουσιάζεται το πλήθος αιτήσεων των εγγυημένων υπηρεσιών διαχρονικά και ανά Περιφέρεια. Στην Περιφέρεια **Αττικής** παρουσιάζονται αξιοσημείωτες διακυμάνσεις του πλήθους των αιτήσεων από το 2004 έως και το 2012.

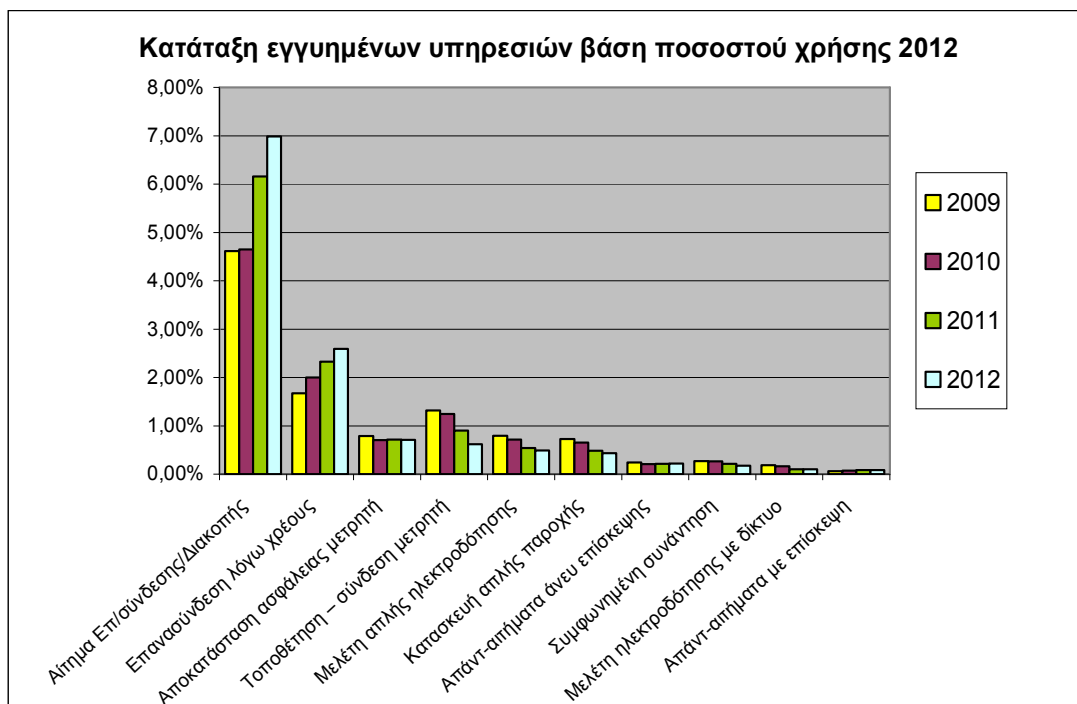


Γράφημα 2: Πλήθος αιτήσεων εγγυημένων υπηρεσιών, ανά Περιφέρεια<sup>5</sup>, 2004-2012

Στο Γράφημα 3 παραθέτονται οι 10 εγγυημένες υπηρεσίες για τα έτη 2009-2012, κατά φθίνουσα σειρά χρήσης, με βάση τα στοιχεία του 2012. Παρατηρείται ότι οι υπηρεσίες για επανασύνδεση/διακοπή (είτε λόγω ενεργοποίησης παλαιάς σύνδεσης, είτε λόγω αλλαγής κατοικίας, είτε λόγω χρέους) παραμένουν ως οι πλέον συχνότερα χρησιμοποιούμενες

<sup>5</sup> ΔΠΑ= Περιφέρεια Αττικής  
 ΔΠΜ-Θ= Περιφέρεια Μακεδονίας- Θράκης  
 ΔΠΠ-Η= Περιφέρεια Πελοποννήσου- Ηπείρου  
 ΔΠΚΕ= Περιφέρεια Κεντρικής Ελλάδας  
 ΔΠΝ= Περιφέρεια Νησιών

υπηρεσίες για τα τελευταία τέσσερα χρόνια, με περαιτέρω αύξηση κατά το 2012, γεγονός που αντανακλά τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης.



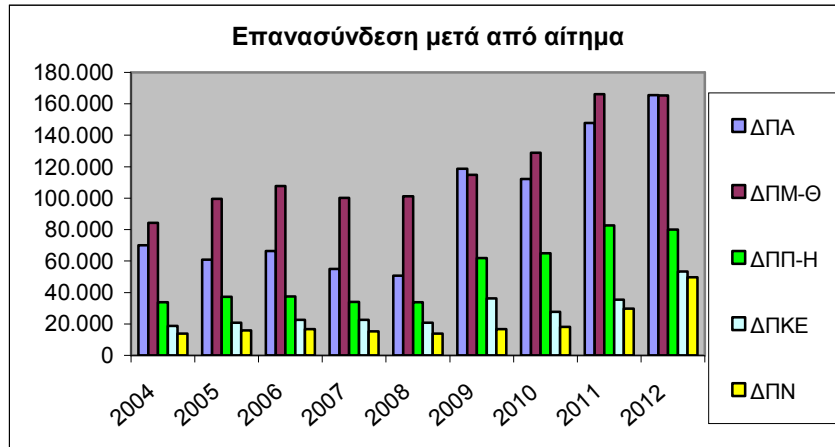
**Γράφημα 3: Κατάταξη εγγυημένων υπηρεσιών με βάση το ποσοστό χρήσης, 2012**

### 3.2 Διαχρονική ανάλυση του πλήθους αιτήσεων, ανά εγγυημένη υπηρεσία και Περιφέρεια

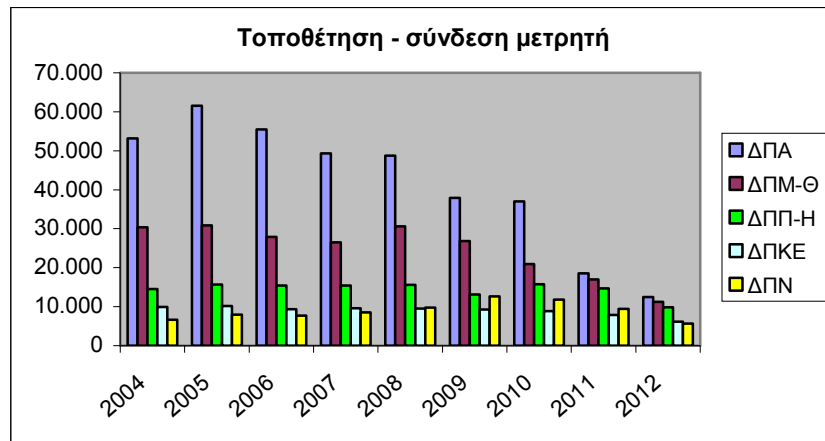
Η διαχρονική ανάλυση (2004-2012) του πλήθους των αιτήσεων, ανά εγγυημένη υπηρεσία και Περιφέρεια, ανέδειξε τα εξής:

1. Στις δύο μεγαλύτερες Περιφέρειες της χώρας, Αττικής και Μακεδονίας - Θράκης, από το 2009 μέχρι και το 2012, παρατηρείται συστηματικά ανοδική τάση στη χρήση της υπηρεσίας «επανάσυνδεση/διακοπή μετά από αίτημα» (Γράφημα 4), που συνδέεται με την ενεργοποίηση παλαιών παροχών και, ενδεχομένως, αποδίδεται σε αυξημένη μετακίνηση προς παλαιότερες ή/και μικρότερες κατοικίες. Για τις ίδιες Περιφέρειες, στα Γραφήματα 5-7 παρουσιάζεται φθίνουσα χρήση των υπηρεσιών «τοποθέτηση-σύνδεση μετρητή», «κατασκευή απλής παροχής» και «μελέτη σύνδεσης με το δίκτυο», που ως επί το πλείστον αφορούν νέες παροχές. Τα ανωτέρω, σε συνδυασμό με την εξαιρετικά αυξημένη χρήση της υπηρεσίας «επανάσυνδεση λόγω χρέους» τα τελευταία δύο χρόνια στην Περιφέρεια Αττικής (Γράφημα 8), αντικατοπτρίζουν τις επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης στη διαδοχή εγκαταστάσεων που πλήττει κυρίως τα μεγάλα αστικά κέντρα.
2. Η χρήση της υπηρεσίας «κατασκευή απλής παροχής» έχει δραματικά μειωθεί μετά το 2008 για όλες τις Περιφέρειες της χώρας (Γράφημα 6), ως συνέπεια της μεγάλης καθίζησης που έχει υποστεί η κατασκευή νέων κατοικιών.

