



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Δεκέμβριος 2018

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Συντομογραφίες

Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Νομοθετικό Πλαίσιο	5
2. Αντικείμενο	8
3. Βασικές Αρχές του Προγράμματος	12
4. Σχετικά κείμενα και δομή παρουσίασης	14
5. Αρμοδιότητες	

B. ΜΕΤΡΑ 22

1. Γενικές Αρμοδιότητες	22
1.1 Δράση: Διασφάλιση της ανεξαρτησίας του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής	22
1.2 Δράση: Διάκριση Υπηρεσιών ΔΣΔ έναντι των υπολοίπων της καθετοποιημένης ΑΗΚ	25
1.3 Δράση: Επικοινωνία στους Πελάτες των υπηρεσιών που παρέχει ο ΔΣΔ	28
1.4 Δράση: Διαμόρφωση ιδιαίτερης ιστοσελίδας στον ιστότοπο της ΑΗΚ	30
1.5 Δράση: Εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα του Προγράμματος Συμμόρφωσης	32
1.6 Δράση: Διαχείριση εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών	35
1.7 Δράση: Πληροφόρηση Ενδιαφερομένων μερών	45
1.8 Δράση: Παρακολούθηση της διαχείρισης παραπόνων πελατών για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες .	48
1.9 Δράση: Δειγματοληπτική έρευνα του βαθμού ικανοποίησης των πελατών ΔΣΔ για τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες του.	50
2. Αρμοδιότητες που αφορούν Καταναλωτές	52

2.1	Δράση: Διαχείριση αιτημάτων Νέων καταναλωτών συμβατή με την ανεξάρτητη λειτουργία του ΔΣΔ	52
2.2	Δράση: Διαχείριση αιτημάτων Υφιστάμενων καταναλωτών συμβατή με τη ανεξάρτητη λειτουργία του ΔΣΔ	54
2.3	Δράση: Ολοκληρωμένη Διαχείριση Μετρητικών διατάξεων	57
2.4	Δράση: Κατάλληλη διαχείριση μετρήσεων /μετρητικών δεδομένων	61
2.5	Δράση: Διαχείριση αποκλίσεων Υπηρεσιών από το Χάρτη του Πελάτη (Δεικτών Απόδοσης) που αφορούν το ΔΣΔ	65
3.	Αρμοδιότητες που αφορούν Παραγωγούς ΑΠΕ	68
3.1	Δράση: Διαχείριση Συστημάτων ΑΠΕ και Φ/Β Συστημάτων με Συμψηφισμό Μετρήσεων (Net Metering) σε Οικίες και σε Υποστατικά μη Οικιακών Καταναλωτών	68
4.	Αρμοδιότητες Διαχείρισης Προμηθευτών	77
4.1	Δράση: Διαχείριση μεταβολών εκπροσώπησης πελατών	77
4.2	Δράση: Διαχείριση Απενεργοποιήσεων/Ενεργοποιήσεων Μετρητή λόγω οφειλών	81
4.3	Δράση: Αποτελεσματική Διαχείριση των δεδομένων μετρήσεων πελατών ανά Προμηθευτή /Έλεγχος Μετρητή	84
5.	Αρμοδιότητες για και την παρακολούθηση και τον έλεγχο του Προγράμματος Συμμόρφωσης	87
5.1	Δράση: Τρόπος Έλεγχου του Προγράμματος Συμμόρφωσης	87
5.2	Δράση: Διαχείριση Προγράμματος Συμμόρφωσης σε περιόδους κρίσεων και εκτάκτων συνθηκών.	88
5.3	Δράση: Αναθεώρηση/ Βελτίωση του Προγράμματος Συμμόρφωσης.	89
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 «Οδηγός Συμμόρφωσης για τη διαχείριση πληροφοριών στο πλαίσιο του ΠΣ»	92

Συντομογραφίες

ΔΣΔ	Διαχειριστής Συστήματος Διανομής
ΑΗΚ	Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου (Κάθετα Ολοκληρωμένη Επιχείρηση)
ΡΑΕΚ	Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου
ΙΣΔ	Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής
ΔΣΜ	Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς
ΜΕΥ	Μεικτής Ειδική Υποεπιτροπή
ΝΟΜΗ	Νομική Υπηρεσία
ΔΗ.ΣΧΕ	Δημόσιες Σχέσεις
ΔΑΔ	Ανθρώπινο Δυναμικό
ΠΛΗΡ	Πληροφορική

«ΝΟΜΟΣ»	Εννοείται : Οι περί της Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμοι του 2003 μέχρι 2017, με όλες τις αναθεωρήσεις όπως δημοσιεύθηκαν στην Επίσημη Εφημερίδα της Κυπριακής Δημοκρατίας σε εφαρμογή του Άρθρου 52 του Συντάγματος το 2017
«Χάρτης»	Ο Χάρτης του Πελάτη που περιέχει και τους Δείκτες Απόδοσης του ΔΣΔ
ΠΤΜΜ	Περιχαρακωμένο Τμήμα Μετρητών και Μετρήσεων

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Νομοθετικό Πλαίσιο

Σύμφωνα με τον «Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΝΟΜΟΣ» όπως δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Κυπριακής Δημοκρατίας, σύμφωνα με το Άρθρο 52 του Συντάγματος το 2017 και ειδικότερα σύμφωνα με το άρθρο 54 και 55 του μέρους «VIIA - ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ» ορίζεται ότι:

54.-(1) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής καταρτίζει πρόγραμμα συμμόρφωσης, στο οποίο αναφέρονται τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να αποκλείεται οποιαδήποτε μεροληπτική συμπεριφορά και να διασφαλίζεται η δέουσα παρακολούθηση της τήρησης του προγράμματος. Στο πρόγραμμα συμμόρφωση καθορίζονται μεταξύ άλλων οι συγκεκριμένες υποχρεώσεις των υπαλλήλων για την επίτευξη των στόχων. Ο Διευθυντής του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής έχει την ευθύνη της παρακολούθησης του προγράμματος συμμόρφωσης. Το πρόγραμμα συμμόρφωσης υποβάλλεται από το Διευθυντή του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής στη ΡΑΕΚ για έγκριση. Ο Διευθυντής του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής υποβάλλει τακτικά έκθεση στη ΡΑΕΚ στην οποία περιγράφονται τα μέτρα που έχουν ληφθεί και ο βαθμός ικανοποίησης του προγράμματος.

(2) Οι δραστηριότητες του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής παρακολουθούνται, ελέγχονται και εποπτεύονται από τη ΡΑΕΚ έτσι ώστε να αποφεύγεται τυχόν εκμετάλλευση της κάθετης ολοκλήρωσης η οποία δυνατόν να προκαλέσει στρέβλωση του ανταγωνισμού.

55. Κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής δεν προβαίνει σε δυσμενείς διακρίσεις μεταξύ προσώπων ή κατηγοριών προσώπων ή μεταξύ χρηστών του συστήματος ή κατηγοριών χρηστών του συστήματος, ειδικότερα προς όφελος θυγατρικών εταιρειών, συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων και κοινοπραξιών στις οποίες συμμετέχει.

Οι προβλέψεις της Οδηγίας 72/2009 αναφέρουν:

Στην αιτιολογική εισήγηση

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

«...Η άνευ διακρίσεων πρόσβαση στο δίκτυο διανομής καθορίζει την πρόσβαση από τους πελάτες λιανικής στα επόμενα στάδια της αγοράς. Ωστόσο, το ενδεχόμενο διακρίσεων όσον αφορά την πρόσβαση τρίτων και τις επενδύσεις είναι λιγότερο σημαντικό σε επίπεδο διανομής από ό,τι σε επίπεδο μεταφοράς, **ενώ η συμφόρηση και η επιρροή των συμφερόντων παραγωγής ή προμήθειας είναι γενικά εντονότερες σε επίπεδο διανομής.** Επιπλέον, ο νομικός και λειτουργικός διαχωρισμός των διαχειριστών συστημάτων διανομής κατέστη υποχρεωτικός, σύμφωνα με την οδηγία 2003/54/EK, μόλις από 1ης Ιουλίου 2007 και τα αποτελέσματά του στην εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας δεν έχουν ακόμη αξιολογηθεί. Επομένως, οι υφιστάμενοι κανόνες νομικού και λειτουργικού διαχωρισμού είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε αποτελεσματικό διαχωρισμό αν καθορισθούν με μεγαλύτερη σαφήνεια, εφαρμοστούν ορθά και παρακολουθούνται στενά. **Για τη δημιουργία ίσων όρων ανταγωνισμού σε επίπεδο λιανικής, οι διαχειριστές των συστημάτων διανομής θα πρέπει επίσης να μην μπορούν να εκμεταλλευθούν την κάθετη ολοκλήρωσή τους όσον αφορά την ανταγωνιστική θέση τους στην αγορά, ιδίως σε σχέση με οικιακούς και μικρούς μη οικιακούς πελάτες.**»

Και στο Άρθρο 26 «Διαχωρισμός των διαχειριστών συστημάτων διανομής», αναφέρεται ότι:

«Ο διαχειριστής του συστήματος διανομής πρέπει να καταρτίζει πρόγραμμα συμμόρφωσης, το οποίο αναφέρει τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να αποκλείεται οποιαδήποτε μεροληπτική συμπεριφορά και να διασφαλίζεται η δέουσα παρακολούθηση της τήρησης του προγράμματος. Στο πρόγραμμα συμμόρφωσης καθορίζονται οι συγκεκριμένες υποχρεώσεις των υπαλλήλων για την

επίτευξη του εν λόγω στόχου Το επιφορτισμένο με την παρακολούθηση του προγράμματος συμμόρφωσης στέλεχος ή όργανο, ήτοι ο υπεύθυνος συμμόρφωσης του διαχειριστή συστήματος διανομής, υποβάλλει στη ρυθμιστική αρχή που αναφέρεται στο άρθρο 35 παράγραφος 1 ετήσια έκθεση στην οποία περιγράφονται τα μέτρα που έχουν ληφθεί, η οποία και δημοσιεύεται. Ο υπεύθυνος συμμόρφωσης του διαχειριστή συστήματος διανομής είναι πλήρως ανεξάρτητος και έχει πρόσβαση σε κάθε αναγκαία πληροφορία του διαχειριστή συστήματος διανομής και κάθε θυγατρικής εταιρείας του για την εκπλήρωση των καθηκόντων του.»

2. Αντικείμενο

2.1 Γενικοί στόχοι του προγράμματος

Με βάση το παραπάνω νομοθετικό πλαίσιο, το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης τους έχει τους ακόλουθους γενικούς στόχους :

- διασφάλιση της Διαφάνειας, της Αντικειμενικότητας, και της Αμεροληψίας του ΔΣΔ
- διαφύλαξη και προστασία των εμπορικά ευαίσθητων, εμπιστευτικών πληροφοριών για όλους τους πελάτες του ΔΣΔ
- αποφυγή τυχόν διακριτικής συμπεριφοράς, μεροληπτικών πρακτικών και στρέβλωσης του ανταγωνισμού.

2.2. Φύση του προγράμματος συμμόρφωσης

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης είναι ένα πελατοκεντρικό εξωστρεφές πρόγραμμα του οποίου η εφαρμογή αποτελεί θεσμική υποχρέωση του ΔΣΔ. Δεν ασχολείται με εσωτερικά θέματα της εταιρείας (προμήθειες, προσλήψεις, επαγγελματική εξέλιξη του προσωπικού, κλπ.), αλλά βλέπει κατευθείαν τον πελάτη (καταναλωτή, παραγωγό, προμηθευτή).

2.3 Καθορισμός αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων για την εφαρμογή του

Στο Πρόγραμμα καθορίζονται οι υποχρεώσεις του προσωπικού και της διοίκησης του ΔΣΔ για την εφαρμογή του.

Οι υποχρεώσεις αυτές αφορούν :

την Ισότιμη Μεταχείριση:

- την υποχρέωση του ΔΣΔ να παρέχει τις υπηρεσίες του στους χρήστες του δικτύου σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ανεξαρτήτως των συμβατικών τους σχέσεων με λοιπούς κατόχους αδειών του παρόντος νόμου και, ιδίως, χωρίς να τους δεσμεύει άμεσα ή έμμεσα σε σχέση με άλλα μέρη της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης ΑΗΚ.

τη Διαχείριση Πληροφοριών:

- την υποχρέωση διαφύλαξης του εμπιστευτικού χαρακτήρα **των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών**, καθώς και την υποχρέωση παροχής ισότιμης πρόσβασης σε πληροφορίες που αφορούν τις αρμοδιότητές του και ενδέχεται να παρέχουν εμπορικά πλεονεκτήματα,
- τον προσδιορισμό και τη διαβάθμιση κάθε πληροφορίας που εμπίπτει στις παραπάνω περιπτώσεις ή τον καθορισμό των κριτηρίων διαβάθμισής της, καθώς και τους κανόνες διαχείρισής της,

την Ανεξαρτησία:

- την υποχρέωση του ΔΣΔ να διασφαλίζει ότι στους χρήστες του δικτύου γνωστοποιείται με σαφήνεια και κάθε λεπτομέρεια, άμεσα και έμμεσα, ο διαχωρισμός των αρμοδιοτήτων και των υπηρεσιών που παρέχει από τις λοιπές δραστηριότητες της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης ΑΗΚ και ιδίως από τις δραστηριότητες παραγωγής και προμήθειας,

την Εκπαίδευση του προσωπικού:

- την ενημέρωση του προσωπικού του ΔΣΔ για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, τα μέτρα που περιλαμβάνονται σε αυτό, τις πιθανές συνέπειες που επισύρει η παραβίαση όρων του, καθώς και η εκπαίδευση για την τήρησή του.

τον έλεγχο του Προγράμματος Συμμόρφωσης

- τη συγκέντρωση και καταγραφή στοιχείων, καθώς και την τήρηση αρχείου σχετικά με την εκτέλεση του Προγράμματος Συμμόρφωσης από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης

- τη διασφάλιση της απρόσκοπτης πρόσβασης των εντεταλμένων από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης στις εγκαταστάσεις του ΔΣΔ και σε κάθε αναγκαίο στοιχείο και πληροφορία στο πλαίσιο ελέγχου του ΠΣ

2.4 Ρόλος του Διευθυντή του ΔΣΔ

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης καταρτίζεται από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και υποβάλλεται από τον Διευθυντή του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής στη ΡΑΕΚ για έγκριση, σύμφωνα με το Άρθρο 54.-(1) του «ΝΟΜΟΥ».

Παράλληλα, σύμφωνα με το ίδιο Άρθρο, υπεύθυνος για την παρακολούθηση και τον έλεγχο είναι ο Διευθυντής ΔΣΔ, αφού όπως ρητά αναφέρεται *«...Ο Διευθυντής του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής υποβάλλει τακτικά έκθεση στη ΡΑΕΚ στην οποία περιγράφονται τα μέτρα που έχουν ληφθεί και ο βαθμός ικανοποίησης του προγράμματος...»*

Συνεπώς, σύμφωνα με την Οδηγία 72/2009, ο Διευθυντής ΔΣΔ λογίζεται ως «Υπεύθυνος Συμμόρφωσης» και με αυτήν την έννοια χρησιμοποιείται στο Παρόν Πρόγραμμα Συμμόρφωσης ο σχετικός όρος.

Σημείωση:

Ο Κανονισμός προστασίας προσωπικών δεδομένων «Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679» αφορά την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των **δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα** και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών. Η υποχρέωση της εταιρείας και του ΔΣΔ να συμμορφωθεί με τον εν λόγω Κανονισμό, δεν επηρεάζει το περιεχόμενο του παρόντος Προγράμματος Συμμόρφωσης όπως αυτό αναφέρεται στην Οδηγία 72/2009¹. Σημειώνουμε ότι,

¹ Βλέπε Νομοθετικό Πλαίσιο

όπως αναφέρεται στον ιστότοπο της ΑΗΚ, έχει ήδη δρομολογηθεί η επίδρασή του σε όλο το εύρος της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης.

3. Βασικές Αρχές

Για να επιτευχθούν οι στόχοι του Προγράμματος Συμμόρφωσης, πρέπει να εφαρμοστούν και να διατηρηθούν ορισμένες καλά καθορισμένες αρχές, οι οποίες ονομάζονται Βασικές Αρχές του Προγράμματος.

Αυτές είναι:

«ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ»

Οι πελάτες που βρίσκονται στην ίδια κατηγορία έχουν την ίδια μεταχείριση και δίδονται προς αυτούς οι ίδιες υπηρεσίες χωρίς να ευνοείται κάποιος σε βάρος των άλλων.

«ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ»

Η άσκηση των καθηκόντων του ΔΣΔ γίνεται σύμφωνα με δημοσιευμένες οδηγίες (κατευθυντήριες γραμμές), που βασίζονται σε νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις ή σε καθιερωμένες πρακτικές

«ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ»

Η δημοσίευση, κοινοποίηση και διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης των πελατών στις σχετικές πληροφορίες έτσι ώστε να μην περιορίζεται η δυνατότητα τους για λήψη των κατάλληλων αποφάσεων ή να μπορούν να παρακολουθούν με ευχέρεια την πορεία του αιτήματός τους.

«ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ»

Η ανεξάρτητη διαχείριση από τον ΔΣΔ των ανθρώπινων, υλικών, τεχνικών και οικονομικών πόρων που απαιτούνται για την εκτέλεση της αποστολής του, υπό την επιφύλαξη της χρηματοοικονομικής επιτήρησης της ΑΗΚ.

«ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ»

Η διαφύλαξη και ορθή διαχείριση των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών (οικονομικού, εμπορικού, βιομηχανικού, οικονομικού ή τεχνικού χαρακτήρα), των οποίων η επικοινωνία μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στον θεμιτό και ελεύθερο ανταγωνισμό.

4. ΚΕΙΜΕΝΑ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ

4.1 Σχετικά κείμενα

Για την κατάρτιση του Προγράμματος Συμμόρφωσης απαιτείται ο προσδιορισμός των Αρμοδιοτήτων του ΔΣΔ που επηρεάζουν τις Βασικές Αρχές του Προγράμματος. Ο εν λόγω προσδιορισμός πραγματοποιήθηκε με την επισκόπηση του σχετικού Νομοθετικού και Ρυθμιστικού Πλαισίου. Τα κυριότερα σχετικά (μεταξύ άλλων) κείμενα αναφέρονται στον κατάλογο που ακολουθεί:

- Ο περί της Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμος του 2003 μέχρι 2017, με όλες τις αναθεωρήσεις όπως δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Κυπριακής Δημοκρατίας σύμφωνα με το Άρθρο 52 του Συντάγματος το 2017
- Ρυθμιστική Απόφαση ΑΡ 02/2014
- Ρυθμιστική Απόφαση ΑΡ 04/2014
- Ρυθμιστική Απόφαση ΑΡ 01/2018
- ΑΗΚ Πρόγραμμα Συμμόρφωσης σύμφωνα με τη Ρυθμιστική Απόφαση ΑΡ 04/2014 24 Οκτωβρίου 2014
- ΑΗΚ «Λειτουργικά Μοντέλα των Βασικών Ρυθμιζόμενων δραστηριοτήτων» σύμφωνα με τη Ρυθμιστική Απόφαση ΑΡ 04/2014 11 Μαρτίου 2015
- ΑΗΚ «Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης» 09 Μαρτίου 2015
- ΑΗΚ «Κώδικας Δεοντολογίας» 09 Μαρτίου 2015
- ΑΗΚ «Οδηγός Συμμόρφωσης των Πληροφοριακών Συστημάτων» Έκδοση Μάρτιος 2017
- Έγγραφο Δ-Γ-036 «Διαχείριση Εμπιστευτικών Πληροφοριών Λειτουργικού Διαχωρισμού»
- Έγγραφο Ε-Γ-085 «Έντυπο Εμπιστευτικών Πληροφοριών ΙΣΔ»
- Έγγραφο Ε-Γ-085 «Έντυπο Εμπιστευτικών Πληροφοριών ΔΣΔ»
- Έγγραφο Ε-Γ-086 «Υπεύθυνη Δήλωση για Προστασία Εμπιστευτικών Πληροφοριών Λειτουργικού Διαχωρισμού»
- Έγγραφο Ε-Γ-117 «Έκθεση Αναφοράς για την Διαχείριση Εμπιστευτικών Πληροφοριών Λειτουργικού Διαχωρισμού»

- ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ
Ιστότοπος ΡΑΕΚ
- Χάρτης του Πελάτη όπως είναι αναρτημένος στον ιστότοπο της ΑΗΚ
- Ρυθμιστική Απόφαση ΑΡ . 05/2017
- Ρυθμιστική Απόφαση ΑΡ . 02/2018
- Ρυθμιστική Απόφαση ΑΡ . Τροποποίηση 03/2016
- Ετήσια Έκθεση ΑΗΚ 2016 και 2017
- ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ
ΑΡΘΡΟΥ 102 ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ
Ν.122(Ι)/2003 Νοέμβριος 2017
- Έντυπα Παροχής Υπηρεσιών όπως είναι αναρτημένα στον ιστότοπο της ΑΗΚ
- Αίτηση Αλλαγής Προμηθευτή όπως είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της ΑΗΚ
- ΚΑΝΟΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ με τις αλλαγές που προτείνονται από τον
ΔΣΜ στο Προσχέδιο Ενοποιημένης Έκδοσης: 5.0.0 Σεπτέμβριος 2018
- ΝΟΜΟΣ ΠΟΥ ΠΡΟΝΟΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ
ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΩΝ ΠΗΓΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 2013
- ΣΧΕΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΜΕ ΤΕΛΙΚΗ ΚΑΤΑΛΗΞΗ ΤΗΝ ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ
ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ (ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ)
- Έντυπα Αιτήσεων ΑΗΚ
- ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΦΩΤΟΒΟΛΤΑΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑΣ
21kWp ΜΕΧΡΙ 150kWp ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΤΟΥ ΥΕΕΒΤ ΜΕ ΤΙΤΛΟ: «ΣΧΕΔΙΟ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕ
ΤΕΛΙΚΗ ΚΑΤΑΛΗΞΗ ΤΩΝ ΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ»
- ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΑΠΕ 151kWp ΜΕΧΡΙ 8MWp
ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΜΕΣΗΣ ΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΤΟΥ ΥΕΕΒΤ ΜΕ ΤΙΤΛΟ: «ΣΧΕΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕ ΤΕΛΙΚΗ
ΚΑΤΑΛΗΞΗ ΤΗΝ ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ
ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ» (ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ)

- ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΟΙ ΕΙΔΙΚΟΙ, ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΑΛΛΟΙ ΟΡΟΙ
- Διασύνδεση και παράλληλη λειτουργία Συστήματος Παραγωγής ΑΠΕ, Ισχύος από 151kWp μέχρι 8MWp, με το Δίκτυο Διανομής Μέσης Τάσης του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής (ΑΗΚ) ΣΧΕΔΙΟ ΔΣΔ (ΑΗΚ) «Π.Ο.Α.Α.Η»
- Ηλιακή Ενέργεια για Όλους Σύμφωνα με το σχέδιο Προώθησης των εγκαταστάσεων Δ/Β συστημάτων «ΗΛΙΑΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ» Ιούλιος 2016.

4.2 Διάρθρωση

Για κάθε Αρμοδιότητα καθορίστηκαν επιμέρους Δράσεις. Για την τεκμηρίωση κάθε Δράσης ακολουθείται η παρακάτω δομή:

Περιγραφή Δράσης

Δίδεται μια περιγραφή της Δράσης και του κανονιστικού πλαισίου που τη διέπει.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

Αναφέρεται συνοπτικά κάθε Βασική Αρχή που επηρεάζεται από τη μη ορθή άσκησή της.

Μέτρο

Περιγράφονται αναλυτικά τα μέτρα που περιλαμβάνονται σε κάθε δράση και των οποίων η υλοποίηση ελαχιστοποιεί τις πιθανότητες παραβίασης των Βασικών Αρχών που επηρεάζονται.

Η περιγραφή κάθε μέτρου γίνεται με τη χρήση της ακόλουθης δομής:

α/α	Περιγραφή Μέτρου
Αρμόδια Υπηρεσία	
Σχετικές Ενέργειες	
Χρονοδιάγραμμα	
Τρόπος Ελέγχου	

Όπου:

Αρμόδια Υπηρεσία:

Η Υπηρεσιακή Μονάδα η οποία, αποκλειστικά η ίδια ή σε συνεργασία με άλλες Υπηρεσιακές Μονάδες είναι υπεύθυνη για την εκτέλεση των Σχετικών Ενεργειών.

Σχετικές Ενέργειες:

Αυτές διακρίνονται ως προς τη χρονική φύση τους στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Άπαξ ενέργειες, όπως ενδεικτικά είναι ο διαχωρισμός Πληροφοριακών Συστημάτων ή εγγράφων, ή η διαμόρφωση ιδιαίτερης ιστοσελίδας ΔΣΔ στον ιστότοπο της ΑΗΚ
- Περιοδικές ενέργειες, όπως ενδεικτικά είναι η έρευνα ικανοποίησης πελατών του ΔΣΔ ή η ανάρτηση στοιχείων στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα σε συγκεκριμένα διαστήματα.
- Λοιπές ενέργειες, που ο κυρίως όγκος εργασίας τους είναι στην αρχή της υλοποίησής τους, όπως ενδεικτικά είναι η Έκδοση Διαδικασιών/Οδηγιών, οι οποίες θα αναθεωρούνται μόνο όταν αλλάζει το νομοθετικό ή ρυθμιστικό πλαίσιο που τις επηρεάζει

Χρονοδιάγραμμα

Παρουσιάζεται μια εκτίμηση του χρόνου υλοποίησης του κάθε Μέτρου. Σαν αρχή μέτρησης του χρόνου λαμβάνεται η ημερομηνία έγκρισης του παρόντος Προγράμματος Συμμόρφωσης από τη ΡΑΕΚ.

Η εν λόγω εκτίμηση του χρόνου υλοποίησης έχει λάβει υπόψη της την ανάγκη της άμεσης, κατά το δυνατόν, αντιμετώπισης των σημαντικότερων θεμάτων. Τέτοια θεωρούνται ότι είναι

- η ανεξαρτησία,
- η αναγνώριση από τους χρήστες του δικτύου του διακριτού ρόλου του ΔΣΔ,
- η αμεροληψία στην αλλαγή εκπροσώπησης Προμηθευτή
- η αποτελεσματική διαχείριση των παραγωγών ΑΠΕ.

Κατά την κατάρτιση του προγράμματος λήφθηκε σοβαρά υπόψη ότι «...οι υπηρεσίες προς τους Προμηθευτές και ιδίως η αλλαγή εκπροσώπησης αποτελούν βασικό κριτήριο ανεξαρτησίας των Διαχειριστών Συστημάτων Διανομής που βρίσκονται σε καθετοποιημένες επιχειρήσεις ...»

Καθώς και ότι

«.. Οι υπηρεσίες προς παραγωγούς ΑΠΕ επηρεάζουν το ρυθμό ανάπτυξης των ΑΠΕ με επίδραση στην επίτευξη των δεσμευτικών εθνικών στόχων, οι οποίοι παρακολουθούνται από τις ρυθμιστικές αρχές τα κράτη μέλη και την ΕΕ ...».

Τρόπος Ελέγχου

Ενδεικτικοί τρόποι ελέγχου του Προγράμματος Συμμόρφωσης:

- Επιβεβαίωση ότι υλοποιήθηκαν οι άπαξ ενέργειες με τη συμπλήρωση του καταλόγου ολοκλήρωσης (check list) του οποίου το περιεχόμενο συντηρεί ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης
- Περιοδικός έλεγχος των ενεργειών που έχουν επαναληψιμότητα όπως ενδεικτικά έρευνες ή εκθέσεις.
- Συνεχής έλεγχος της εφαρμογής των διαδικασιών/οδηγιών που αναφέρονται στα μέτρα του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

5. Αρμοδιότητες

Οι Αρμοδιότητες που αναφέρθηκαν στην Παράγραφο 4, ανήκουν στις ακόλουθες κατηγορίες :

I. Γενικές Αρμοδιότητες

Είναι αυτές που αντιμετωπίζουν γενικά θέματα, όπως η διαφύλαξη της ανεξαρτησίας των οργάνων Διοίκησης του ΔΣΔ, η διακριτή αναγνώριση του ΔΣΔ σε σχέση με αυτό της καθετοποιημένης εταιρείας ΑΗΚ, η διαφύλαξη των εμπιστευτικών πληροφοριών και η εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού του ΔΣΔ.

II. Αρμοδιότητες που αφορούν Καταναλωτές

Είναι αυτές που έχουν σχέση με τον καταναλωτή, αφορούν δηλαδή τις υπηρεσίες που παρέχει ο ΔΣΔ είτε σε νέο πελάτη που αιτείται παροχή νέου φορτίου, είτε σε υφιστάμενο πελάτη. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται σε θέματα που αφορούν στη διαχείριση των μετρήσεων και των μετρητών και στη παρακολούθηση των Δεικτών Απόδοσης

III. Αρμοδιότητες που αφορούν Παραγωγούς ΑΠΕ

Είναι αυτές που έχουν σχέση με τους Παραγωγούς ΑΠΕ, αφορούν δηλαδή τις υπηρεσίες που παρέχει ο ΔΣΔ προς τους παραγωγούς, για τη σύνδεσή των σταθμών τους στο Δίκτυο, σε όλα τα στάδια της σχετικής διαδικασίας, από την υποδοχή του αιτήματος μέχρι την τελική σύνδεση και την παρακολούθηση των μεταβολών των τεχνικών και άλλων στοιχείων του σταθμού, κατά τον κύκλο ζωής τους.

IV. Αρμοδιότητες Διαχείρισης Προμηθευτών

Είναι αυτές που έχουν σχέση με τους Προμηθευτές, αφορούν δηλαδή τις υπηρεσίες που παρέχει ο ΔΣΔ στους Προμηθευτές σχετικά με τη δήλωση εκπροσώπησης μετρητή Φορτίου, την απενεργοποίηση μετρητή λόγω χρέους, την αλλαγή Προμηθευτή καθώς και υπηρεσίες σχετικά με τον έλεγχο μετρητών και την παροχή στοιχείων κατανάλωσης των εν δυνάμει πελατών τους.

V. Αρμοδιότητες για την παρακολούθηση και τον έλεγχο του Προγράμματος

Είναι αυτές που απαιτούνται για την διασφάλιση της επίτευξης των στόχων του παρόντος προγράμματος, αφορούν δηλαδή την παρακολούθηση και έλεγχο του Προγράμματος, την εξασφάλισή της προσαρμογής του στις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις και τη συνεχή βελτίωσή του.

B. ΜΕΤΡΑ

1. Γενικές Αρμοδιότητες

1.1 Δράση: Διασφάλιση της ανεξαρτησίας του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής

Περιγραφή Δράσης

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, Έγγραφο ΑΗΚ Η/326.8 /9/03/2015 Υποβολή Προγραμμάτων Συμμόρφωσης των Βασικών Ρυθμιζόμενων Δραστηριοτήτων» Παράρτημά Α παρ 4.9, και όσο αφορά τα μέλη της Μεικτής Ειδικής Υποεπιτροπής (ΜΕΥ) Δικτύων ορίζεται ως

«9. Ασυμβίβαστο: Δε διορίζεται Πρόεδρος ή ως Μέλος της ΜΕΥ πρόσωπο που, είτε το ίδιο είτε ο/η σύζυγός του ή πρώτου βαθμού συγγενής του ασχολείται επαγγελματικά ή κατέχει μετοχές σε ποσοστό πέραν του 1% του μετοχικού κεφαλαίου, ή έχει οποιοδήποτε άλλο άμεσο, έμμεσο ή συγκρουόμενο συμφέρον σε σχέση με το σκοπό και την αποστολή της ΜΕΥ.....»

Παράλληλα στο Άρθρο 26 της Οδηγίας 72/2009

Διαχωρισμός των διαχειριστών συστημάτων διανομής

«...Επιπλέον των απαιτήσεων της παραγράφου 1, όταν ο διαχειριστής συστήματος διανομής αποτελεί μέρος κάθετα ολοκληρωμένης επιχείρησης, πρέπει να είναι ανεξάρτητος, σε επίπεδο οργάνωσης και λήψης αποφάσεων, από τις άλλες δραστηριότητες που δεν συνδέονται με τη διανομή. Προς τούτο, εφαρμόζονται τα ακόλουθα ελάχιστα κριτήρια:

α) τα πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για τη διαχείριση του συστήματος διανομής δεν μπορούν να συμμετέχουν σε διαρθρωτικές δομές της ολοκληρωμένης επιχείρησης ηλεκτρικής ενεργείας που φέρουν την ευθύνη, άμεσα ή έμμεσα, για την καθημερινή εκτέλεση των δραστηριοτήτων παραγωγής, μεταφοράς ή προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

β) πρέπει να λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα προκειμένου να διασφαλισθεί ότι τα επαγγελματικά συμφέροντα των προσώπων που είναι υπεύθυνα για τη διαχείριση του συστήματος διανομής λαμβάνονται υπόψη κατά τρόπον ώστε να διασφαλίζεται ότι είναι σε θέση να ενεργούν με ανεξαρτησία...»