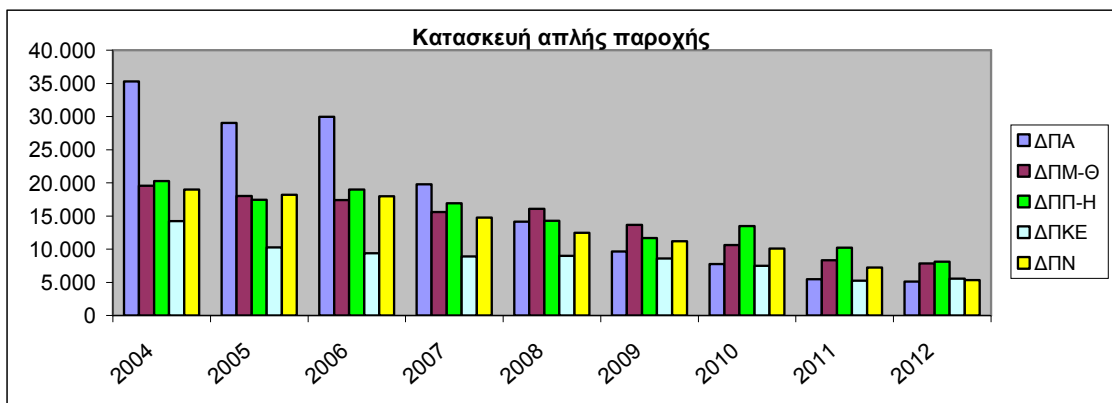




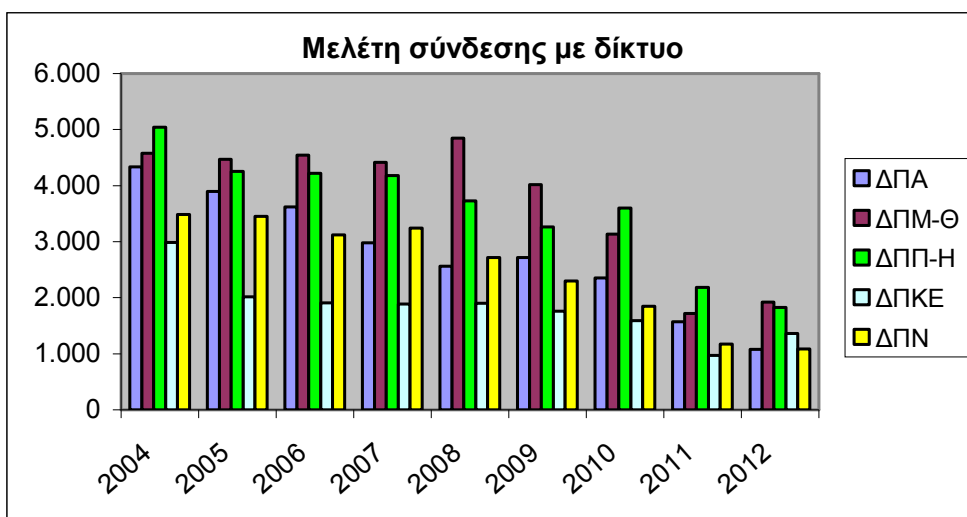
**Γράφημα 4: Επανάσυνδεση μετά από αίτημα-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012**



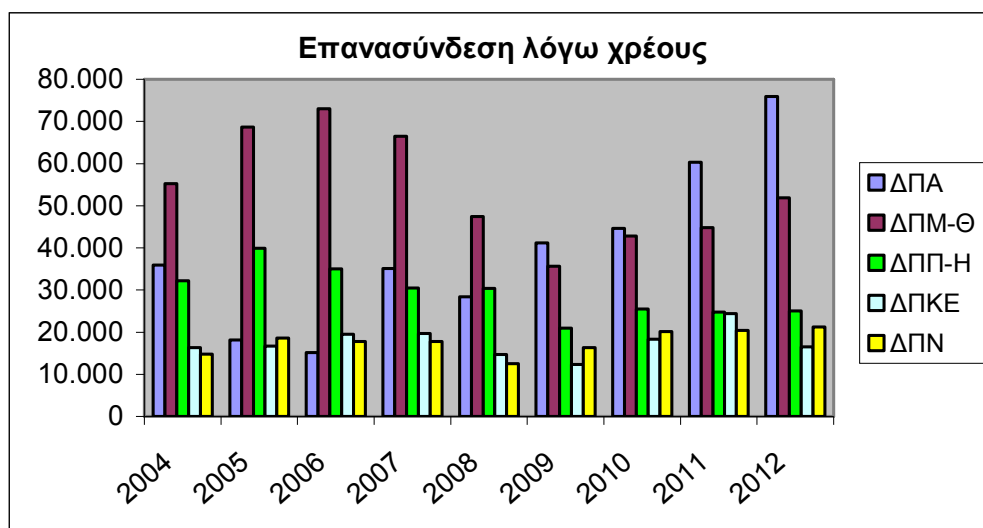
**Γράφημα 5: Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012**



**Γράφημα 6: Κατασκευή απλής παροχής-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012**

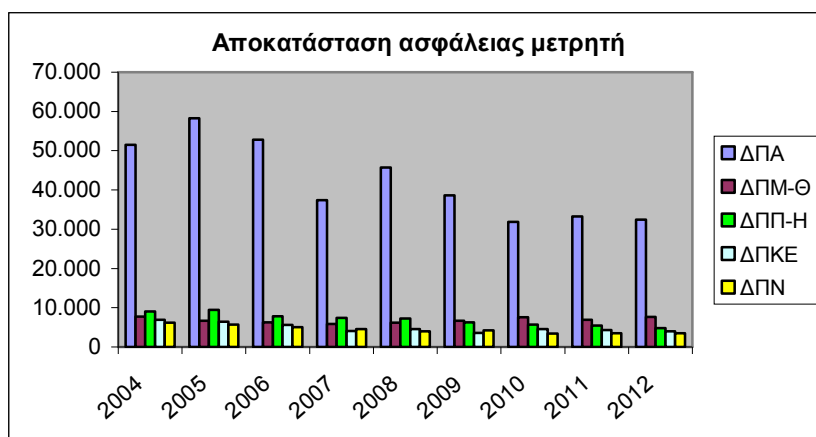


Γράφημα 7: Μελέτη σύνδεσης με δίκτυο-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012