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στην Ανεξαρτησία του ΔΣΔ και στην αμεροληψία των οργάνων που επηρεάζουν την διοίκηση του κατά τη λήψη των αποφάσεων τους.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.1.1	Διασφάλιση της αμεροληψίας των μελών της ΜΕΥ
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Συντάσσεται πρότυπο υπεύθυνης δήλωσης που αναφέρει ρητά τα παραπάνω. Η Αρμόδια Υπηρεσία προσδιορίζει τα πρόσωπα που είναι υποχρεωμένα να προβούν στη σχετική υπεύθυνη δήλωση και επικαιροποιεί τη Λίστα Υπόχρεων Δήλωσης. Τα άτομα που προσδιορίστηκαν ενημερώνονται για την υποχρέωση τους και υπογράφουν την υπεύθυνη δήλωση. Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ενημερώνεται για το περιεχόμενο της Λίστας Υπόχρεων Δήλωσης και το αποτέλεσμα της διαδικασίας. Τα σχετικά έγγραφα συγκεντρώνονται και αρχειοθετούνται. Η διαδικασία αυτή γίνεται ετησίως και κάθε φορά που

	αναλαμβάνει αντίστοιχα καθήκοντα νέο άτομο. Η Αρμόδια Υπηρεσία τηρεί το σχετικό αρχείο
Χρονοδιάγραμμα	30 εργάσιμες ημέρες μετά την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Αντιπαραβολή του περιεχομένου της Λίστας και των σχετικών δηλώσεων. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.1.2	Χρήση θεσμικού πλαισίου για τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την ΑΗΚ προς τον ΔΣΔ καθώς και το αντίστροφο
Αρμόδια Υπηρεσία.	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Με το πρόγραμμα Λειτουργικού Διαχωρισμού που έχει εγκριθεί από τη ΡΑΕΚ έχει καθορισθεί το πλαίσιο κάτω από το οποίο ο ΔΣΔ • προσφέρει και λαμβάνει υπηρεσίες • παρέχει και δέχεται προσωπικό από την Καθετοποιημένη Επιχείρηση. Τα παραπάνω διέπονται από σχετικές συμβάσεις (SLAs) που αντίστοιχα ονομάζονται ΣΠΥ και ΣΠΠ/ΣΟΕ. Με αυτές ρυθμίζονται όλα τα σχετικά θέματα όπως το αντικείμενο της συμφωνίας, το κόστος που προκύπτει και η απόδοση του, οι απαραίτητες προδιαγραφές ποιότητας ακόμη και ο τρόπος πιστοποίησης της ολοκλήρωσης τους. Σε περίπτωση που η υλοποίηση των συμφωνιών αυτών απαιτούν την διάθεση εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών, προβλέπονται συγκεκριμένοι όροι για τη διαφύλαξη και την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα τους.

	Οι πρότυπες συμβάσεις καθώς και οι συμβάσεις που υπογράφονται είναι διαθέσιμες στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Έλεγχος των όρων των πρότυπων συμβάσεων Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

1.2 Δράση: Διάκριση Υπηρεσιών ΔΣΔ έναντι των υπολοίπων της Καθετοποιημένης Επιχείρησης, ΑΗΚ

Περιγραφή Δράσης

Σύμφωνα με τη Οδηγία 72/2009 Άρθρο 26 παράγραφος 3:

«Σε περίπτωση που ο διαχειριστής συστήματος διανομής αποτελεί μέρος κάθετα ολοκληρωμένης επιχείρησης, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι παρακολουθούνται από ρυθμιστικές αρχές ή άλλους αρμόδιους φορείς οι δραστηριότητες του διαχειριστή του συστήματος διανομής, ώστε να μην είναι σε θέση να εκμεταλλευθεί την κάθετη ολοκλήρωσή του για να προκαλέσει στρέβλωση του ανταγωνισμού. Ειδικότερα, οι ανακοινώσεις και τα σήματα των διαχειριστών συστημάτων διανομής με κάθετη ολοκλήρωση δεν πρέπει να προκαλούν σύγχυση όσον αφορά τη χωριστή ταυτότητα του κλάδου προμήθειας της κάθετα ολοκληρωμένης επιχείρησης».

Ο «ΝΟΜΟΣ» και ειδικότερα στο Κεφάλαιο VIIA ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ» ορίζει τις αρμοδιότητες του ΔΣΔ, τον τρόπο ελέγχου του από τη ΡΑΕΚ αλλά και υποχρεώσεις για την ανεξαρτησία του.

Η διάκριση των υπηρεσιών ΔΣΔ έναντι των υπολοίπων και ιδίως της παραγωγής και της προμήθειας της ΑΗΚ ενισχύει την αναγνώρισή του ως ανεξάρτητου φορέα από

τους καταναλωτές, τους παραγωγούς και τους προμηθευτές και είναι επιβεβλημένη και από την Οδηγία.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στη διάκριση της λειτουργίας του ΔΣΔ από τις υπόλοιπες οργανικές μονάδες της ΑΗΚ και ιδίως από τις ΒΡΔ Παραγωγής και Προμήθειας.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.2.1	Δημιουργία σημείων εξυπηρέτησης των πελατών αποκλειστικά για τον ΔΣΔ.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία φροντίζει για • την καταγραφή όλων των σημείων εξυπηρέτησης των πελατών από την ΑΗΚ. • τον διαχωρισμό τους σε σημεία εξυπηρέτησης των πελατών του ΔΣΔ από τα υπόλοιπα (κυρίως αυτών της ΒΡΔ Προμήθειας). • τον χωροταξικό διαχωρισμό τους, έτσι ώστε τα σημεία εξυπηρέτησης του ΔΣΔ να είναι εμφανώς διακριτά και πλήρως διαχωρισμένα από τα υπόλοιπα σημεία εξυπηρέτησης της ΑΗΚ. Η διαδικασία αυτή εκτελείται με βάση εγκεκριμένο σχέδιο, το οποίο έχει τη σύμφωνη γνώμη του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης. Η Αρμόδια Υπηρεσία αντιμετωπίζει την εκτέλεση της διαδικασίας σαν έργο και αποστέλλει στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης μηνιαία αναφορά για την πρόοδο του.

Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης μέσω των αναφορών προόδου. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.2.2	Διασφάλιση της εμφάνισης των διακριτικών του ΔΣΔ σε όλο το φάσμα των εντύπων του.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Προσδιορισμός των εντύπων που χρησιμοποιούνται από/και με τους Πελάτες του ΔΣΔ (καταναλωτές, παραγωγούς, και προμηθευτές) Δημιουργία Λίστας Εντύπων του ΔΣΔ Τοποθέτηση διακριτικών στοιχείων στα έντυπα αυτά έτσι ώστε οι Πελάτες να διακρίνουν αμέσως ότι πρόκειται για έντυπο του ΔΣΔ. Τα διακριτικά αυτά στοιχεία δεν θα περιλαμβάνουν ιδιαίτερο λογότυπο και είναι • η αναγραφή του ακρωνυμίου «ΔΣΔ» • η ονομασία Διαχειριστής Συστήματος Διανομής (ολογράφως) με μικρότερα γράμματα. Απομάκρυνση από τα έντυπα αυτά όλων των άμεσων ή έμμεσων αναφορών σε ανταγωνιστικές δραστηριότητες της Καθετοποιημένης Επιχείρησης ΑΗΚ. Τοποθέτηση των εντύπων αυτών σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης και στην ιστοσελίδα του ΔΣΔ.

	Η Αρμόδια Υπηρεσία αποστέλλει όλα τα έντυπα στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	3 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επισκόπηση της διαμόρφωσης των εντύπων για τη συμβατότητα τους με τα παραπάνω Δειγματοληπτικός, περιοδικός έλεγχος των εντύπων που χρησιμοποιούνται. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

1.3 Δράση: Επικοινωνία στους Πελάτες των υπηρεσιών που παρέχει ο ΔΣΔ

Περιγραφή Δράσης

Με τον «ΝΟΜΟ» καθορίζεται το αντικείμενο των υπηρεσιών του ΔΣΔ και η ανεξαρτησία του από τις λοιπές δραστηριότητες της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης ΑΗΚ, τις οποίες παρέχει αμερόληπτα και χωρίς διακρίσεις.

Σύμφωνα με τη παράγραφο 6.2.2 (β) των «Κανόνων Προμήθειας», το έντυπο υπηρεσιών από τον Προμηθευτή προς τον πελάτη περιέχει « β. Αναφορά των υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από το Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου και το Διαχειριστή Συστήματος Διανομής, των αρμοδιοτήτων των φορέων αυτών και της ευθύνης τους έναντι των Πελατών, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις.»

Σύμφωνα επίσης με τη παράγραφο 7.1.6 των «Κανόνων Προμήθειας», με κάθε Λογαριασμό Κατανάλωσης παρέχονται στον Πελάτη και οι ακόλουθες πληροφορίες:

(δ) Το τηλεφωνικό κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών του τοπικού παραρτήματος του ΔΣΔ, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και

αιτημάτων, την αναφορά βλαβών που σχετίζονται με το Δίκτυο και την παροχή του, καθώς και για την επικοινωνία με τον ΔΣΔ σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

Είναι εμφανές ότι ο κάθε ενδιαφερόμενος δεν είναι δυνατόν να ανατρέχει στο «ΝΟΜΟ» ή σε Κώδικες για να αναγνωρίσει τις υπηρεσίες του ΔΣΔ και τον τρόπο παροχής τους.

Συνεπώς, ο ΔΣΔ οφείλει να γνωστοποιήσει με σαφήνεια, με κάθε λεπτομέρεια, άμεσα και έμμεσα, προς όλους τους ενδιαφερόμενους το αντικείμενο των υπηρεσιών του, ώστε να ξεχωρίζει από τις λοιπές δραστηριότητες της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης ΑΗΚ.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ / ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ / ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ

Η Δράση συμβάλλει καθοριστικά στην ενημέρωση του κοινού για τις υπηρεσίες που παρέχονται από το ΔΣΔ, ενισχύει τη διακριτή παρουσία του και καθιστά σαφές το διαχωρισμένο αντικείμενό του σύμφωνα με το λειτουργικό διαχωρισμό της Καθετοποιημένης Επιχείρησης, ΑΗΚ.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.3.1	Ενημέρωση του ευρύτερου κοινού για τις υπηρεσίες του ΔΣΔ και τον διαχωρισμό τους από τις άλλες υπηρεσίες της ΑΗΚ.
Αρμόδια Υπηρεσία.	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ (σε συνεργασία με τη ΔΗ.ΣΧΕ)
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία μεριμνά για την κατάρτιση αναλυτικού «Προγράμματος» ενεργειών για την ενημέρωση των χρηστών του Δικτύου αλλά και του ευρύτερου κοινού, για

	τις υπηρεσίες και τον διακριτό ρόλο του ΔΣΔ. Το «Πρόγραμμα» περιέχει επίσης χρονοδιάγραμμα των ενεργειών που περιλαμβάνονται σε αυτό. Ενδεικτικές ενέργειες: • Διαμόρφωση ειδικού φυλλαδίου που θα παρασχεθεί στους Προμηθευτές για την ενημέρωση των πελατών τους. • Καταχώριση σε ενεργειακά έντυπα/ιστοσελίδες και τύπο (έντυπο και Ηλεκτρονικό). Το «Πρόγραμμα» κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	Κατάρτιση του προγράμματος εντός 2 μηνών από την έναρξη Μέτρηση της αποτελεσματικότητας του «Προγράμματος» δύο (2) έτη μετά την ολοκλήρωση του
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση κατάρτισης του προγράμματος Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

1.4 Δράση: Διαμόρφωση ιδιαίτερης ιστοσελίδας ΔΣΔ στον ιστότοπο της ΑΗΚ

Περιγραφή Δράσης

Η ιδιαίτερη ιστοσελίδα ΔΣΔ, η πρόσβαση στην οποία γίνεται μέσα από την αρχική σελίδα του ιστότοπου της ΑΗΚ αποτελεί ένα μέσο αδιάλειπτης επικοινωνίας του με το σύνολο των ενδιαφερομένων μερών (καταναλωτές, παραγωγούς προμηθευτές,) για όλα τα μεταξύ τους ζητήματα.

Μέσω αυτής επικοινωνείται το διακριτό αντικείμενο των δραστηριοτήτων του, παρέχεται πληροφόρηση για το σύνολο των χρηστών του Δικτύου και δίδεται πρόσβαση στις ηλεκτρονικές εφαρμογές εξυπηρέτησής του.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ / ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ / ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ**

Η Δράση συμβάλλει στην ενημέρωση του κοινού για τις παρεχόμενες από το ΔΣΔ υπηρεσίες, ενισχύει τη διακριτή παρουσία του και καθιστά σαφές το διαχωρισμένο αντικείμενό του έναντι της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης, ΑΗΚ.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.4.1	Ανάπτυξη και λειτουργία ιδιαίτερης ιστοσελίδας, που θα καλείται από τον ιστότοπο της ΑΗΚ, μέσω του οποίας θα προβάλλεται η διακριτή λειτουργία του ΔΣΔ και θα διασφαλίζεται η πληροφόρηση για τις διαχωρισμένες υπηρεσίες του.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ (σε συνεργασία με τη ΔΗ.ΣΧΕ)
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία σχεδιάζει το πρότυπο της ιστοσελίδας του ΔΣΔ, το οποίο πρέπει να περιέχει κατ' ελάχιστον • παρουσίαση του διακριτού ρόλου του ΔΣΔ • περιγραφή των υπηρεσιών του ΔΣΔ • αναλυτικές οδηγίες για την αλληλεπίδραση των πελατών με τα σημεία εξυπηρέτησης του Τα παραπάνω στοιχεία πρέπει να χαρακτηρίζονται από διαφάνεια χωρίς διακρίσεις, μεροληπτικές πρακτικές και στρεβλώσεις. Με βάση το πρότυπο αυτό, απευθύνεται στη Διεύθυνση Πληροφορικής ή σε άλλον εξειδικευμένο κατασκευαστή λογισμικού, για την ανάπτυξη, την εγκατάσταση και την ενεργοποίηση της ιδιαίτερης ιστοσελίδας του ΔΣΔ. Ο τρόπος πρόσβασης στην ιστοσελίδα του ΔΣΔ από τον ιστότοπο της ΑΗΚ πρέπει να είναι ευκρινής και εύκολα

	αντιληπτός για κάθε χρήστη.
Χρονοδιάγραμμα	Πλήρης λειτουργία 3 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της ενεργοποίησης της ιστοσελίδας του ΔΣΔ. Περιοδικός έλεγχος της ορθής ανανέωσης του περιεχομένου της. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

1.5 Δράση: Εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα του Προγράμματος Συμμόρφωσης

Περιγραφή Δράσης

Σύμφωνα με το Άρθρο 54.-(1) του «ΝΟΜΟΥ», «ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής καταρτίζει πρόγραμμα συμμόρφωσης, στο οποίο αναφέρονται τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να αποκλείεται οποιαδήποτε μεροληπτική συμπεριφορά και να διασφαλίζεται η δέουσα παρακολούθηση της τήρησης του προγράμματος. Στο πρόγραμμα συμμόρφωσης καθορίζονται μεταξύ άλλων οι συγκεκριμένες υποχρεώσεις των υπαλλήλων για την επίτευξη των στόχων. Ο Διευθυντής του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής έχει την ευθύνη της παρακολούθησης του προγράμματος συμμόρφωσης. Το πρόγραμμα συμμόρφωσης υποβάλλεται από το Διευθυντή του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής στη ΡΑΕΚ για έγκριση. Ο Διευθυντής του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής υποβάλλει τακτικά

έκθεση στη ΡΑΕΚ στην οποία περιγράφονται τα μέτρα που έχουν ληφθεί και ο βαθμός ικανοποίησης του προγράμματος».

Παράλληλα στο Άρθρο 55 του «ΝΟΜΟΥ» αναφέρεται. «Κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής δεν προβαίνει σε δυσμενείς διακρίσεις μεταξύ προσώπων ή κατηγοριών προσώπων ή μεταξύ χρηστών του συστήματος ή κατηγοριών χρηστών του συστήματος, ειδικότερα προς όφελος θυγατρικών εταιρειών, συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων και κοινοπραξιών στις οποίες συμμετέχει».

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ / ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ/ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση συμβάλλει στην βελτίωση της κατανόησης του προσωπικού του ΔΣΔ για τον τρόπο με τον οποίο θα ενεργεί, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αμεροληψία και η αντικειμενικότητα του, η ορθή διαχείριση των ευαίσθητων πληροφοριών καθώς και η ισότιμη παροχή υπηρεσιών σε όλους τους Πελάτες.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.5.1	Εκπαίδευση του Προσωπικού του ΔΣΔ
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Καθορισμός • του προσωπικού που πρέπει να εκπαιδευτεί. • του περιεχομένου και του τρόπου εκπαίδευσης. Διαμόρφωση του προγράμματος εκπαίδευσης Κοινοποίηση του προγράμματος εκπαίδευσης στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης. Υλοποίηση του προγράμματος εκπαίδευσης.

	Μετά την εκπαίδευση, οι εκπαιδευόμενοι δηλώνουν εγγράφως ότι έλαβαν γνώση του Προγράμματος Συμμόρφωσης και των επιπτώσεων από τη μη τήρησή του.
Χρονοδιάγραμμα	Ολοκλήρωση της εκπαίδευσης εντός 8 μηνών μετά την έγκριση του Προγράμματος Συμμόρφωσης.
Τρόπος Ελέγχου	Πιστοποίηση των ατόμων για την εκπαίδευση τους. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.5.2	Επικοινωνία της δέσμευσης της Διοίκησης και του Εκτελεστικού Διευθυντή Δικτύων για την εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης
Αρμόδια Υπηρεσία	Γενικός Διευθυντής
Σχετικές ενέργειες	Εκδίδεται ανακοίνωση προς όλο το προσωπικό, η οποία αναφέρει ρητά τη δέσμευση της Διοίκησης για την εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης του ΔΣΔ.
Χρονοδιάγραμμα	Εντός 10 ημερών από την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης και της κυκλοφορίας της ανακοίνωσης Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.5.3	Έκδοση εσωτερικής οδηγίας για τη διασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης και της αμεροληψίας
Αρμόδια Υπηρεσία	Διευθυντής ΔΣΔ (Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ)
Σχετικές ενέργειες	Η ΑΗΚ έχει εκδώσει τον Κώδικα Δεοντολογίας. Στο Κεφάλαιο 3 με τίτλο «ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ» αναφέρονται (μεταξύ πολλών άλλων) οι αρχές της ισότιμης μεταχείρισης, της

	αμεροληψίας και της διαφάνειας. Η Αρμόδια Υπηρεσία συντάσσει και αποστέλλει αναλυτική οδηγία που περιγράφει την εξειδίκευση των παραπάνω σε όλο το φάσμα των αρμοδιοτήτων του ΔΣΔ. Η οδηγία αποστέλλεται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης και της διανομής της οδηγίας Δειγματοληπτικός έλεγχος του βαθμού κατανόησης της από το προσωπικό του ΔΣΔ Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

1.6 Δράση: Διαχείριση εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών

Περιγραφή Δράσης

Σύμφωνα με το Α 52 (9) του «ΝΟΜΟΥ» ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής, τηρουμένης της υποχρέωσής του προς τη ΡΑΕΚ για πρόσβαση στους λογαριασμούς της δραστηριότητάς του ή οποιασδήποτε άλλης νόμιμης υποχρέωσης κοινοποίησης πληροφοριών, διαφυλάσσει τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών οι οποίες περιέρχονται εις γνώσιν του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του και αποτρέπει τη με μεροληπτικό τρόπο κοινοποίηση πληροφοριών που αφορούν τις δικές του δραστηριότητες και ενδέχεται να παρέχουν εμπορικά πλεονεκτήματα

Με το Άρθρο 52(4) του ίδιου «ΝΟΜΟΥ» ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παρέχει στους χρήστες του δικτύου τις πληροφορίες που χρειάζονται για την αποτελεσματική πρόσβαση στο σύστημα, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης του.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί το Άρθρο 27 της Οδηγίας 72/2009

«Υποχρέωση εχεμύθειας των διαχειριστών συστημάτων διανομής»

*Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 30 ή οποιασδήποτε άλλης νόμιμης υποχρέωσης κοινοποίησης πληροφοριών, ο διαχειριστής του συστήματος διανομής διαφυλάσσει τον **εμπιστευτικό χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών** οι οποίες περιέρχονται εις γνώση του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, και αποτρέπει τη με μεροληπτικό τρόπο κοινοποίηση πληροφοριών που αφορούν τις δικές του δραστηριότητες και ενδέχεται να παρέχουν εμπορικά πλεονεκτήματα.*

Ως εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες μπορούν να οριστούν όλες οι πληροφορίες που μπορούν να παρέχουν ένα συγκριτικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, εάν είναι γνωστές μόνο σε ένα τμήμα της αγοράς και συνεπώς ενδέχεται με το τρόπο αυτό να υποστούν βλάβη τα έννομα συμφέροντα άλλων συμμετεχόντων στην αγορά (φυσικών ή νομικών προσώπων).

Οι εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες κατηγοριοποιούνται ως προς το κριτήριο της εμπιστευτικότητας ως εξής:

Κατηγορία 1:

Περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες που αποτελούν αντικείμενο του Οδηγού του Παραρτήματος 1 οι οποίες θα πρέπει να είναι **δημοσίως διαθέσιμες** στο πλαίσιο της τήρησης των αρχών της ίσης μεταχείρισης, της αμεροληψίας, της ισότιμης πρόσβασης στην πληροφορία, της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας.

Κατηγορία 2:

Περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες που αποτελούν αντικείμενο του Οδηγού του Παραρτήματος 1 και είναι εμπιστευτικές. Η πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες θα πρέπει να είναι περιορισμένη, και να δίνεται στα κατάλληλα άτομα μέσα από ένα ισχυρό, δυναμικό και προσαρμοζόμενο σύστημα ελεγχόμενων εξουσιοδοτήσεων.

Η ΑΗΚ έχει εκδώσει τον Κώδικα Δεοντολογίας, στο Κεφάλαιο 2 του οποίου αναφέρονται υποχρεώσεις σχετικά με τη δημιουργία και διαχείριση πληροφοριών

και την εμπιστευτικότητα δεδομένων, ενώ στο Κεφάλαιο 3 αναφέρονται υποχρεώσεις για την αρχή της εμπιστευτικότητας.

Η ΑΗΚ έχει εκδώσει επίσης, τη Διαδικασία «Διαχείριση Εμπιστευτικών Πληροφοριών Λειτουργικού Διαχωρισμού» (Δ-Γ-036), καθώς και δύο έντυπα σχετικά με τις εμπιστευτικές πληροφορίες (Ε-Γ-085-ΔΣΔ και Ε-Γ-085-ΙΣΔ)

Σύμφωνα με την παραπάνω Διαδικασία, οι εμπιστευτικές πληροφορίες που αφορούν το Λειτουργικό Διαχωρισμό, περιλαμβάνουν τις

- **πληροφορίες** που αποτελούν **εμπορικό απόρρητο** και επηρεάζουν τον ανταγωνισμό
- **πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα**, για τις οποίες οι άμεσα ενδιαφερόμενοι ή αγνοούν γενικά την εν λόγω απόρρητη πληροφορία, ή δεν έχουν εύκολη πρόσβαση σε αυτή με αποτέλεσμα, αν αποκαλυφθούν, να επηρεαστεί πιθανά ο ανταγωνισμός
- **Πληροφορίες που έχουν εμπορική αξία.** Η εμπορική αξία είναι συνάρτηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ / ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ / ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση συμβάλλει καθοριστικά στην προστασία και κατάλληλη διαχείριση των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και στην αποφυγή τυχόν διακριτικής συμπεριφοράς και μεροληπτικών εταιρικών πρακτικών και στρέβλωσης του ανταγωνισμού.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.6.1	Αναγνώριση των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών του ΔΣΔ

Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Έχει ήδη καταρτιστεί η «Διαδικασία» «Διαχείριση Εμπιστευτικών Πληροφοριών Λειτουργικού διαχωρισμού» καθώς και τα δύο έντυπα, Ε-Γ-085-ΔΣΔ και Ε-Γ-085-ΙΣΔ, στα οποία έχει καταγραφεί ποιές πληροφορίες θεωρούνται εμπιστευτικές, πώς φυλάσσονται (φυσικό αρχείο και/ή συγκεκριμένο Λογισμικό Σύστημα ή ηλεκτρονικό αρχείο), η Πηγή Πληροφορίας, ποιοί έχουν πρόσβαση σήμερα και ποιοί χρειάζεται να έχουν πρόσβαση καθώς και οι απαιτούμενες Ενέργειες. Η Αρμόδια Υπηρεσία μεριμνά ώστε η εν λόγω «Διαδικασία» να ενημερώνεται με τυχόν αλλαγές • στη διαχείριση των πληροφοριών που αναφέρονται σε αυτήν • στα είδη πληροφορίας που διαχειρίζεται ο ΔΣΔ. Το προσωπικό του ΔΣΔ οφείλει να τηρεί σχολαστικά τα προβλεπόμενα στη «Διαδικασία». Για το σκοπό αυτό έχει συνταχθεί το Έντυπο Ε-Γ-086 «Υπεύθυνη Δήλωση για Προστασία Εμπιστευτικών Πληροφοριών Λειτουργικού Διαχωρισμού», το οποίο υπογράφεται από το αρμόδιο προσωπικό. Επιπλέον των παραπάνω, έχει ήδη θεσπιστεί το έντυπο Ε-Γ-117 «Έκθεση Αναφοράς για την Διαχείριση Εμπιστευτικών Πληροφοριών Λειτουργικού Διαχωρισμού». Με αυτό δίνεται η δυνατότητα αναφοράς παραβιάσεων καθώς και προτάσεων για την επίλυση των τυχόν προβλημάτων.

	Για την κάλυψη της διαχείρισης των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών που εμπίπτουν στη Κατηγορία 1 (σύμφωνα με την περιγραφή της Δράσης) παρέχεται αναλυτικός Οδηγός στο Παράρτημα 1. Η «Διαδικασία», τα Έντυπα, η λίστα με τα πρόσωπα που έχουν υπογράψει το Ε-Γ-117, και ο Οδηγός του Παραρτήματος 1, αποστέλλονται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες από την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης των σχετικών εγγράφων. Επιβεβαίωση ότι στη λίστα με τα άτομα που υπόγραψαν το Ε-Γ-086 περιλαμβάνονται όλα τα υπόχρεα Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.6.2	Διασφάλιση εμπιστευτικού χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και εσωτερικών εμπιστευτικών πληροφοριών στα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Η Διεύθυνση Πληροφορικής της ΑΗΚ έχει ήδη εκδώσει τον «Οδηγό Συμμόρφωσης των Πληροφοριακών Συστημάτων της ΑΗΚ», όπου περιλαμβάνει τον «Κατάλογο Λογισμικών Συστημάτων Πληροφορικής» και τη διαδικασία «Διαχείριση Δικαιωμάτων Πρόσβασης Χρηστών Συστημάτων

	Πληροφορικής». Ο Οδηγός κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης. Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ενημερώνεται επίσης για κάθε αλλαγή στον εν λόγω Οδηγό, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής καταλληλότητα του.
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες μετά την έγκριση του Προγράμματος Συμμόρφωσης
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης του Οδηγού Επιβεβαίωση της καταλληλότητας του περιεχομένου του Οδηγού για τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιεί, έμμεσα ή άμεσα, το προσωπικό του ΔΣΔ. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.6.3	Διασφάλιση του εμπιστευτικού χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και εσωτερικών εμπιστευτικών πληροφοριών στα νέα πληροφοριακά συστήματα
Αρμόδια Υπηρεσία	Ιδιοκτήτης Εφαρμογής
Σχετικές ενέργειες	Ο Ιδιοκτήτης Εφαρμογής εξετάζει το νέο πληροφοριακό σύστημα και το κατατάσσει σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση της Παραγράφου 3.3 του «Οδηγού Συμμόρφωσης Πληροφοριακών Συστημάτων της ΑΗΚ». Στη συνέχεια εφαρμόζει την κατάλληλη διαδικασία που περιγράφεται για την κατηγορία αυτή στον Οδηγό. Η Διεύθυνση Πληροφορικής μεριμνά για τις απαιτούμενες αλλαγές στον Κατάλογο των Λογισμικών Συστημάτων και ενημερώνει τους αρμόδιους χρήστες των εφαρμογών και τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.

	Στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης αποστέλλεται επίσης οποιαδήποτε αλλαγή στον Οδηγό.
Χρονοδιάγραμμα	Όποτε απαιτείται
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της αλλαγής του Οδηγού για πληροφοριακά συστήματα που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα τη λειτουργία του ΔΣΔ Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.6.4	Διασφάλιση του διαχωρισμού των Πληροφοριακών Συστημάτων μεταξύ του ΔΣΔ και της ΑΗΚ.
Αρμόδια Υπηρεσία	Ιδιοκτήτης Εφαρμογής
Σχετικές ενέργειες	Στη «Διαδικασία» «Διαχείριση Εμπιστευτικών Πληροφοριών Λειτουργικού διαχωρισμού» περιλαμβάνονται δύο έντυπα, με εμπιστευτικές πληροφορίες (Ε-Γ-085-ΔΣΔ και Ε-Γ-085-ΙΣΔ). Σε αυτά καταγράφονται: • οι εμπιστευτικές πληροφορίες • το λογισμικό σύστημα στο οποίο υπάρχει κάθε μία από αυτές • ποιοι έχουν πρόσβαση σε αυτές • τα αρμόδια άτομα που μπορούν να έχουν πρόσβαση. • οι απαιτούμενες ενέργειες για τη διασφάλιση της πρόσβασης μόνο στα αρμόδια άτομα. Περιλαμβάνεται επίσης ένα αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των απαραίτητων ενεργειών, το οποίο

	επικαιροποιείται (εάν χρειαστεί) σε τακτά χρονικά διαστήματα. Η Αρμόδια Υπηρεσία συνεργάζεται με την ΠΛΗΡ για να • αποφανθεί για την κάλυψη των σχετικών κριτηρίων που αναφέρονται στον Οδηγό «Διαχείριση Δικαιωμάτων Πρόσβασης Χρηστών Συστημάτων Πληροφορικής», • ορίσει το χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο θα προχωρήσει ο διαχωρισμός της (εάν δεν καλύπτεται) • προσδιορίσει τις απαραίτητες παρεμβάσεις στα δικαιώματα πρόσβασης σε αυτήν κατά το ενδιάμεσο διάστημα, εφόσον αυτό απαιτηθεί. Η απόφαση για την καταλληλότητα της εφαρμογής (ως προς τα κριτήρια του Λειτουργικού Διαχωρισμού και το τυχόν χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των απαραίτητων ενεργειών) κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	Η σχετική εξέταση όλων των εφαρμογών για την συμβατότητα τους με τις απαιτήσεις του Λειτουργικού Διαχωρισμού και το τυχόν χρονοδιάγραμμα απαιτούμενων ενεργειών θα έχει ολοκληρωθεί εντός 2 μηνών μετά την έγκριση του Προγράμματος Συμμόρφωσης.
Τρόπος Ελέγχου	Επισκόπηση του αποτελέσματος της εξέτασης των πληροφοριακών εφαρμογών που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα τη λειτουργία του ΔΣΔ Παρακολούθηση των χρονοδιαγραμμάτων των απαραίτητων ενεργειών Δειγματοληπτικός έλεγχος όταν λειτουργούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Λειτουργικού Διαχωρισμού Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.6.5	Προσδιορισμός των εγγράφων που περιέχουν εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες του ΔΣΔ σε εσωτερικά έγγραφα.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Τα έντυπα (Ε-Γ-085-ΔΣΔ και Ε-Γ-085-ΙΣΔ) που αναφέρθηκαν στο Μέτρο 1.6.4 καταγράφουν - το λογισμικό σύστημα ή φυσικό αρχείο στο οποίο υπάρχει κάθε εμπορικά ευαίσθητη πληροφορία, - τα άτομα που έχουν πρόσβαση σε αυτή - τα αρμόδια άτομα που μπορούν να έχουν πρόσβαση. - τις απαιτούμενες ενέργειες για τη διασφάλιση της πρόσβασης μόνο στα αρμόδια άτομα. Με βάση το περιεχόμενο των εντύπων αυτών δημιουργείται λίστα με τα έγγραφα που περιέχουν εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες που - παράγονται από τα εν λόγω λογισμικά συστήματα - χρησιμοποιούνται (μόνιμα ή προσωρινά) σε φυσικό αρχείο Η πρόσφατα επικαιροποιημένη λίστα με τα σχετικά έγγραφα αποστέλλεται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης μετά από κάθε αλλαγή της.
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες από την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της διατήρησης λίστας των εγγράφων με εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
-----	------------------

1.6.6	Καθορισμός του τρόπου διαχείρισης και διαφύλαξης των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών του ΔΣΔ σε εσωτερικά έγγραφα.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Έκδοση σχετική «Διαδικασίας», όπου θα καθορίζεται ο τρόπος διαβάθμισης, διαχείρισης και διαφύλαξης των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών του ΔΣΔ σε εσωτερικά έγγραφα. Η «Διαδικασία» κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες μετά την ολοκλήρωση του Μέτρου 1.6.5
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης της Διαδικασίας Δειγματοληπτικός έλεγχος της εφαρμογής της. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.6.7	Εκπαίδευση του Προσωπικού που χειρίζεται εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία μεριμνά ώστε το εκπαιδευτικό υλικό που αφορά την εκπαίδευση που αναφέρεται στο Μέτρο 1.5.1. να περιλαμβάνει και υλικό που να αφορά την ορθή και κατάλληλη διαχείριση των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών. Το υλικό αυτό κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	Το χρονοδιάγραμμα του μέτρου 1.5.1
Τρόπος Ελέγχου	Επισκόπηση του εκπαιδευτικού υλικού Έλεγχος σύμφωνα με το μέτρο 5.1.1

1.7 Δράση: Πληροφόρηση Ενδιαφερομένων μερών

Περιγραφή Δράσης

Σύμφωνα με Άρθρο 56 (4) του «ΝΟΜΟΥ» «Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παρέχει στους χρήστες του δικτύου τις πληροφορίες που χρειάζονται για την αποτελεσματική πρόσβαση στο σύστημα, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης του.»