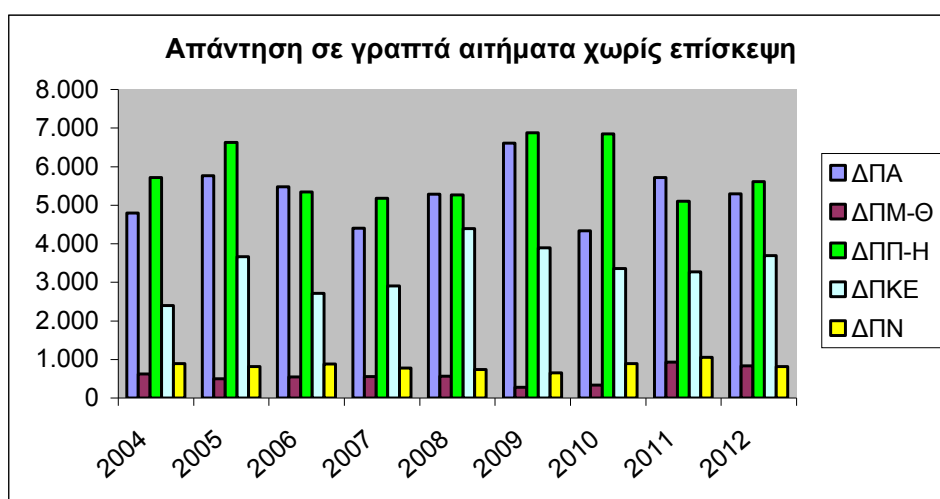
Γράφημα 8: Επανασύνδεση λόγω χρέους-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012

3. Διαχρονικά, η χρήση της υπηρεσίας «αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή» παρουσιάζει φθίνουσα πορεία (Γράφημα 9). Στην Περιφέρεια Αττικής η χρήση της υπηρεσίας αυτής είναι σημαντικά υψηλότερη, 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.



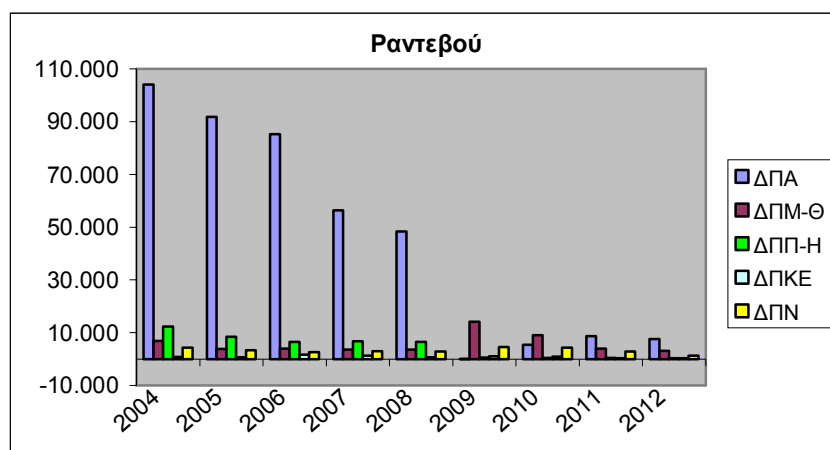
Γράφημα 9: Αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012

4. Διαχρονικά, τα περισσότερα αιτήματα της υπηρεσίας «απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη» παρατηρούνται στις Περιφέρειες Αττικής και Πελοποννήσου-Ηπείρου (Γράφημα 10). Μείωση παρουσιάστηκε στη χρήση της υπηρεσίας «απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη» στην Αττική το 2010. Περαιτέρω επεξήγηση των αποτελεσμάτων απαιτεί την αναλυτική κατηγοριοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.



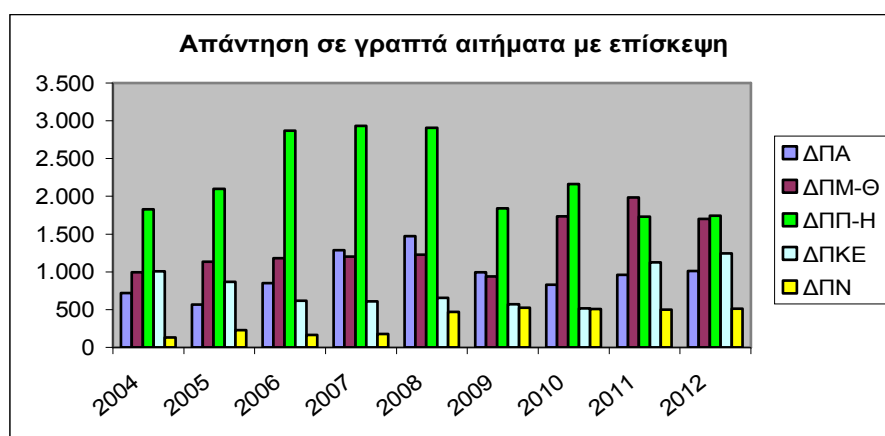
Γράφημα 10: Απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012

5. Εξαιρετικά χαμηλή παρουσιάζεται η χρήση της υπηρεσίας «τήρηση συμφωνημένης συνάντησης», για όλες τις Περιφέρειες μετά το 2008 (Γράφημα 11).



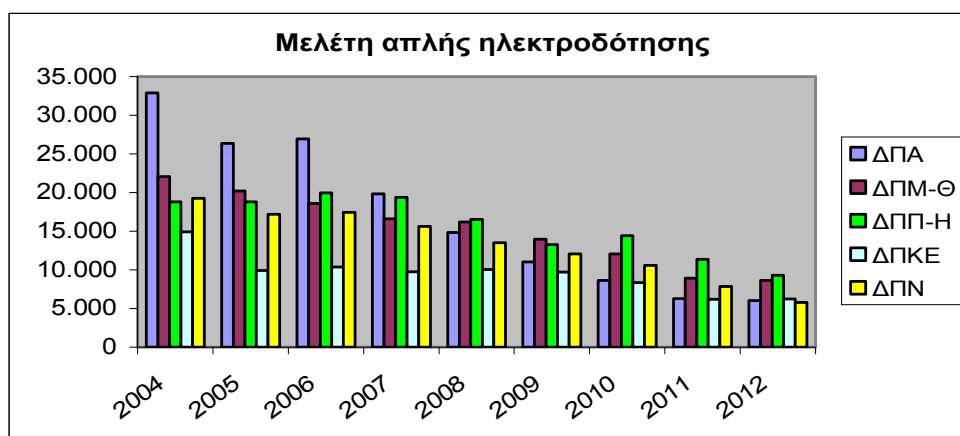
Γράφημα 11: Συμφωνημένη συνάντηση-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012

6. Διπλασιασμός της χρήσης της υπηρεσίας «απάντηση σε γραπτά αιτήματα με επίσκεψη» παρουσιάστηκε τα έτη 2011 - 2012 στην Περιφέρεια Κεντρικής Ελλάδας (Γράφημα 12).



Γράφημα 12: Απάντηση σε γραπτά αιτήματα με επίσκεψη-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012

7. Σταδιακή μείωση στη χρήση της υπηρεσίας «μελέτη απλής ηλεκτροδότησης» παρατηρείται για όλες τις Περιφέρειες, από το 2007 και μετά (Γράφημα 13).