Επίσης με το Άρθρο 25 (λε) του ίδιου νόμου, η ΡΑΕΚ μπορεί «να απαιτεί πληροφορίες από τις επιχειρήσεις ηλεκτρικής ενέργειας σχετικά με την εκπλήρωση των καθηκόντων τους, συμπεριλαμβανομένης της αιτιολόγησης για οποιαδήποτε άρνηση χορήγησης πρόσβασης σε τρίτους, καθώς και οποιεσδήποτε πληροφορίες σχετικά με μέτρα αναγκαία για την ενίσχυση του δικτύου».

Επιπλέον, αυτών ο ΔΣΔ οφείλει να

- λαμβάνει μέτρα για την αποφυγή τυχόν διακριτικής συμπεριφοράς, μεροληπτικών εταιρικών πρακτικών και στρέβλωσης του ανταγωνισμού κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του μέρος της οποίας αποτελεί η επιλεκτική πληροφόρηση
- παρέχει (σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία) συστηματικά πληροφορίες για τη δραστηριότητα του και τη λειτουργία της αγοράς ενέργειας στη ΡΑΕΚ. Όπως αναφέρεται στη νομοθεσία, ο ΔΣΔ «λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή απρόσκοπτης πρόσβασης της ΡΑΕΚ σε όλα τα προβλεπόμενα από την ισχύουσα νομοθεσία στοιχεία και δεδομένα».

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ /ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στη διασφάλιση της ισότιμης παροχής πρόσβασης σε πληροφορίες που αφορούν τις υπηρεσίες του ΔΣΔ.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.7.1	Συνεχής, πλήρης και επικαιροποιημένη πληροφόρηση των Πελατών, μέσω της ιστοσελίδας του ΔΣΔ .
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Έγκαιρη ανάρτηση όλων των πληροφοριών που αφορούν καταναλωτές, παραγωγούς και προμηθευτές στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ. Οι πληροφορίες που παρέχονται και ο τρόπος διάθεσης αυτών αναφέρονται αναλυτικότερα στον σχετικό «Οδηγό Συμμόρφωσης για τη διαχείριση πληροφοριών στο πλαίσιο του Προγράμματος Συμμόρφωσης», στο Παράρτημα 1 του παρόντος.
Χρονοδιάγραμμα	3 μήνες μετά την ολοκλήρωση του μέτρου 1.4.1
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της έγκαιρης ανάρτησης των προβλεπόμενων πληροφοριών. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.7.2	Πληροφόρηση Πελατών στα σημεία εξυπηρέτησης
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Σχεδιασμός σταθμών διάχυσης των πληροφοριών που αφορούν τους Πελάτες στα σημεία εξυπηρέτησης. Οι σταθμοί αυτοί μπορεί να είναι προθήκες στις οποίες τοποθετείται έντυπο υλικό ή κατάλληλες (απλές ή διαδραστικές) οθόνες. Η Αρμόδια Υπηρεσία οφείλει να περιγράψει το μηχανισμό με τον οποίο, η πληροφόρηση που αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΔΣΔ, θα είναι διαθέσιμη με φιλικό τρόπο στα σημεία εξυπηρέτησης.

	Η τεκμηρίωση του μηχανισμού, με τίτλο «Πληροφόρηση Πελατών στα σημεία εξυπηρέτησης» και το σχετικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	6 μήνες από την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της ολοκλήρωσης του μηχανισμού διάχυσης της πληροφόρησης Παρακολούθηση του χρονοδιαγράμματος Επιτόπια εξέταση της λειτουργίας του μηχανισμού Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.7.3	Διασφάλιση ισότιμης πρόσβασης των Προμηθευτών σε στοιχεία που αφορούν τη δραστηριότητά τους και τους πελάτες τους και των Παραγωγών σε στοιχεία που αφορούν τη δραστηριότητα τους
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Καταρτίζονται Διαδικασίες Πληροφόρησης, οι οποίες αποστέλλονται στους προμηθευτές ή παραγωγούς αντίστοιχα. Οι Διαδικασίες Πληροφόρησης κοινοποιούνται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	4 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαιώνεται η έκδοση των Διαδικασιών Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.7.4	Παροχή πληροφοριών στη ΠΑΕΚ

Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Καταρτισμός Καταλόγου των στοιχείων (που αφορούν τη δραστηριότητα του ΔΣΔ) που πρέπει να γνωρίζει η ΡΑΕΚ για την αποτελεσματική ρύθμιση της αγοράς ενέργειας. Στο εν λόγω κατάλογο αναφέρεται και η συχνότητα με την οποία πρέπει να δίνονται τα στοιχεία αυτά. Κοινοποίηση της Λίστας στη ΡΑΕΚ Ενσωμάτωση τυχόν σχολίων ή παρατηρήσεων της. Καταρτισμός Λίστας με - τις εκθέσεις που αποστέλλει (ή πρέπει να αποστέλλει) ο ΔΣΔ στη ΡΑΕΚ συστηματικά σε προκαθορισμένους χρόνους, και με - Τα λοιπά στοιχεία που δεν περιέχονται στις παραπάνω εκθέσεις και πρέπει να παρέχονται στη ΡΑΕΚ. Η Λίστα κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες από την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της δημιουργίας της σχετικής Λίστας. Επιβεβαίωση της ενσωμάτωσης των παρατηρήσεων της ΡΑΕΚ σε αυτήν. Δειγματοληπτική επισκόπηση του περιεχομένου των εκθέσεων που υποβάλλονται στη ΡΑΕΚ. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

1.8 Δράση: Παρακολούθηση της διαχείρισης παραπόνων πελατών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Περιγραφή Δράσης

Ο ΔΣΔ μπορεί να γίνεται αποδέκτης παραπόνων από τους πελάτες (χρήστες του Δικτύου) με τους παρακάτω τρόπους:

- με αποστολή ή κατάθεση σχετικού αιτήματος εγγράφως ή ηλεκτρονικώς

- μέσω της ιδιαίτερης ιστοσελίδας του ΔΣΔ σε ηλεκτρονική μορφή

Η διαχείριση παραπόνων σχετίζεται άμεσα με το πλαίσιο συμμόρφωσης, καθώς τα αιτήματα παραπόνων αναφέρονται στο Χάρτη του Πελάτη. Σύμφωνα με αυτόν, ο χρόνος που μεσολαβεί από τη λήψη του γραπτού αιτήματος μέχρι την απάντηση από τον ΔΣΔ είναι περιορισμένος.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ / ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ / ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στην συνεχή βελτίωση της λειτουργίας του ΔΣΔ έτσι ώστε αυτή να ανταποκρίνεται σε όλες τις Βασικές Αρχές του παρόντος Προγράμματος Συμμόρφωσης

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.8.1	Διασφάλιση ότι η διαχείριση των παραπόνων είναι σύμφωνη με το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης.
Αρμόδια Υπηρεσία	Αρμόδιος Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Περιοδική επεξεργασία των στατιστικών δεδομένων που αφορούν τα παράπονα των Πελατών. Δημιουργία σχετικής αναφοράς η οποία κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	Πρώτη έκθεση σε 1 έτος από την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης της αναφοράς Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

1.9 Δράση: Δειγματοληπτική έρευνα του βαθμού ικανοποίησης των πελατών ΔΣΔ για τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες του.

Περιγραφή Δράσης

Ο ΔΣΔ διενεργεί δειγματοληπτική έρευνα του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών για τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες. Η έρευνα διεξάγεται ανά δύο ή τρία έτη, με δείγμα από το σύνολο των χρηστών που εξυπηρετήθηκε στα σημεία εξυπηρέτησης του ΔΣΔ.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ / ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ / ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στην κατανόηση από το ΔΣΔ των αναγκών των Πελατών του καθώς και στη μέτρηση του βαθμού ανταπόκρισης του σε αυτές.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
1.9.1	Διεξαγωγή έρευνας του βαθμού ικανοποίησης των πελατών του ΔΣΔ
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΜ (να διαμορφωθεί ανάλογα η έρευνα ικανοποίησης πελατών που διενεργεί για την ΑΗΚ)
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία καταρτίζει Κατάλογο με τους τομείς εξυπηρέτησης των Πελατών του ΔΣΔ, για τους οποίους είναι αναγκαία η καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης των Πελατών. Ο κατάλογος αυτός αποστέλλεται στο τμήμα ΔΗΜ.ΣΧΕ και κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης. Η ΔΗΜ.ΣΧΕ φροντίζει να διαμορφωθεί (επεκταθεί) κατάλληλα το αντικείμενο της έρευνας ικανοποίησης

	πελατών που διενεργεί για την ΑΗΚ. Η έρευνα διαμορφώνεται έτσι ώστε να αναδεικνύεται η διακριτή λειτουργία του ΔΣΔ, δίνοντας έμφαση και ιδιαίτερη προσοχή στην μέτρηση της αποτελεσματικότητας του Μέτρου 1.3.1. Τα αποτελέσματα της έρευνας (όσον αφορά τις υπηρεσίες του ΔΣΔ) αποστέλλονται στην Αρμόδια Υπηρεσία. Στη συνέχεια συντάσσεται έκθεση με τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της παραπάνω έρευνας που αφορούν τον ΔΣΔ, η οποία υποβάλλεται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	Πρώτη έκθεση 2 έτη από την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της κατάρτισης του Καταλόγου Επιβεβαίωση της διεξαγωγής της έρευνας Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

2. Αρμοδιότητες που αφορούν Καταναλωτές

2.1 Δράση: Διαχείριση αιτημάτων νέων καταναλωτών συμβατή με την ανεξάρτητη λειτουργία του ΔΣΔ

Περιγραφή Δράσης

Η Διαδικασία που ακολουθείται για τη σύνδεση νέων καταναλωτών στο Δίκτυο πραγματοποιείται σύμφωνα με τα το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.

Για λόγους πληρότητας του παρόντος αναφέρονται ενδεικτικά (και όχι περιοριστικά) οι βασικές ενέργειες που εκτελούνται στο πλαίσιο της εν λόγω διαδικασίας:

- υποδοχή του αιτήματος νέας σύνδεσης (Νέο Φορτίο) στο Δίκτυο,
- παραλαβή και έλεγχος των απαιτούμενων, κατά περίπτωση εγγράφων,
- ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με τις υποχρεώσεις του ΔΣΔ και τα δικαιώματά του αναφορικά με το αίτημά του,
- εκπόνηση σχετικής μελέτης και αποστολή προσφοράς σύνδεσης στον καταναλωτή
- εξόφληση των οικονομικών υποχρεώσεων και υπογραφή Σύμβασης Σύνδεσης,
- προώθηση του έργου κατασκευής της νέας παροχής και ενεργοποίηση αυτής.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η Δράση συμβάλλει στη διασφάλιση των νέων καταναλωτών ότι έχουν ισότιμη :

- πρόσβαση στις, σχετικές με το αίτημά τους, πληροφορίες
- αντιμετώπιση, ως προς την υλοποίηση του αιτήματός τους, σε σχέση με ίδια αιτήματα άλλων καταναλωτών

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στην βέλτιστη δυνατή ενημέρωση των υποψήφιων καταναλωτών για:

- τις τυποποιημένες διαδικασίες του ΔΣΔ για τη μελέτη, κατασκευή & ενεργοποίηση μιας νέας σύνδεσης, με βάση το αντικείμενο ηλεκτροδότησης όπως αυτό διαφοροποιείται από τον τύπου του καταναλωτή, το είδος και τον τόπο της σύνδεσης (οικίες, πολυκατοικίες, γραφεία, φάρμες, βιομηχανίες, εκτός Κυβερνητικών Βιομηχανικών περιοχών κλπ)
- τα απαιτούμενα σχετικά έντυπα, έγγραφα & δικαιολογητικά που απαιτείται να υποβάλλει στο ΔΣΔ για την προώθηση, κατά περίπτωση του είδους της αιτούμενης παροχής, των διαφόρων φάσεων υλοποίησης του αιτήματός του.
- τις χρεώσεις σύνδεσης στο Δίκτυο, ανάλογα με το αντικείμενο του αιτήματος (ισχύς αιτούμενης παροχής, απόσταση παροχής από υφιστάμενο δίκτυο κ.λπ.)
- τις μέγιστες προθεσμίες, κατά περίπτωση αιτήματος, εντός των οποίων ο ΔΣΔ δεσμεύεται προς αυτόν ότι θα ολοκληρώσει τις φάσεις της μελέτης, της κατασκευής και της ενεργοποίησης της νέας σύνδεσης που αιτείται, μη λαμβανομένων υπόψη τυχόν καθυστερήσεων λόγω υπαιτιότητάς του αιτούντα ή τρίτων
- τη φάση υλοποίησης στην οποία βρίσκεται ανά πάσα χρονική στιγμή το αίτημά του και τους τυχόν λόγους (αιτίες) για τους οποίους η διαδικασία σύνδεσης του υπερέβη τις μέγιστες προβλεπόμενες χρονικές προθεσμίες

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση συμβάλλει στην προστασία των στοιχείων και των πληροφοριών που αφορούν τον κάθε υποψήφιο νέο καταναλωτή και ιδιαίτερα τη μη διάθεση τους στα ανταγωνιστικά τμήματα της Καθετοποιημένης Επιχείρησης.

Μέτρο

Η διασφάλιση της

- της ισότιμης αντιμετώπισης των νέων καταναλωτών του Δικτύου επιτυγχάνεται μέσα από την εφαρμογή των μέτρων της Δράσης 1.5
- της διαφάνειας σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα και τις χρεώσεις ανά είδος αιτήματος νέων καταναλωτών επιτυγχάνεται με τα προβλεπόμενα από τα μέτρα της Δράσης 1.7
- της προστασίας και της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και των στοιχείων νέων καταναλωτών επιτυγχάνεται μέσα από την εφαρμογή των μέτρων της Δράσης 1.6

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
2.1.1	Διασφάλιση της διαφάνειας σχετικά με την εξέλιξη των αιτημάτων σύνδεσης νέων πελατών στο Δίκτυο.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία μεριμνά για τη δημιουργία μηχανισμού πληροφόρησης στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ, μέσω της οποίας ο κάθε υποψήφιος καταναλωτής δύναται να πληροφορείται για την εξέλιξη του αιτήματός του και συγκεκριμένα για τη φάση της υλοποίησης στην οποία βρίσκεται.
Χρονοδιάγραμμα	18 μήνες μετά την ολοκλήρωση του Μέτρου 1.4.1
Τρόπος ελέγχου	Έλεγχος της ολοκλήρωσης του μηχανισμού Έλεγχος της απρόσκοπτης λειτουργίας του μηχανισμού Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

2.2 Δράση: Διαχείριση αιτημάτων Υφιστάμενων καταναλωτών συμβατή με την ανεξάρτητη λειτουργία του ΔΣΔ.