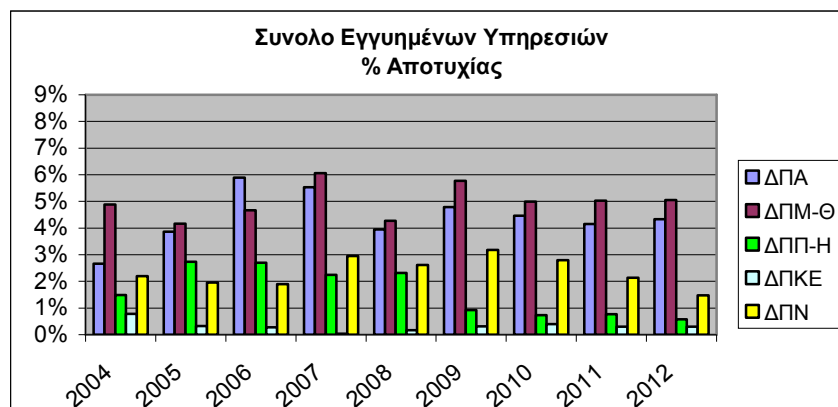


Γράφημα 13: Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης-Πλήθος αιτήσεων ανά Περιφέρεια, 2004-2012

### 3.3 Διαχρονική ανάλυση του ποσοστού αποτυχίας/μη τήρησης δεσμευτικής προθεσμίας ανά Περιφέρεια Διανομής.

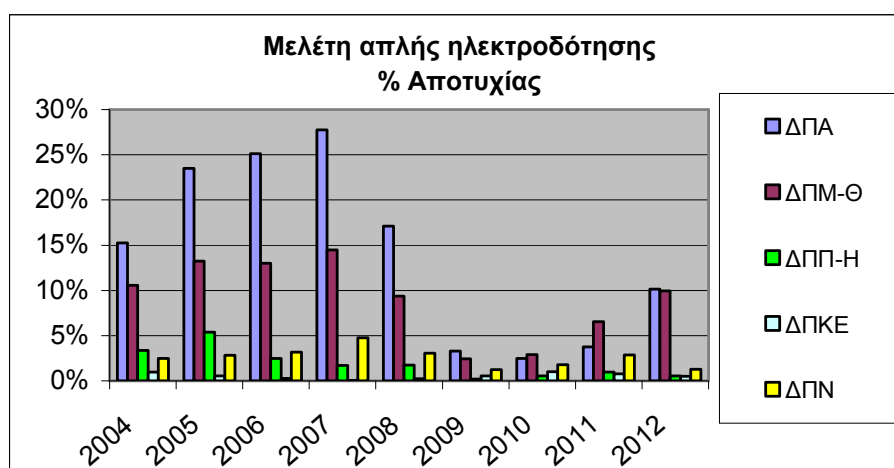
Από τη διαχρονική ανάλυση (2004-2012) του ποσοστού αποτυχίας τήρησης των δεσμευτικών προθεσμιών του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», ανά Περιφέρεια Διανομής, εξάγονται τα εξής βασικά συμπεράσματα:

1. Σύμφωνα με το Γράφημα 14, επί του συνόλου των εγγυημένων υπηρεσιών, βέλτιστη επίδοση παρουσιάζουν οι Περιφέρειες Κεντρικής Ελλάδος και Πελοποννήσου-Ηπείρου (ποσοστό αποτυχίας < 1%). Προσπάθειες για περαιτέρω βελτίωση θα πρέπει να επιδείξουν οι Περιφέρειες Μακεδονίας-Θράκης και Αττικής (ποσοστά αποτυχίας 4,1%- 5,0%).

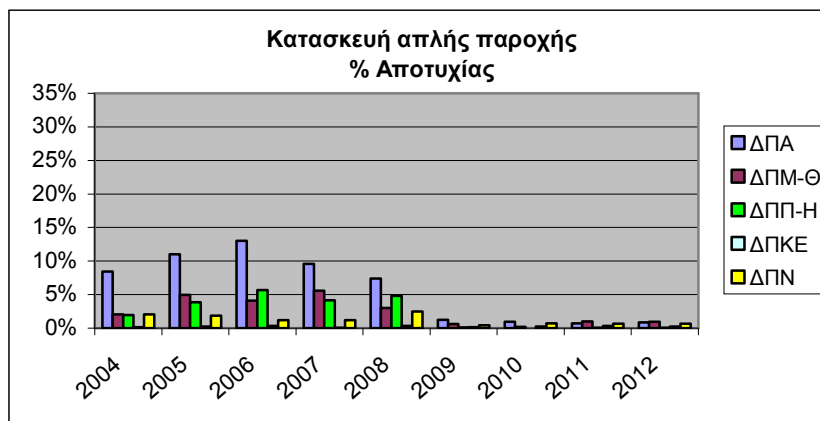


Γράφημα 14: Ποσοστό Αποτυχίας Εγγυημένων Υπηρεσιών ανά Περιφέρεια, 2004-2012

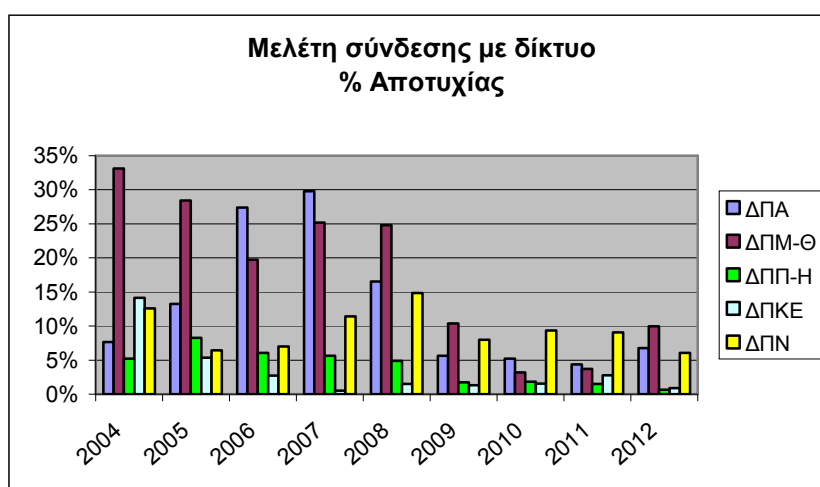
2. Σύμφωνα με τα Γραφήματα 15-17, σημαντική βελτίωση παρουσιάζουν σχεδόν όλες οι Περιφέρειες, από το 2009 και μετά, στα ποσοστά τήρησης των δεσμευτικών προθεσμιών, για τις υπηρεσίες «Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης» (με εξαίρεση την Περιφέρεια Μακεδονίας-Θράκης για το έτος 2012), «Κατασκευή απλής παροχής» και «Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο». Ωστόσο, για τις Περιφέρειες Νησιών, Αττικής και Μακεδονίας-Θράκης, παρά τη σημαντική μείωση που παρουσίασαν στα ποσοστά αποτυχίας των δεσμευτικών προθεσμιών για την υπηρεσία «Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο», απαιτείται περαιτέρω βελτίωση για μείωση του ποσοστού αποτυχίας κάτω από το 5%.