Περιγραφή Δράσης

Οι υφιστάμενοι καταναλωτές υποβάλλουν ποικίλα αιτήματα που αφορούν

- στην παροχή τους (όπως αύξηση ή μείωση του φορτίου τους)
- στη διαμόρφωση του Δικτύου (όπως αφαίρεση, μετακίνηση, επανατοποθέτηση πασάλου/δικτύου).

Η διαδικασία που ακολουθείται για τη διαχείριση αιτημάτων υφιστάμενων καταναλωτών είναι η προβλεπόμενη από το σχετικό νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η Δράση συμβάλλει στη διασφάλιση των υφιστάμενων καταναλωτών ότι έχουν ισότιμη:

- πρόσβαση στις σχετικές με το αίτημά τους πληροφορίες
- αντιμετώπιση, ως προς την υλοποίηση του αιτήματός τους, σε σχέση με ίδια αιτήματα άλλων καταναλωτών

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στην πρόσβαση του υφιστάμενου καταναλωτή στις σχετικές με το αίτημά του πληροφορίες, έτσι ώστε να είναι πλήρως ενημερωμένος για:

- τα απαιτούμενα σχετικά έντυπα, ή έγγραφα που απαιτείται να υποβάλλει στο ΔΣΔ για την υποβολή, προώθηση και υλοποίηση του αιτήματός του
- τη τυχόν δαπάνη που προκύπτει για την ικανοποίηση του
- τις προθεσμίες, εντός των οποίων ο ΔΣΔ δεσμεύεται ότι θα διεκπεραιώσει το αίτημά του (εκτός ανωτέρας βίας και ευθύνης άλλων)
- την πορεία του αιτήματος του
- τις αιτίες τυχόν καθυστερήσεων

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση συμβάλλει στην προστασία των στοιχείων και των πληροφοριών που αφορούν τον κάθε υφιστάμενο καταναλωτή. Σε περίπτωση μεταβολής των

στοιχείων της παροχής του, πρέπει να απομακρύνεται κάθε πιθανότητα διάθεσης τους στα ανταγωνιστικά τμήματα της Καθετοποιημένης Επιχείρησης.

Μέτρο

Η διασφάλιση

- της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα και τις χρεώσεις ανά είδος αιτήματος υφιστάμενων καταναλωτών επιτυγχάνεται με τα προβλεπόμενα από τα μέτρα της Δράσης 1.7
- της τήρησης της αρχής της ισότιμης αντιμετώπισης των υφιστάμενων καταναλωτών του Δικτύου επιτυγχάνεται μέσα από την εφαρμογή των μέτρων της Δράσης 1.5
- της προστασίας των στοιχείων των υφιστάμενων καταναλωτών επιτυγχάνεται μέσα από την εφαρμογή των μέτρων 1.6.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
2.2.1	Εξασφάλιση της διαφάνειας σχετικά με την εξέλιξη των αιτημάτων υφιστάμενων καταναλωτών στο Δίκτυο.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία μεριμνά, για τη δημιουργία μηχανισμού στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ, μέσω της οποίας ο κάθε καταναλωτής δύναται να πληροφορείται για την εξέλιξη του αιτήματός του .
Χρονοδιάγραμμα	18 μήνες μετά την ολοκλήρωση του 1.4.1
Τρόπος ελέγχου	Έλεγχος ολοκλήρωσης του μηχανισμού πληροφόρησης Έλεγχος λειτουργίας του μηχανισμού πληροφόρησης. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

2.3 Δράση: Ολοκληρωμένη διαχείριση Μετρητικών διατάξεων

Περιγραφή Δράσης

Οι Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής όπως διαμορφώνονται μετά τις προτάσεις του ΔΣΜΚ (Προσχέδιο Ενοποιημένης Έκδοσης: 5.0.0 (Σεπτέμβριος 2018) και ιδίως στο Κεφάλαιο T13 - ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ θέτουν αξιοσημείωτες υποχρεώσεις στο ΔΣΔ σχετικά με τις μετρητικές Διατάξεις.

Ενδεικτικά αναφέρουν ότι:

T13.4.1.1 Η Μετρητική Διάταξη και τα εξαρτήματά της πρέπει να πληρούν τις προδιαγραφές που ορίζονται στις Προδιαγραφές και Διαδικασίες Μετρήσεων.

Η Συμβουλευτική Επιτροπή Κανόνων Μεταφοράς και Διανομής μπορεί να αναθεωρεί τις προδιαγραφές για τη Μετρητική Διάταξη στο βαθμό που αυτό απαιτείται για εμπορία και να προτείνει στην ΡΑΕΚ για έγκριση νέες προδιαγραφές σε συνεργασία με το τον Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου ή τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ανάλογα με την περίπτωση.

T13.5.1.1 Ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου ή ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ανάλογα με την περίπτωση είναι αρμόδιος για την έγκριση του τύπου κάθε Μετρητή, την πιστοποίηση, τον έλεγχο της πιστοποίησής του μέσω διαπιστευμένου εργαστηρίου και τον έλεγχο της πραγματοποίησης των κατάλληλων Δοκιμών από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Μεταφοράς ή τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής ανάλογα με την πραγματοποίηση δοκιμών περίπτωση για την πιστοποίηση της συμβατότητάς του με τις απαιτήσεις των Προδιαγραφών και Διαδικασιών Μετρήσεων σύμφωνα με τους όρους της αρμοδιότητάς του.

Στη Ρυθμιστική Απόφαση ΡΑΕΚ 02 / 2018 ο ΔΣΔ ορίστηκε υπεύθυνος για την πλήρη και μαζική εγκατάσταση ευφών συστημάτων μέτρησης.

Στους Κανόνες Προμήθειας, Κεφάλαιο 7.5 καθορίζονται υποχρεώσεις και δικαιώματα των χρηστών του Δικτύου και των προμηθευτών τους σχετικά με έκτακτους ελέγχους μετρητών, κατόπιν αιτήματός τους.

7.5.1 Ο Προμηθευτής δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο των μετρητών που εκπροσωπεί. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τους Πελάτες του για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του μετρητή τους, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του μετρητή του.

7.5.2 Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του μετρητή του από τον αρμόδιο Διαχειριστή, είτε μέσω του Προμηθευτή του ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή του.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η Δράση αυτή συμβάλλει στην εξασφάλιση ίδιου επιπέδου υπηρεσιών από το ΔΣΔ, για κάθε χρήστη του δικτύου, ανεξαρτήτως του προμηθευτή του, σε όλα τα θέματα που άπτονται των μετρητών (όπως μεταξύ άλλων οι τεχνικές προδιαγραφές, οι διαδικασίες ελέγχων, η αποκατάσταση βλαβών, η αντικατάσταση) και να έχει πρόσβαση σε στοιχεία του ΔΣΔ σχετικά με τις υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση αυτή συμβάλλει στην διασφάλιση κάθε χρήστη του Δικτύου ότι έχει ευχερή πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που αφορούν στις υποχρεώσεις του ΔΣΔ καθώς και στις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά του ιδίου, σχετικά με τα θέματα που άπτονται των μετρητών

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση αυτή συμβάλλει στην προστασία των στοιχείων και των πληροφοριών

που αφορούν στους μετρητές (ημερομηνίες εγκατάστασης και συντήρησης, ιστορικό ελέγχων και επεμβάσεων).

Μέτρο

Η διασφάλιση

- της ισότιμης αντιμετώπισης των πελατών σε θέματα μετρητών επιτυγχάνεται μέσα από την εφαρμογή των μέτρων της Δράσης 1.5.
- της διαφάνειας σχετικά με τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του ΔΣΔ και των πελατών σε όλα τα θέματα που άπτονται των μετρητών επιτυγχάνεται με τα προβλεπόμενα στα μέτρα της Δράσης 1.7.
- της εμπιστευτικότητας των στοιχείων που σχετίζονται με μετρητές επιτυγχάνεται μέσα από την εφαρμογή των μέτρων της Δράσης 1.6

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
2.3.1	Διασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των πελατών σχετικά με θέματα μετρητών ανεξαρτήτως του προμηθευτή τους.
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Έκδοση Διαδικασίας η οποία περιγράφει αναλυτικά τα ακόλουθα: Α) Για την παροχή στοιχείων • την υποχρέωση παροχής από το ΔΣΔ, σε κάθε ενδιαφερόμενο πελάτη, στοιχείων σχετικών με τις τεχνικές προδιαγραφές του μετρητικού και του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού του και ιδιαιτέρως όσον αφορά στην ακρίβεια της μέτρησης και το ιστορικό των ελέγχων και συντηρήσεών του • τις ενέργειες που πρέπει να εκτελεστούν από το

προσωπικό του ΔΣΔ για την ανταπόκριση στο αίτημα παροχής στοιχείων από τον Πελάτη

Β) Για τη διενέργεια ελέγχων

- την υποχρέωση του ΔΣΔ σε περίπτωση αίτησης, απευθείας από πελάτη ή μέσω του προμηθευτή του, για διενέργεια έκτακτου ελέγχου του μετρητικού και του τυχόν υφιστάμενου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού του.
- τις ενέργειες που πρέπει να εκτελεστούν από το προσωπικό του ΔΣΔ για την ανταπόκριση στο αίτημα ελέγχου του μετρητή ή του εξοπλισμού από τον Πελάτη

Η εν λόγω Διαδικασία θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα.

- πρόνοια για την ύπαρξη εντύπου αίτησης παροχής στοιχείων ή ελέγχου μετρητικού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού σε σημείο εξυπηρέτησης του ΔΣΔ
- χρονικές δεσμεύσεις του ΔΣΔ για την παροχή των στοιχείων ή τη διενέργεια του ελέγχου του μετρητικού και του τυχόν υφιστάμενου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού
- αναφορά στο δικαίωμα του πελάτη να παρίσταται κατά τη διάρκεια διενέργειας του ελέγχου, συνοδευόμενος από εκπρόσωπο του προμηθευτή του ή τεχνικό σύμβουλό του,
- μνεία της υποχρέωσης του ΔΣΔ για την έγγραφη ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τα αποτελέσματα του ελέγχου

	• ενημέρωση του αιτούντα πελάτη για - ο την επιβάρυνση του με το κόστος διενέργειας του ελέγχου, για την περίπτωση ορθής λειτουργίας του μετρητή και καταγραφής ενδείξεων κατανάλωσης εντός των προκαθορισμένων στους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής ορίων σφάλματος. - ο για την επισκευή επισκευής ή αντικατάσταση της μετρητικής διάταξης ή μέρους ή εξαρτήματος αυτής, σε περίπτωση μη ορθής λειτουργίας της, εντός των προκαθορισμένων προθεσμιών με επιβάρυνση του ΔΣΔ
	Αποστέλλεται η οδηγία στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	4 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης Διαδικασίας Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

2.4 Δράση: Κατάλληλη διαχείριση μετρήσεων /μετρητικών δεδομένων

Περιγραφή Δράσης

Οι Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής όπως διαμορφώνονται μετά τις προτάσεις του ΔΣΜΚ (Προσχέδιο Ενοποιημένης Έκδοσης: 5.0.0 (Σεπτέμβριος 2018) και ιδίως στο Κεφάλαιο T13 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ θέτουν υποχρεώσεις στο ΔΣΔ σχετικά με τα Δεδομένα Μετρήσεων. Ενδεικτικά:

Ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου ή ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ανάλογα με την περίπτωση πρέπει να εγγυάται ότι τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται για την εκκαθάριση έχουν συλλεχθεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις διαδικασίες των Κανόνων Αγοράς Ηλεκτρισμού και των

Κανόνων Μεταφοράς και Διανομής, φέρουν δηλαδή τα χαρακτηριστικά των Πιστοποιημένων Δεδομένων Μέτρησης όπως αυτά καθορίζονται στους Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού.

Ακόμη, ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου ή ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ανάλογα με την περίπτωση, εγγυάται ώστε οι κανόνες και οι διαδικασίες επικύρωσης, εκτίμησης, υποκατάστασης και άθροισης των δεδομένων που απαιτούνται για την εκκαθάριση της αγοράς γίνονται σύμφωνα με τους Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού και τους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής.

Ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου ή ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ανάλογα με την περίπτωση συλλέγει τα αναγκαία δεδομένα των μετρήσεων σύμφωνα με το T13.17 για τους οικείους Χρήστες και τα Σημεία Τροφοδότησης από το Σύστημα Μεταφοράς και το Σύστημα Διανομής.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η Δράση συμβάλλει στη διασφάλιση του δικαιώματος κάθε Πελάτη να αντιμετωπίζεται ισότιμα από το ΔΣΔ σε θέματα μετρήσεων και να έχει πρόσβαση σε στοιχεία μετρήσεων που τον αφορούν, ανεξαρτήτως του προμηθευτή του.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στη διασφάλιση της ευχερούς πρόσβασης κάθε Πελάτη σε πληροφορίες που αφορούν στις υποχρεώσεις του ΔΣΔ και τα δικαιώματά του σχετικά με θέματα μετρήσεων (διαδικασίες συλλογής, ελέγχου τυχόν διόρθωσης ή εκτίμησης μετρήσεων, δυνατότητα ανάγνωσης και υποβολής της ένδειξης μετρητή από τον ίδιο τον πελάτη)

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση συμβάλλει στην προστασία όλων των στοιχείων μετρήσεων που

αφορούν τους Πελάτες.

Μέτρο

Η διασφάλιση

- της ισότιμης αντιμετώπισης των πελατών σε θέματα μετρήσεων επιτυγχάνεται μέσα από την εφαρμογή των μέτρων της Δράσης 1.5
- της διαφάνειας στην πληροφόρηση των πελατών σχετικά με τις υποχρεώσεις του ΔΣΔ και τα δικαιώματά τους για θέματα μετρήσεων επιτυγχάνεται με τα προβλεπόμενα από τα μέτρα της Δράσης 1.7
- της προστασίας των στοιχείων καταναλωτών επιτυγχάνεται μέσα από την εφαρμογή των μέτρων της Δράσης 1.6

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
2.4.1	Εξασφάλιση της διαφάνειας & της ισότιμης αντιμετώπισης σχετικά με θέματα μετρήσεων /μετρητικών δεδομένων
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία μεριμνά για την ανάρτηση στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ: • όλων των χαρακτηριστικών της διαδικασίας συλλογής των μετρήσεων των μετρητών με επιτόπια ανάγνωση από καταμετρητές (συχνότητα & ημερομηνία καταμέτρησης, υποχρεώσεις προσωπικού καταμέτρησης κ.α.) • της διαδικασίας συλλογής μετρήσεων με χρήση ηλεκτρονικού συστήματος απομακρυσμένης συλλογής και μεταβίβασης των μετρήσεων σε Κέντρο Τηλεμέτρησης • της διαδικασίας ελέγχου των μετρήσεων κατά τη λήψή τους και αμέσως μετά την καταχώριση αυτών

	στο μηχανογραφικό σύστημα διαχείρισης των μετρήσεων, • του μηχανισμού διόρθωσης ή εκτίμησης αυτών εάν είναι αναγκαίο, ώστε να προκύπτουν τα τελικά δεδομένα μετρήσεων • του μηχανισμού διόρθωσης των μετρήσεων εφόσον διαπιστωθεί ότι ήταν λανθασμένες • της δυνατότητας ανάγνωσης και υποβολής της ένδειξης μετρητή από τον ίδιο τον πελάτη στην περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η επιτόπια ανάγνωση του μετρητή λόγω αδυναμίας πρόσβασης στο χώρο του μετρητή • του μηχανισμού επανεκτίμησης των δεδομένων μετρήσεων παρελθουσών περιόδων καταμέτρησης, στις περιπτώσεις που τεκμηριώνεται λανθασμένη μέτρηση για τεχνικούς ή άλλους λόγους • της υποχρέωσης του ΔΣΔ για παροχή πρόσβασης των πελατών στα δεδομένα μετρήσεων που τους αφορούν και μόνο Η Αρμόδια Υπηρεσία μεριμνά επίσης για την ενημέρωση των Πελατών για θέματα μετρήσεων/μετρητικών δεδομένων στα σημεία εξυπηρέτησης σύμφωνα με το Μέτρο 1.7.2
Χρονοδιάγραμμα	4 μήνες μετά την ολοκλήρωση του 1.4.1
Τρόπος ελέγχου	Έλεγχος της ανάρτησης των παραπάνω στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ Επιβεβαίωση ότι το πρόγραμμα του Μέτρου 1.7.2 περιλαμβάνει και τις παραπάνω πληροφορίες Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

2.5 Δράση: Διαχείριση αποκλίσεων Υπηρεσιών από το Χάρτη του Πελάτη (Δεικτών Απόδοσης) που αφορούν το ΔΣΔ

Περιγραφή Δράσης

Το Άρθρο 95 του «ΝΟΜΟΥ», αναφέρεται στον Καθορισμό των Δεικτών Απόδοσης για τον ΔΣΔ.