Γράφημα 15: Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012

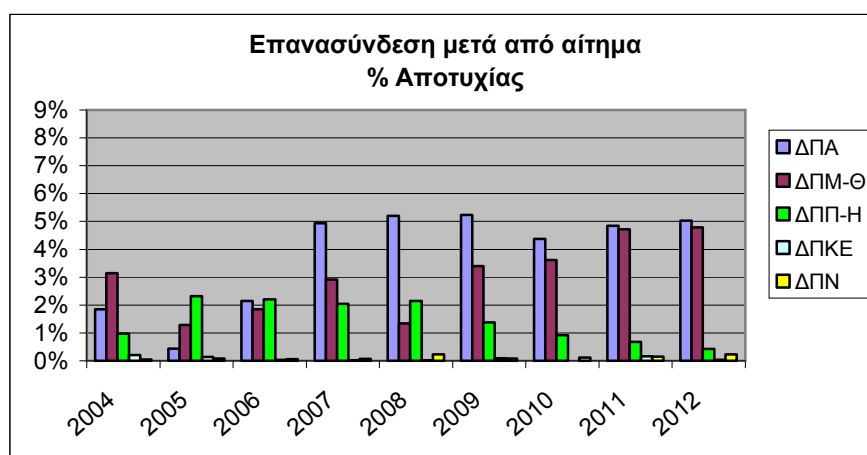


Γράφημα 16: Κατασκευή απλής παροχής-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012

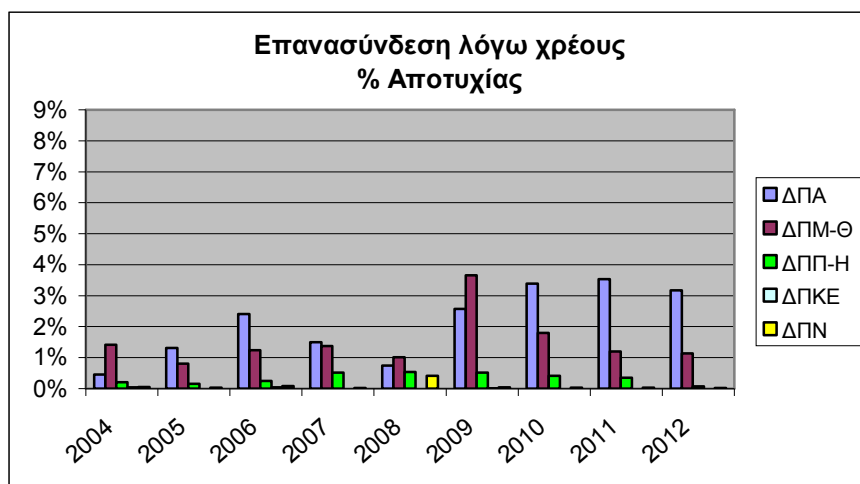


Γράφημα 17: Μελέτη ηλεκτροδότησης με επέκταση δικτύου-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012

3. Βελτίωση απαιτείται να επιτευχθεί στην απόδοση της υπηρεσίας «επανασύνδεση μετά από αίτημα» για τις Περιφέρειες Αττικής και Μακεδονίας-Θράκης (Γράφημα 18) και «επανασύνδεση λόγω χρέους» για την Περιφέρεια Αττικής (Γράφημα 19).

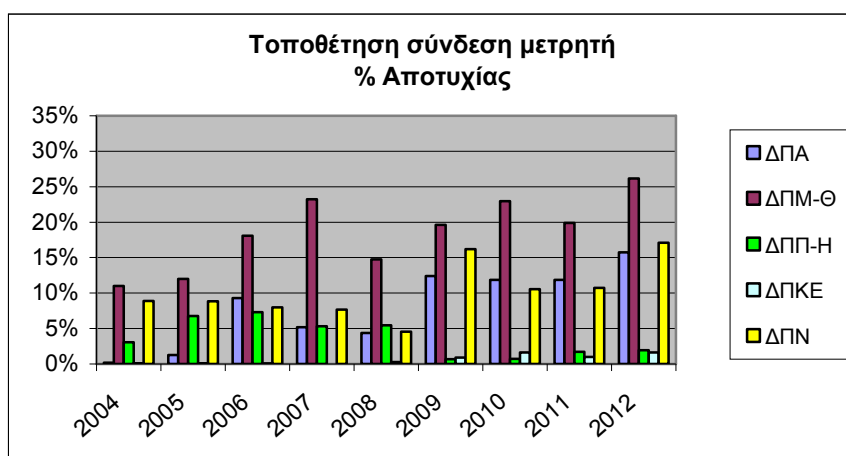


Γράφημα 18: Επανασύνδεση μετά από αίτημα-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012



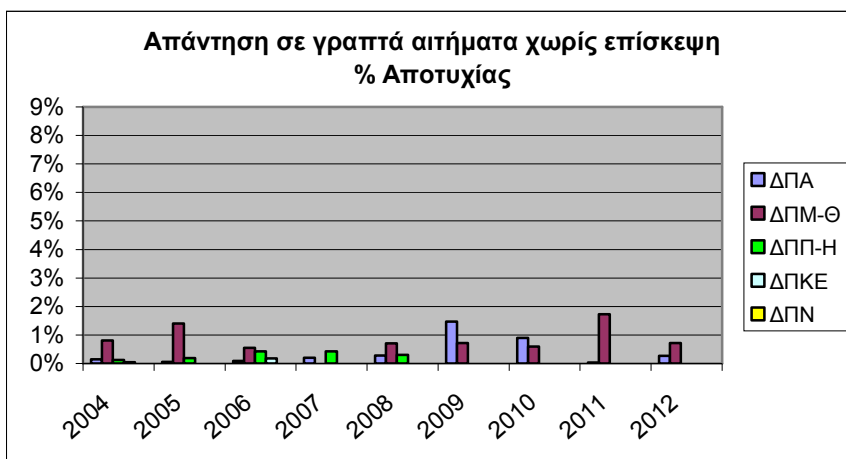
Γράφημα 19: Επανασύνδεση λόγω χρέους-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012

4. Ιδιαίτερης προσοχής χρήζει η απόδοση της υπηρεσίας «τοποθέτηση-σύνδεση μετρητή» (Γράφημα 20), για όλες τις Περιφέρειες πλην των Πελοποννήσου-Ηπείρου και Κεντρικής Ελλάδος, καθώς τα ποσοστά αποτυχίας (>15%) είναι υψηλά.

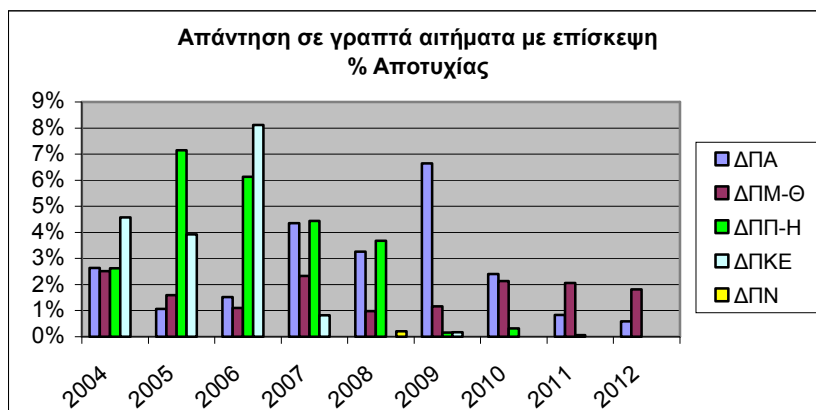


Γράφημα 20: Τοποθέτηση-σύνδεση μετρητή-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012

5. Η απόδοση των υπηρεσιών «απάντηση σε γραπτά μηνύματα με επίσκεψη» και «απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη» εμφανίζεται ιδιαίτερα ικανοποιητική (Γραφήματα 21-22).

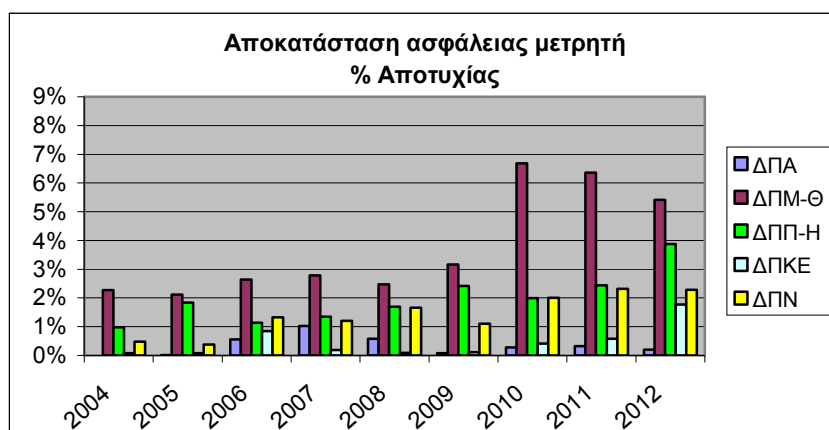


Γράφημα 21: Απάντηση σε γραπτά μηνύματα χωρίς επίσκεψη-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012



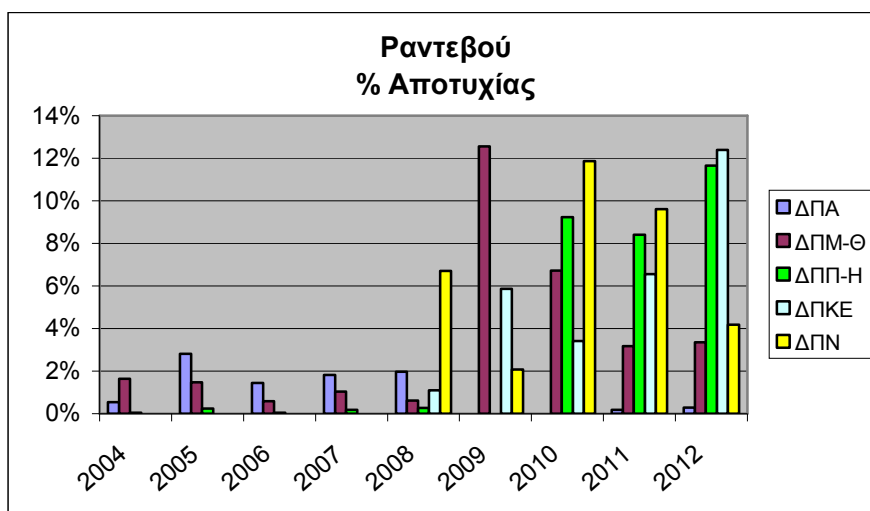
Γράφημα 22: Απάντηση σε γραπτά μηνύματα με επίσκεψη-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012

6. Ιδιαίτερη επιδείνωση παρουσιάστηκε στην Περιφέρεια Μακεδονίας-Θράκης στα ποσοστά αποτυχίας για την υπηρεσία «αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή», κατά τα τελευταία 3 χρόνια (Γράφημα 23).



Γράφημα 23: Αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012

7. Υψηλά ποσοστά αποτυχίας για την υπηρεσία «τήρηση συμφωνημένης συνάντησης» καταγράφονται, από το 2009 και μετά, στις Περιφέρειες Πελοποννήσου – Ηπείρου, Κεντρικής Ελλάδας και Νησιών (Γράφημα 24).



Γράφημα 24: Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης-Ποσοστό Αποτυχίας ανά Περιφέρεια, 2004-2012



## 4. ΑΝΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»

### 4.1 Βασικές επιδιώξεις

Όπως έχει ήδη αναφερθεί και στην 1<sup>η</sup> Έκθεση της ΡΑΕ για το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» της Εταιρείας Διανομής, για τα έτη 2004-2009, οι βασικές επιδιώξεις της Αρχής είναι:

- Να διασφαλιστεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των στοιχείων που συλλέγονται από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και αποστέλλονται στη ΡΑΕ.
- Να επανασχεδιαστεί το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», σε συνεργασία με το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε, με βάση τις επικαιροποιημένες πραγματικές ανάγκες των καταναλωτών και με γνώμονα την αποτελεσματικότητα του όλου προγράμματος.
- Να διασφαλιστεί η επαρκής πληροφόρηση των καταναλωτών για το πρόγραμμα, έτσι ώστε να γνωρίζουν και να διεκδικούν τα ελάχιστα πρότυπα εξυπηρέτησης που δικαιούνται και που πρέπει να αναμένουν από την Εταιρεία Διανομής.

### 4.2 Συνεργασία με το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για το συνολικό επανασχεδιασμό του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες»

Στα τέλη του 2011, η ΡΑΕ κάλεσε σε συνεργασία τα αρμόδια στελέχη της (τότε) Διεύθυνσης Στρατηγικής και Ρύθμισης Διανομής της ΔΕΗ Α.Ε. (σήμερα, ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.), προκειμένου να αξιολογηθεί συνολικά η ανάγκη βελτίωσης του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες».

Μετά την από κοινού συμφωνία για τον εκσυγχρονισμό του προγράμματος, διατυπώθηκαν από τη ΡΑΕ οι ακόλουθες βασικές κατευθύνσεις για το υπό βελτίωση πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», προκειμένου αυτές να μελετηθούν από την αρμόδια Διεύθυνση της Εταιρείας Διανομής και να εκπονηθεί μια ολοκληρωμένη πρόταση αναμόρφωσης του προγράμματος, η οποία και να υποβληθεί στη ΡΑΕ:

- Να ελεγχθεί ότι πράγματι όλες οι υπηρεσίες του υφιστάμενου προγράμματος είναι σημαντικές για τους καταναλωτές, και να εξεταστεί το ενδεχόμενο εμπλουτισμού του με επιπλέον υπηρεσίες που εφαρμόζονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση και που είναι κατάλληλες για τα δεδομένα της ελληνικής αγοράς και οικονομίας.
- Να εξεταστεί η σκοπιμότητα απένταξης από το πρόγραμμα των δύο (2) υπηρεσιών εξυπηρέτησης νέων παροχών, καθώς η ποιότητα των συγκεκριμένων αυτών υπηρεσιών έχει πλέον προσδιοριστεί στην Υπουργική Απόφαση Δ5/ΗΛ/Β/Φ1.10/6636/26.3.2007/ΥΠΑΝ.
- Να επανεξεταστούν οι προθεσμίες της ανωτέρω Υπουργικής Απόφασης, ως προς το χρόνο εξυπηρέτησης των αιτημάτων ηλεκτροδότησης, προκειμένου να προσαρμοστούν στα σημερινά δεδομένα κόστους και ποιότητας εξυπηρέτησης των καταναλωτών.
- Ως προς τον τρόπο καταβολής της οικονομικής ρήτρας στον καταναλωτή, σε περίπτωση αστοχίας τήρησης των χρονικών προθεσμιών εξυπηρέτησης του ΧΥΚ, η ΡΑΕ θεωρεί ότι η ρήτρα αυτή πρέπει να καταβάλλεται αυτόματα στον πελάτη μέσα σε συγκεκριμένη προθεσμία (π.χ. με πίστωση σε επόμενο λογαριασμό του), χωρίς την απαιτούμενη μέχρι σήμερα υποβολή σχετικής αίτησης από τον καταναλωτή. Και οι δύο πλευρές (ΡΑΕ και Εταιρεία Διανομής) συμφώνησαν ότι η αυτόματη καταβολή, από την Εταιρεία Διανομής στους καταναλωτές, του κατά περίπτωση προβλεπόμενου χρηματικού ποσού λόγω αστοχίας, θα συμβάλει στην αποτελεσματικότερη εφαρμογή και στη διεύρυνση της απήχησης του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» στους καταναλωτές. Τα ποσά της οικονομικής ρήτρας μπορούν να διαφοροποιούνται ανά κατηγορία πελατών (π.χ. οικιακών / επαγγελματικών), αλλά και με βάση την αναμενόμενη επίπτωση της αστοχίας της