Ειδικότερα στη παράγραφο (2) «Οι προμηθευτές και ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής προτείνουν στη ΡΑΕΚ δείκτες απόδοσης οι οποίοι θα περιλαμβάνονται στους Κανονισμούς που εκδίδονται με βάση το άρθρο 103. Οι δείκτες αυτοί, αφού εγκριθούν από τη ΡΑΕΚ, θα περιλαμβάνονται στο Χάρτη του Καταναλωτή, ο οποίος θα εκδίδεται από τους προμηθευτές και τον Διαχειριστή Συστήματος»

Επίσης στους Κανόνες Προμήθειας παρ 7.1.4 αναφέρεται

«..Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τις ακόλουθες πληροφορίες:

(10) Τα ποσά που αντιστοιχούν σε ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα που πιστώνονται στον Πελάτη από τον ΔΣΔ λόγω παραβίασης Δεικτών Απόδοσης, με αναφορά στην αντίστοιχη παραβίαση.

Στο ιστότοπο της ΡΑΕΚ είναι αναρτημένος ο «ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ» όπου καθορίζονται οι υποχρεώσεις και οι όροι υπό τους οποίους θα παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής προς τους καταναλωτές, καθώς και το χρηματικό ποσό σε αυτούς, σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ανωτέρω υποχρεώσεων και όρων.

Στον ιστότοπο της ΑΗΚ οι δείκτες Απόδοσης περιλαμβάνονται στο «Χάρτη του πελάτη» μαζί με τις άλλες υποχρεώσεις της ως Ιδιοκτήτης του Δικτύου..»

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η Δράση συμβάλλει στην ανταπόκριση του ΔΣΔ (και κατ' επέκταση της Καθετοποιημένης επιχείρησης) στις προθεσμίες που αναφέρονται στο Χάρτη του Πελάτη ανεξαρτήτως προμηθευτή.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στη κατανόηση από τον Πελάτη των δικαιωμάτων του που απορρέουν από την εφαρμογή του «Χάρτη».

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση συμβάλλει στην προστασία των στοιχείων των μετρήσεων.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
2.5.1	Ισότιμη αντιμετώπιση των χρηστών όσον αφορά στην καταβολή χρηματικού ποσού, λόγω υπέρβασης των Δεικτών Απόδοσης.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Έκδοση Διαδικασίας, στην οποία αναφέρεται - η ανάρτηση της αναγκαίας και επαρκούς πληροφόρησης για τους Δείκτης Απόδοσης στην ιστοσελίδα του ΔΣΔ - η ύπαρξη επαρκούς πληροφόρησης στα σημεία εξυπηρέτησης του ΔΣΔ, η οποία θα περιγράφει με εύληπτο τρόπο την αξιοποίηση των Δεικτών Απόδοσης από τους Πελάτες. - ο μηχανισμός παρακολούθησης της τήρησης των

	χρονικών ορίων που προβλέπονται στους Δείκτες Απόδοσης του ΔΣΔ • ο τρόπος εντοπισμού των αποκλίσεων και ενεργοποίησης των σχετικών ενεργειών • την ισότιμη μεταχείριση των πελατών στην περίπτωση που απαιτείται η καταβολή χρηματικών ποσών λόγω υπέρβασης των προβλεπόμενων προθεσμιών • την ενημέρωση του Προμηθευτή του πελάτη Η Διαδικασία αποστέλλεται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες από την έναρξη
Τρόπος ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης της Διαδικασίας Επισκόπηση του υλικού της ιστοσελίδας του ΔΣΔ για τους Δείκτες Απόδοσης Δειγματοληπτική εξέταση του υλικού που διατίθεται στα σημεία εξυπηρέτησης. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

3. Αρμοδιότητες που αφορούν Παραγωγούς ΑΠΕ

3.1 Δράση: Διαχείριση Συστημάτων ΑΠΕ και Φ/Β Συστημάτων με Συμψηφισμό Μετρήσεων (Net Metering) σε Οικίες και σε Υποστατικά μη Οικιακών Καταναλωτών, Συστημάτων ΑΠΕ (Βιομάζας/Βιοαερίου, Μονάδες Συμπαγωγής Υψηλής Απόδοσης κλπ), συνδεδεμένων με το δίκτυο με τη μέθοδο του Συμψηφισμού Λογαριασμών (Net Billing) σε εμπορικές και βιομηχανικές μονάδες

Περιγραφή Δράσης

Για τα Συστήματα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας

ΣΤΟ «ΣΧΕΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕ ΤΕΛΙΚΗ ΚΑΤΑΛΗΞΗ ΤΗΝ ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ» «ΣΧΕΔΙΟ» (Οκτώβριος 2017) περιγράφεται η διαδικασία εξέτασης της αίτησης ως εξής:

1. Οι αιτητές θα πρέπει να υποβάλουν την αίτησή τους, πλήρως συμπληρωμένη εντός της περιόδου ισχύος της πρόσκλησης προς τον αρμόδιο Διαχειριστή. Σχετική βεβαίωση παραλαβής της αίτησης θα πρέπει να αποστέλλεται στη ΡΑΕΚ και το Υπουργείο. Μαζί με την αίτηση για την ένταξη στο Σχέδιο θα πρέπει να υποβάλλεται ταυτόχρονα η αίτηση για σύνδεση στο δίκτυο. Η αίτηση για σύνδεση με το ηλεκτρικό δίκτυο, υποβάλλεται σύμφωνα με τους εκάστοτε εν ισχύ Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής και Ρυθμιστικές Αποφάσεις, και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τεχνικά στοιχεία παραγωγής ηλεκτρισμού από ΑΠΕ (τάση, ισχύ, συχνότητα κτλ), την τοποθεσία της εγκατάστασης και τοπογραφικό σχέδιο, τα στοιχεία και τη διεύθυνση του αιτητή, αντίγραφο της άδειας ή εξαίρεση από άδεια κατασκευής σταθμού παραγωγής ηλεκτρισμού που εκδόθηκε στον αιτητή από τη ΡΑΕΚ για το προτεινόμενο με την αίτηση έργο, αντίγραφο τίτλου/τίτλων ιδιοκτησίας για όλα τα τεμάχια εντός των οποίων θα υλοποιηθεί το έργο, με ή εξαίρεση από άδεια λειτουργίας σταθμού παραγωγής ηλεκτρισμού του προτεινόμενου έργου και

συνοδεύεται από το προβλεπόμενο τέλος, όπως αυτό ορίζεται στα εκάστοτε έντυπα αίτησης των Διαχειριστών.

2. Ο αρμόδιος Διαχειριστής ενημερώνει τον αιτητή με συστημένη επιστολή για την έκδοση προκαταρκτικών όρων σύνδεσης ή την απόρριψη της αίτησης σύνδεσης, την οποία κοινοποιεί στη ΡΑΕΚ και το Υπουργείο. Η έκδοση των προκαταρκτικών όρων σύνδεσης από τον αρμόδιο Διαχειριστή σημαίνει αυτόματα την κατ' αρχήν επιλογή του έργου για ένταξη στο σχέδιο.

3. Ο αιτητής θα έχει στη διάθεσή του τριάντα (30) ημέρες προθεσμία να αποδεχθεί τους πιο πάνω προκαταρκτικούς όρους σύνδεσης και την κατ' αρχήν επιλογή, σε αντίθετη περίπτωση η αίτηση του θα απορριφθεί.

4. Αποδοχή της κατ' αρχήν επιλογής γίνεται με την αποδοχή των προκαταρκτικών όρων σύνδεσης από τον αιτητή. Με την αποδοχή των προκαταρκτικών όρων εντός της πιο πάνω περιόδου των τριάντα ημερών ο αιτητής θα πρέπει να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή, εγγυητική πιστής εκτέλεσης με βάση το πρότυπο που εκδίδει το Υπουργείο.

5. Ο αιτητής θα πρέπει επίσης, εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αποδοχής της κατ' αρχήν επιλογής για ένταξη στο σχέδιο, να υποβάλει αίτηση στον αρμόδιο Διαχειριστή για έκδοση των τελικών όρων σύνδεσης.

6. Ο αρμόδιος Διαχειριστής ενημερώνει τον αιτητή (το συντομότερο δυνατό) με συστημένη επιστολή για την έκδοση των τελικών όρων σύνδεσης, την οποία κοινοποιεί στη ΡΑΕΚ και το Υπουργείο.

7. Ο αιτητής έχει στην διάθεση του τριάντα (30) μέρες για την αποδοχή των τελικών όρων σύνδεσης.

8. Με την ολοκλήρωση των κατασκευαστικών εργασιών και της επιθεώρησης και ελέγχου του Σταθμού από τον αρμόδιο Διαχειριστή σύμφωνα με τους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής, πρέπει να υποβληθεί στη ΡΑΕΚ αίτηση για χορήγηση Άδειας ή Εξαίρεσης από Άδεια Λειτουργίας του προτεινόμενου έργου.

9. Ο αιτητής και ο Προμηθευτής (ΑΗΚ ή άλλος προμηθευτής) θα έχουν στην διάθεση τους τριάντα (30) μέρες για υπογραφή της Σύμβασης Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, από την ημερομηνία χορήγησης της άδειας. Με την υποβολή της αίτησης του, ο αιτητής θα πρέπει να καταβάλει στον ΔΣΔ το ποσό των ΕΥΡΩ 150 πλέον ΦΠΑ για τη διαχείριση και εξέταση της αίτησης του και την εκπόνηση προκαταρκτικής μελέτης.»

10. Ο ΔΣΔ και/ή ΔΣΜΚ ενημερώνουν τη ΡΑΕΚ και το Υπουργείο για την ημερομηνία ολοκλήρωσης της σύνδεσης του έργου με το δίκτυο και οτιδήποτε άλλο θεωρούν αναγκαίο.

Σημειώνεται ότι, υλοποίηση του έργου σημαίνει ότι, όλες οι εργασίες κατασκευής του έργου συμπεριλαμβανομένων και των απαραίτητων υποδομών και της σύνδεσης στο δίκτυο, έχουν ολοκληρωθεί.

Παράλληλα περιγράφεται η Διαδικασία για τη Σύνδεση του έργου με το δίκτυο :

(α) Ο Αιτητής πρέπει να αποδεχτεί τους προκαταρκτικούς όρους σύνδεσης, να υποβάλει αίτηση στον αρμόδιο Διαχειριστή για έκδοση τελικών όρων σύνδεσης σύμφωνα με τους εκάστοτε εν ισχύ Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής και Ρυθμιστικές Αποφάσεις και να προσκομίσει την εγγυητική πιστής εκτέλεσης του έργου.

(β) Το κόστος για την επέκταση, ενίσχυση, και σύνδεση των εγκαταστάσεων του Έργου με το δίκτυο, περιλαμβανομένου και του μετρητή, θα υπολογίζονται και επιμερίζονται στον παραγωγό, βάσει της εκάστοτε εγκεκριμένης πολιτικής χρέωσης.

(γ) Οι εγκαταστάσεις του Έργου θα πρέπει να πληρούν τις τεχνικές προδιαγραφές των Κανόνων Μεταφοράς και Διανομής και να τυγχάνουν εγκεκριμένης επιθεώρησης από την αρμόδια αρχή. Θα ισχύουν γενικά όλοι οι Κανονισμοί και οι νομοθεσίες για τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις.

(δ) Ο αιτητής θα είναι υπεύθυνος, η δε αρμόδια αρχή θα ελέγχει, ώστε να τηρούνται οι Τεχνικοί Όροι που θα περιλαμβάνονται στη Σύμβαση. Οι όροι αυτοί καθορίζουν την ποιότητα του παραγόμενου ρεύματος, το σύστημα προστασίας του δικτύου και

των εγκαταστάσεων και την ασφάλεια του προσωπικού και του κοινού γενικά, σύμφωνα με τους Κανόνες Ασφαλείας που εφαρμόζει ο ΔΣΜΚ και ο ΔΣΔ.

Η παρούσα λοιπόν Δράση αναπτύχθηκε ως να είναι σε ισχύ το «ΣΧΕΔΙΟ» έτσι ώστε ο ΔΣΔ να έχει προσδιορίσει τα απαιτούμενα μέτρα για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης ακόμη και εάν το εν λόγω «ΣΧΕΔΙΟ» μεταβληθεί ή αντικατασταθεί από άλλο παρόμοιο.

Για τα Φ/Β Συστήματα που είναι συνδεδεμένα με το Δίκτυο με τη Μέθοδο Συμψηφισμού Μετρήσεων και συστήματα παραγωγής ηλεκτρισμού από ΑΠΕ συνδεδεμένα με το δίκτυο με τη μέθοδο συμψηφισμού λογαριασμών

Σύμφωνα με το σχέδιο Προώθησης των εγκαταστάσεων Φ/Β και συστημάτων βιομάζας/ βιοαερίου «σχέδιο για παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ για ίδια κατανάλωση» Μάιος 2018, δίνεται η δυνατότητα για εγκατάσταση Φ/Β συστημάτων.

Ο ΔΣΔ έχει εκδώσει για τις δύο κατηγορίες που συνδέονται με το δίκτυο αντίστοιχη «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ» για τη διασύνδεση

(α) ΦΩΤΟΒΟΛΤΑΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΑΗΚ ΜΕ ΤΗ ΜΕΘΟΔΟ ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΥ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ (NET METERING) ΣΕ ΟΙΚΙΑΚΟΥΣ ΚΑΙ ΜΗ ΟΙΚΙΑΚΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ και

(β) ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΑΠΕ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΑΗΚ ΜΕ ΤΗ ΜΕΘΟΔΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ (NET BILLING) ΣΕ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Τα μέτρα στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης που αφορούν το «ΣΧΕΔΙΟ», μπορεί να θεωρηθεί ότι, στο βαθμό που τους αναλογούν, ισχύουν και για αυτές τις κατηγορίες.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η Δράση συμβάλλει στην ισότιμη αντιμετώπιση των παραγωγών για τη σύνδεση στο Δίκτυο.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στην

- αξιόπιστη πληροφόρηση των παραγωγών , χρηστών του Δικτύου, για τα σχετικά έντυπα και τις σχετικές διαδικασίες σύνδεσης.
- δημιουργία διαφάνειας σχετικά με
 - την προτεραιότητα υποβολής των αιτημάτων
 - την εξέλιξη της διαδικασίας σύνδεσης.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση συμβάλλει στην προστασία των στοιχείων των αιτούντων

Μέτρο

Η διασφάλιση

- της προστασίας πληροφοριών σε όλα τα στάδια της διαδικασίας σύνδεσης και λειτουργίας καθώς και τα στοιχεία που αφορούν τυχόν μελλοντική μεταβολή των χαρακτηριστικών του σταθμού, επιτυγχάνεται με τα προβλεπόμενα από τα μέτρα της Δράσης 1.6.
- της ισότιμης μεταχείρισης των παραγωγών ΑΠΕ διασφαλίζεται επίσης (επιπλέον των μέτρων που ακολουθούν) μέσω της εφαρμογής των μέτρων της Δράσης 1.5
- της διαφάνειας στην αξιόπιστη πληροφόρηση των παραγωγών επιτυγχάνεται με τα προβλεπόμενα από τα μέτρα της Δράσης 1.6

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
3.1.1	Διασφάλιση της διαφάνειας και της ισότιμης αντιμετώπισης των χρηστών/παραγωγών σε ότι αφορά τη σειρά

	προτεραιότητας υποβολής αιτήματος σύνδεσης στο Δίκτυο.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Ανάπτυξη μηχανογραφικής «Εφαρμογής» καταχώρησης και παρακολούθησης των αιτημάτων σύνδεσης ΑΠΕ για όλη τη χώρα, η οποία διασφαλίζει με αδιάβλητο τρόπο τη λήψη ενός μοναδικού αριθμού, ο οποίος εγγυάται την αυστηρή τήρηση σειράς προτεραιότητας. Η εφαρμογή πρέπει να παρέχει : • ενσωματωμένα τα στάδια της σχετικής διαδικασίας από την πρώτη αίτηση για έκδοση προκαταρκτικών όρων, έως την σύνδεση και λειτουργία του σταθμού • δυνατότητα παρακολούθησης των χρόνων υλοποίησης για κάθε στάδιο, λαμβάνοντας υπόψη τους χρονικούς περιορισμούς που θέτει το νομικό πλαίσιο • καταχώρισης και κατάλληλη διαχείρισης των μεταβολών των στοιχείων των σταθμών. Τονίζεται ότι η προτεραιότητα αυτή δύναται να αλλάξει στη περίπτωση που αν λάβουν χώρα γεγονότα εκτός της σφαίρας ευθύνης του ΔΣΔ και σε κάθε περίπτωση δεν ανάγονται σε δική του υπαιτιότητα. Σαν τέτοια γεγονότα, ενδεικτικά αναφέρονται οι καθυστερήσεις • στην εξασφάλιση των συγκαταθέσεων και κυβερνητικών εγκρίσεων, • στην λήψη των πολεοδομικών ή/και αδειών οικοδομής για τις απαραίτητες σχετικές εργασίες, • στην ανταπόκριση του ίδιου του αιτητή να προσκομίσει επιπρόσθετα σε στοιχεία στην περίπτωση που του ζητηθούν

Χρονοδιάγραμμα	18 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της ύπαρξης και λειτουργίας της εφαρμογής. Επιβεβαίωση ότι δεν επιτρέπει παραβίαση της σειράς προτεραιότητας ότι η παραπάνω μηχανογραφική εφαρμογή καλύπτει τις απαιτήσεις Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
3.1.2	Διασφάλιση διαφάνειας σχετικά με την τεχνική εξέταση για τη σύνδεση μονάδων διασπαρμένης παραγωγής.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία φροντίζει για την τήρηση των τεχνικών Διαδικασιών σύνδεσης στο Δίκτυο Μέσης Τάσης και το Δίκτυο Χαμηλής Τάσης κατά την εξέταση των αιτημάτων των παραγωγών.
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος Ελέγχου	Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
3.1.3	Διασφάλιση της διαφάνειας και της ισότιμης αντιμετώπισης των παραγωγών ως προς την εξέταση των αιτημάτων τους για τελικούς όρους σύνδεσης.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Με ευθύνη της Αρμόδιας Υπηρεσίας αναρτάται στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ η σειρά τεχνικής εξέτασης των αιτημάτων.