συγκεκριμένης υπηρεσίας, φροντίζοντας παράλληλα να αποφευχθεί μεγάλη πολυπλοκότητα στη σχεδίαση και εφαρμογή του όλου συστήματος, που θα μπορούσε να προκαλέσει ποικίλες παρενέργειες. Ωστόσο, επισημάνθηκε από την Εταιρεία Διανομής ότι, η αυτόματη καταβολή σε περίπτωση αστοχιών προϋποθέτει τις αναγκαίες αλλαγές στις διαδικασίες και στα μηχανογραφικά συστήματα της Εταιρείας (τροποποιήσεις στο σύστημα διαχείρισης πελατών «Ερμής») και θα μπορούσε, από τεχνική άποψη, να τεθεί σε λειτουργία μόλις ολοκληρωθούν τα νέα πληροφοριακά συστήματα που θα επιτρέπουν την αυτόματη παρακολούθηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, σημειώθηκε από την Εταιρεία Διανομής ότι, από το έτος 2012 και μετά, η Εταιρεία θα λειτουργεί ως αυτόνομη, εξ αιτίας δε των εκτεταμένων αλλαγών που απαιτούνται στην οργάνωση και στα μηχανογραφικά της συστήματα, ακριβώς λόγω του μετασχηματισμού της, θα χρειαστεί ικανό χρονικό διάστημα για την εφαρμογή ενός συστήματος αυτόματης παρακολούθησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- Ως προς τη συλλογή και κατηγοριοποίηση των αναφορών και παραπόνων των καταναλωτών, επισημάνθηκε ότι, μετά την έναρξη λειτουργίας του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. ως ανεξάρτητης εταιρείας, θα εγκατασταθεί και θα τεθεί σε λειτουργία ένα κεντρικό σύστημα καταχώρησης και επεξεργασίας παραπόνων. Οι προδιαγραφές του συστήματος αυτού έχουν, κατ' αρχήν, διαμορφωθεί και θα υλοποιηθούν από το ΔΕΔΔΗΕ κατά το πρώτο έτος της αυτόνομης λειτουργίας του, με τυχόν προσαρμογές που θα προκύψουν σε συνεργασία με τη ΡΑΕ. Με την ολοκληρωμένη λειτουργία του συστήματος παραπόνων θα είναι δυνατή η συνεχής ενημέρωση για την πορεία τους, η εξαγωγή στατιστικών στοιχείων και η συστηματική ενημέρωση της ΡΑΕ.
- Ως προς τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του νέου ΧΥΚ, προτεραιότητα πρέπει να δοθεί στην ενημέρωση των καταναλωτών, μέσω του κατάλληλου επικοινωνιακού προγράμματος. Ιδίως για την περίπτωση της αποζημίωσης των καταναλωτών, και μέχρι να εφαρμοστεί η αυτόματη αποζημίωσή τους για τις περιπτώσεις αστοχίας τήρησης των προθεσμιών παροχής των αντίστοιχων υπηρεσιών, θα πρέπει να εξεταστεί άμεσα η δυνατότητα ενημέρωσής τους για το δικαίωμα υποβολής γραπτού ή ηλεκτρονικού αιτήματος καταβολής της σχετικής οικονομικής ρήτρας.
- Να εξεταστεί η θέσπιση ορισμένων πρώτων και σημαντικών δεικτών ολικής ποιότητας για την παρακολούθηση άλλων υπηρεσιών, εκτός του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», που παρέχει ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. στους καταναλωτές (π.χ. συχνότητα καταμέτρησης, ποιότητα ηλεκτροδότησης, εξυπηρέτηση, κ.α.).

Στη διάρκεια του 2012, υλοποιήθηκε ο μετασχηματισμός της Εταιρείας Διανομής σε αυτόνομη εταιρεία, και εξαιτίας άλλων επειγουσών προτεραιοτήτων, καθώς και των εκτεταμένων αλλαγών που απαιτούνταν στην οργάνωση και τα μηχανογραφικά της συστήματα, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. υπέβαλε τελικά στη ΡΑΕ την ολοκληρωμένη πρότασή του για την αναμόρφωση του ΧΥΚ στα μέσα του τρέχοντος έτους (2013). Στη διαμόρφωση της ολοκληρωμένης αυτής πρότασης λήφθηκαν υπόψη αφ' ενός οι δυνατότητες και οι απόψεις των Περιφερειακών Μονάδων του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., αφ' ετέρου οι παρατηρήσεις και οι κατευθύνσεις που δόθηκαν από τη ΡΑΕ, στο πλαίσιο των επιμέρους συναντήσεων εργασίας και των επικοινωνιών ανταλλαγής απόψεων με το Διαχειριστή του Δικτύου.

Μετά την έγκριση από τη ΡΑΕ του τελικού σχεδίου αναμόρφωσης του ΧΥΚ, το σχέδιο αυτό προβλέπεται να τεθεί σε εφαρμογή από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. μερικώς μεν μέσα στο β' εξάμηνο του τρέχοντος έτους, πλήρως δε από τις αρχές του 2014.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### Στοιχεία που υποβλήθηκαν από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για το έτος 2011

ΧΥΚ 2011

|          |  |
|----------|--|
| ΔΕΗ      | ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2011 |
| ΔΙΑΝΟΜΗΣ | ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ    |

| ΣΥΝΟΛΟ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ          |             |           |                   |
|--------------------------------------|-------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 288.576     | 11.973    | 4,15              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 260.594     | 13.108    | 5,03              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 158.677     | 1.218     | 0,77              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 89.076      | 267       | 0,30              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 83.750      | 1.793     | 2,14              |
|                                      |             |           |                   |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 880.673     | 28.359    | 3,22              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 1 : Απάντηση σε γραπτά αιτήματα χωρίς επίσκεψη |             |           |                   |
|---|-------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ  | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ   | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ   | 5.721       | 2         | 0,03              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ                                 | 928         | 16        | 1,72              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ                              | 5.104       | 0         | 0,00              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ                                   | 3.269       | 0         | 0,00              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ  | 1.056       | 0         | 0,00              |
|   |             |           |                   |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ   | 16.078      | 18        | 0,11              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 2 : Απάντηση σε γραπτά αιτήματα με επίσκεψη |             |           |                   |
|--|-------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ   | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ  | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ  | 961         | 8         | 0,83              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ                              | 1.985       | 41        | 2,07              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ                           | 1.731       | 1         | 0,06              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ                                | 1.126       | 0         | 0,00              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ   | 499         | 0         | 0,00              |
|  |             |           |                   |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ  | 6.302       | 50        | 0,79              |

|   |
|---|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 3 : Αποκατάσταση ασφάλειας μετρητή |
|---|

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
|--------------------------------------|-------------|-----------|-------------------|
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 33.284      | 109       | 0,33              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 6.964       | 443       | 6,36              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 5.487       | 134       | 2,44              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 4.326       | 25        | 0,58              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 3.494       | 81        | 2,32              |
|                                      |             |           |                   |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 53.555      | 792       | 1,48              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 4 : Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης |             |           |                   |
|--|-------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                               | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ  | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                              | 6.287       | 236       | 3,75              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ                  | 8.916       | 584       | 6,55              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ               | 11.352      | 112       | 0,99              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ                    | 6.189       | 48        | 0,78              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                               | 7.835       | 224       | 2,86              |
|  |             |           |                   |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                                    | 40.579      | 1.204     | 2,97              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 5 : Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο |             |           |                   |
|--|-------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                                   | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ  | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                                  | 1.571       | 69        | 4,39              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ                      | 1.721       | 64        | 3,72              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ                   | 2.185       | 33        | 1,51              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ                        | 968         | 27        | 2,79              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                                   | 1.170       | 106       | 9,06              |
|  |             |           |                   |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ  | 7.615       | 299       | 3,93              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 6 : Κατασκευή απλής παροχής |             |           |                   |
|--|-------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                           | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                                    | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                          | 5.463       | 38        | 0,70              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ              | 8.315       | 85        | 1,02              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ           | 10.201      | 4         | 0,04              |

|                                 |               |            |             |
|---------------------------------|---------------|------------|-------------|
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ | 5.238         | 17         | 0,32        |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ            | 7.217         | 48         | 0,67        |
|                                 |               |            |             |
| <b>ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ</b>          | <b>36.434</b> | <b>192</b> | <b>0,53</b> |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 7 : Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή |               |              |                   |
|---|---------------|--------------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                                | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ   | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ    | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ   | ΠΛΗΘΟΣ        | ΠΛΗΘΟΣ       | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                               | 18.509        | 2.198        | 11,88             |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ                   | 16.959        | 3.375        | 19,90             |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ                | 14.663        | 253          | 1,73              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ                     | 7.898         | 77           | 0,97              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                                | 9.423         | 1.011        | 10,73             |
|   |               |              |                   |
| <b>ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ</b>                              | <b>67.452</b> | <b>6.914</b> | <b>10,25</b>      |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 8 : Επανασύνδεση λόγω χρέους |                |              |                   |
|---|----------------|--------------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                            | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ    | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ    | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                                     | ΠΛΗΘΟΣ         | ΠΛΗΘΟΣ       | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                           | 60.312         | 2.132        | 3,53              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ               | 44.812         | 537          | 1,20              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ            | 24.766         | 86           | 0,35              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ                 | 24.377         | 0            | 0,00              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                            | 20.441         | 7            | 0,03              |
|   |                |              |                   |
| <b>ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ</b>                          | <b>174.708</b> | <b>2.762</b> | <b>1,58</b>       |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 9 : Διακοπή - Επανασύνδεση μετά από αίτημα |                |               |                   |
|---|----------------|---------------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ  | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ    | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ     | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ   | ΠΛΗΘΟΣ         | ΠΛΗΘΟΣ        | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ   | 147.803        | 7.166         | 4,85              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ                             | 166.077        | 7.839         | 4,72              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ                          | 82.748         | 558           | 0,67              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ                               | 35.426         | 56            | 0,16              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ  | 29.774         | 43            | 0,14              |
|   |                |               |                   |
| <b>ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ</b>  | <b>461.828</b> | <b>15.662</b> | <b>3,39</b>       |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 10 : Ραντεβού |             |           |                   |
|----------------------------------|-------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ             | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
|                                  |             |           |                   |

| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΛΗΘΟΣ | %    |
|--------------------------------------|--------|--------|------|
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 8.665  | 15     | 0,17 |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 3.917  | 124    | 3,17 |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 440    | 37     | 8,41 |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 259    | 17     | 6,56 |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 2.841  | 273    | 9,61 |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 16.122 | 466    | 2,89 |

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

### Στοιχεία που υποβλήθηκαν από το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για το έτος 2012

2012

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΔΔΗΕ |  |  |  |
| ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ      |  |  |  |

| ΣΥΝΟΛΟ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ          |             |           |                   |
|--------------------------------------|-------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 312.407     | 13.525    | 4,33              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 260.247     | 13.146    | 5,05              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 146.464     | 835       | 0,57              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 98.596      | 292       | 0,30              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 94.978      | 1.397     | 1,47              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 912.692     | 29.195    | 3,20              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 1 :                     |             |           |                   |
|--|-------------|-----------|-------------------|
| Απάντηση σε γραπτά αιτήματα χωρίς επίσκεψη |             |           |                   |
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                       | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                                | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                      | 5.295       | 14        | 0,26              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ          | 835         | 6         | 0,72              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ       | 5.613       | 0         | 0,00              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ            | 3.692       | 0         | 0,00              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                       | 817         | 0         | 0,00              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                            | 16.252      | 20        | 0,12              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 2 :                  |             |           |                   |
|---|-------------|-----------|-------------------|
| Απάντηση σε γραπτά αιτήματα με επίσκεψη |             |           |                   |
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                    | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                             | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                   | 1.011       | 6         | 0,59              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ       | 1.703       | 31        | 1,82              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ    | 1.743       | 0         | 0,00              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ         | 1.245       | 0         | 0,00              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                    | 510         | 0         | 0,00              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                         | 6.212       | 37        | 0,60              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 3 : | Επέμβαση για τήξη ασφάλειας μετρητή |
|------------------------|-------------------------------------|
|------------------------|-------------------------------------|

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
|--------------------------------------|-------------|-----------|-------------------|
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 32.406      | 64        | 0,20              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 7.648       | 414       | 5,41              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 4.818       | 187       | 3,88              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 4.016       | 71        | 1,77              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 3.505       | 80        | 2,28              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 52.393      | 816       | 1,56              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 4 :               | Μελέτη απλής ηλεκτροδότησης |           |                   |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ                 | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ                      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 6.016                       | 610       | 10,14             |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 8.631                       | 857       | 9,93              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 9.284                       | 51        | 0,55              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 6.259                       | 32        | 0,51              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 5.792                       | 75        | 1,29              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 35.982                      | 1.625     | 4,52              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 5 :               | Μελέτη ηλεκτροδότησης με δίκτυο |           |                   |
|--------------------------------------|---------------------------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ                     | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 1.081                           | 73        | 6,75              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 1.921                           | 191       | 9,94              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 1.829                           | 12        | 0,66              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 1.363                           | 12        | 0,88              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 1.088                           | 66        | 6,07              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 7.282                           | 354       | 4,86              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 6 :               | Κατασκευή απλής παροχής |           |                   |
|--------------------------------------|-------------------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ             | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ                  | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 5.120                   | 43        | 0,84              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 7.826                   | 75        | 0,96              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 8.109                   | 5         | 0,06              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 5.562                   | 14        | 0,25              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 5.316                   | 35        | 0,66              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 31.933                  | 172       | 0,54              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 7 : | Τοποθέτηση - σύνδεση μετρητή |
|------------------------|------------------------------|
|------------------------|------------------------------|



| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
|--------------------------------------|-------------|-----------|-------------------|
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 12.457      | 1.961     | 15,74             |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 11.282      | 2.950     | 26,15             |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 9.852       | 189       | 1,92              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 6.155       | 101       | 1,64              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 5.658       | 967       | 17,09             |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 45.404      | 6.168     | 13,58             |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 8 :               | Επανάσυνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους |           |                   |
|--------------------------------------|---|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ                               | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ                                    | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 75.907                                    | 2.407     | 3,17              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 51.904                                    | 592       | 1,14              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 24.998                                    | 17        | 0,07              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 16.510                                    | 0         | 0,00              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 21.222                                    | 5         | 0,02              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 190.541                                   | 3.021     | 1,59              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 9 :               | Διακοπή-Επανάσυνδεση μετά από αίτημα |           |                   |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ                          | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ                               | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 165.479                              | 8.325     | 5,03              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 165.343                              | 7.924     | 4,79              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 79.935                               | 341       | 0,43              |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 53.431                               | 17        | 0,03              |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 49.756                               | 114       | 0,23              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 513.944                              | 16.721    | 3,25              |

| ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 10 :              | Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης |           |                   |
|--------------------------------------|--------------------------------|-----------|-------------------|
| ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ                 | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ                    | ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ |
| ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ                          | ΠΛΗΘΟΣ                         | ΠΛΗΘΟΣ    | %                 |
| 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ                | 7.635                          | 22        | 0,29              |
| 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ    | 3.154                          | 106       | 3,36              |
| 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΗΠΕΙΡΟΥ | 283                            | 33        | 11,66             |
| 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ      | 363                            | 45        | 12,40             |
| 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΗΣΙΩΝ                 | 1.314                          | 55        | 4,19              |
| ΣΥΝΟΛΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ                      | 12.749                         | 261       | 2,05              |