	Ο ΔΣΔ, υπό το πρίσμα της ανάγκης συμμόρφωσης με τον κανονισμό 2016/679 διατηρεί το δικαίωμα να δημοσιεύσει ΜΟΝΟ τα στοιχεία που αυτός κρίνει ότι δεν ταυτοποιούν το φορέα που έχει υποβάλλει το αίτημα.
Χρονοδιάγραμμα	1 μήνας μετά την ολοκλήρωση του Μέτρου 1.4.1
Τρόπος Ελέγχου	Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
3.1.4	Διασφάλιση της διαφάνειας σχετικά με την πληροφόρηση των Παραγωγών σε ότι αφορά την υπογραφή των Συμβάσεων με το ΔΣΔ και της ισότιμης αντιμετώπισής τους.
Αρμόδια Υπηρεσία	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Με ευθύνη της Αρμόδιας Υπηρεσίας ενημερώνονται οι σχετικοί πίνακες των παραγωγών ΑΠΕ που έχουν αναρτηθεί στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ με την ημερομηνία υπογραφής των Συμβάσεων. Ο ΔΣΔ, υπό το πρίσμα της ανάγκης συμμόρφωσης με τον κανονισμό 2016/679 διατηρεί το δικαίωμα να δημοσιεύσει ΜΟΝΟ τα στοιχεία που αυτός κρίνει ότι δεν ταυτοποιούν το φορέα που έχει υποβάλλει το αίτημα.
Χρονοδιάγραμμα	1 μήνας μετά την ολοκλήρωση Μέτρου 1.4.1
Τρόπος Ελέγχου	Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
3.1.5	Διασφάλιση της διαφάνειας και της ισότιμης πληροφόρησης των παραγωγών σε ότι αφορά στα απαιτούμενα έγγραφα για την έγκριση της μεταβολής των στοιχείων του σταθμού
Αρμόδια Υπηρεσία.	Βοηθός Διευθυντής ΔΣΔ
Σχετικές ενέργειες	Ανάρτηση στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ των εγγράφων που απαιτούνται να προσκομίζουν οι παραγωγοί στις περιπτώσεις μεταβολών που επέρχονται στα στοιχεία των σταθμών τους και των εγγράφων για την υπογραφή, εφόσον απαιτείται, τροποποίησης της υπογραφείσας Σύμβασης με το Δίκτυο.
Χρονοδιάγραμμα	3 μήνες μετά την ολοκλήρωση του 1.4.1
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της ανάρτησης Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

4. Αρμοδιότητες Διαχείρισης Προμηθευτών

4.1 Δράση: Διαχείριση μεταβολών εκπροσώπησης πελατών

Περιγραφή Δράσης

Σύμφωνα με άρθρο 91(1)(γ) του νόμου «Περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού» οι καταναλωτές έχουν τα ακόλουθα δικαιώματα:

(γ) όταν οι πελάτες επιθυμούν, τηρώντας τους όρους των συμβάσεων, να αλλάξουν προμηθευτή, η αλλαγή θα πραγματοποιείται από τον ενδιαφερόμενο προμηθευτή μέσα σε τρεις εβδομάδες, και οι πελάτες έχουν δικαίωμα να λαμβάνουν όλα τα σχετικά στοιχεία για την κατανάλωση τους. Τα εν λόγω δικαιώματα παρέχονται σε όλους τους πελάτες χωρίς διακρίσεις σε σχέση με το κόστος, την προσπάθεια ή το χρόνο·

Στο ιστότοπο της ΡΑΕΚ αναφέρεται:

Ο διαχειριστής του δικτύου στην περιοχή του καταναλωτή πρέπει να προβεί στην αλλαγή εντός τριών εβδομάδων, με δεδομένου ότι πληροί τους όρους και τις προϋποθέσεις της αρχικής σύμβασης (π.χ. προθεσμία προειδοποίησης, συμφωνημένη ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης). Οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας δεν επιτρέπεται να επιβάλλουν δυσανάλογες υποχρεώσεις που να αποτρέπουν τους καταναλωτές από το να αλλάξουν προμηθευτή. Το αργότερο έξι εβδομάδες μετά την αλλαγή, ο καταναλωτής θα λάβει τον τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό από τον προηγούμενο προμηθευτή του.

Στους Κανόνες Προμήθειας αναφέρεται ότι:

4.4.1 (ε) Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, συμπληρωμένη με τα στοιχεία του Πελάτη σύμφωνα με Ειδικό Μητρώο Μετρητών που τηρείται από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.

5.1.6 Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί από τον Προμηθευτή οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης, την υποβολή των σχετικών

εντύπων αλλαγής προμηθευτή στον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής και την καταβολή της εγγύησης, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, μετά από σχετική ενημέρωση από τον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής για την αναμενόμενη ημερομηνία καταγραφής της ένδειξης του Μετρητή.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η Δράση συμβάλλει στην ισότιμη διαχείριση των Προμηθευτών διασφαλίζοντας ότι όλοι τους έχουν

- ισοδύναμη, αποκλειστική πρόσβαση στο μητρώο των πελατών τους.
- πρόσβαση στην παρακολούθηση της εξέλιξης των αιτημάτων εκπροσώπησης και στον έλεγχο των εκκρεμών δηλώσεων.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση συμβάλλει στη διασφάλιση της πρόσβασης κάθε Προμηθευτή αποκλειστικά και μόνο στο μητρώο των δικών του πελατών αποκλειόμενης της περίπτωσης πρόσβασης σε στοιχεία πελατών άλλων Προμηθευτών

Μέτρο

Η διασφάλιση της διαφύλαξης της εμπιστευτικότητας των σχετικών ευαίσθητων εμπορικών πληροφοριών, όπως εμφανώς είναι οι πληροφορίες που αφορούν τους πελάτες των Προμηθευτών, επιτυγχάνεται μέσα από την εφαρμογή των μέτρων της Δράσης 1.6

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
4.1.1	Διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης όλων των Προμηθευτών με τη δημιουργία διαδικτυακής εφαρμογής
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Με τις Ρυθμιστικές Αποφάσεις 04/2014 και 05/2017 ο ΔΣΔ θα εγκαταστήσει ένα λογισμικό MDMS. Δημιουργείται διαδικτυακή εφαρμογή προκειμένου να επιτυγχάνεται η αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των Προμηθευτών και του ΔΣΔ και η συστηματική και αποτελεσματική υλοποίηση των σχετικών διαδικασιών για τα αιτήματα όπως (μεταξύ άλλων της αρχικής ενεργοποίησης/ηλεκτροδότησης της σύνδεσης, της επαναλειτουργίας σύνδεσης μετά από διακοπή, της αλλαγής χρήστη, της παύσης εκπροσώπησης και της αλλαγής στοιχείων. Η εν λόγω εφαρμογή διαθέτει ισχυρό σύστημα ασφαλείας της λειτουργίας και των δεδομένων που διαχειρίζεται, δίνοντας όμως στον κάθε Προμηθευτή τη δυνατότητα να ορίσει μέρος των κωδικών πρόσβασης του σε αυτό. Κάθε χρήστης του συστήματος αντιστοιχεί με μοναδικό τρόπο σε ένα προμηθευτή ώστε η εφαρμογή να περιορίζει την πρόσβαση του χρήστη στα στοιχεία που συνδέονται με τον συγκεκριμένο προμηθευτή και μόνο. Με την πλήρη εφαρμογή του MDMS η διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή θα αυτοματοποιηθεί πλήρως και θα καλύπτει τις ανάγκες ανταλλαγής πληροφοριών και διεπαφών με τρίτους (εκτός ΑΗΚ) προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας οι οποίες σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές γίνονται μέσω διεπαφής διαλειτουργικότητας (interoperability interfaces) των πληροφοριακών συστημάτων των Προμηθευτών με τους Διαχειριστές Δικτύων.

Χρονοδιάγραμμα	Με τη θέση σε λειτουργία του MDMS
Τρόπος Ελέγχου	Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
4.1.2	Διασφάλιση της διαφάνειας της αντιστοίχισης Καταναλωτών– Προμηθευτών.
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Ο ΔΣΔ, μέσω της εφαρμογής, ενημερώνει καθημερινά το «Βάση Δεδομένων Μετρητών», που λειτουργεί ως μητρώο μετρητών, με τις μεταβολές εκπροσώπησης που έχουν συντελεστεί, προκειμένου να υπάρχει ένας μοναδικός τρόπος ελέγχου της αντιστοίχισης.
Χρονοδιάγραμμα	Με την ενεργοποίηση της εφαρμογής MDMS
	Επιβεβαίωση της ανάρτησης Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
4.1.3	Διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης των προμηθευτών στα στοιχεία των πελατών τους που διατηρεί ο ΔΣΔ.
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Η ολοκλήρωση του Μέτρου 1.6.4 που αφορά το διαχωρισμό των πληροφοριακών συστημάτων ΑΗΚ και ΔΣΔ θα καταστήσει δυνατόν όλοι οι προμηθευτές να έχουν πρόσβαση μόνο στα στοιχεία των πελατών τους.
Χρονοδιάγραμμα	Με την ολοκλήρωση του Μέτρου 1.6.4
Τρόπος Ελέγχου	Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
4.1.4	Διασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των καταναλωτών ως προς την αλλαγή εκπροσώπησης τους από προμηθευτές.
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Κατάρτιση της Διαδικασίας Δ-ΔΔ-679 – Διαχείριση Αίτησης Αλλαγής Προμηθευτή. Με την εφαρμογή του MDMS θα απαιτηθεί αναθεώρηση της σχετικής διαδικασίας ώστε να εναρμονιστεί με τις νέες συνθήκες και τρόπο λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων της Διανομής. Αποστολή της Διαδικασίας Δ-ΔΔ-679 και της νέας Διαδικασίας (μετά την ολοκλήρωση του MDMS) στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες μετά την έναρξη για την πρώτη διαδικασία Με τη πλήρη λειτουργία του MDMS για τη νέα διαδικασία
Τρόπος ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης της Διαδικασίας και κάθε αλλαγή αυτής Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

4.2 Δράση: Διαχείριση Απενεργοποιήσεων/ Ενεργοποιήσεων Μετρητή λόγω οφειλών

Περιγραφή Δράσης

Σύμφωνα με το Άρθρο 102 του «ΝΟΜΟΥ» ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ:

7.3.6 Αν ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, και αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία

εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο και να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη.

γ. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.

7.3.7 Ο Προμηθευτής δεν δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου ή να τερματίσει Σύμβαση Προμήθειας, με την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης, λόγω υπερημερίας Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του μετρητή του ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ /ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ /ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στην ισότιμη αντιμετώπιση των Προμηθευτών κατά

- την απενεργοποίηση μετρητή φορτίου λόγω οφειλών
- την ενεργοποίησης του ξανά

από το ΔΣΔ. Οι ενέργειες του προς αυτή την κατεύθυνση θα πρέπει να αποτυπώνουν τη διαφάνεια και την αντικειμενικότητα στις ενέργειές του.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
4.2.1	Διασφάλιση αντικειμενικότητας και διαφάνειας στη

	διαχείριση των Απενεργοποιήσεων και Ενεργοποιήσεων των Μετρητών Φορτίου, λόγω οφειλών
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Αξιοποίηση της διαδικτυακής εφαρμογής του Μέτρου 4.1.1 η οποία θα - δέχεται τα αιτήματα από όλους τους Προμηθευτές, συμπεριλαμβανομένης της ΑΗΚ, - δημιουργεί μια γέφυρα αμφίδρομης επικοινωνίας τους με το ΔΣΔ. - παρέχει σε όλους τους Προμηθευτές πληροφόρηση σχετικά με τα παραπάνω αναφερόμενα αιτήματα τους (το στάδιο επεξεργασίας τους, το αποτέλεσμα, και οι τυχόν λόγοι για τους οποίους δεν κατέστη δυνατή η υλοποίησή τους). Έκδοση διαδικασιών για αποτελεσματική υλοποίηση των ενεργειών για την Απενεργοποίηση μετρητή φορτίου λόγω οφειλών και την Ενεργοποίηση του ξανά. Κοινοποίηση των «Διαδικασιών» στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης
Χρονοδιάγραμμα	Με τη θέση σε λειτουργία του MDMS
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της αξιοποίησης της εφαρμογής Επιβεβαίωση ότι ο τρόπος λειτουργίας της παρέχει στους Προμηθευτές, τις παραπάνω αναφερόμενες δυνατότητες. Επιβεβαίωση ότι η εφαρμογή έχει τεθεί στη διάθεση των Προμηθευτών. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α

Περιγραφή Μέτρου

4.2.2	Ισότιμη, ακριβής και αξιόπιστη ενημέρωση των Προμηθευτών με τα αποτελέσματα της απολογιστικής παρακολούθησης των στοιχείων των Απενεργοποιήσεων και των Επανενεργοποιήσεων των Μετρητών Φορτίου, λόγω χρέους
Αρμόδια Υπηρεσία.	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Σύνταξη ετήσιας έκθεσης με τα αποτελέσματα της επεξεργασίας των στοιχείων που αφορούν Απενεργοποιήσεις – Επανενεργοποιήσεις Μετρητών Φορτίου, λόγω χρέους,. Κοινοποίηση της έκθεσης στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	Η πρώτη έκδοση των παραπάνω αναφορών θα γίνει 6 μήνες μετά την έναρξη της διαδικτυακής εφαρμογής του 4.1.1
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης της «Αναφοράς» Αξιοποίηση της εν λόγω έκθεσης για την διαπίστωση της ισότιμης αντιμετώπισης των Προμηθευτών. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

4.3 Δράση: Αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων μετρήσεων πελατών ανά Προμηθευτή /Έλεγχος Μετρητή

Περιγραφή Δράσης

Σύμφωνα με το Άρθρο 102 του «ΝΟΜΟΥ» ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ:

4.2.2 ...Με την Αίτηση, δύναται επίσης να παρέχεται απλή εξουσιοδότηση προς τον Προμηθευτή, προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης για χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη καθώς και τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του Πελάτη, όπως ενδεικτικά η τυποποιημένη παροχή και η συμφωνημένη ισχύς.

7.1.2 ...Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των δεδομένων μέτρησης και των ευρημάτων της ανάγνωσης του μετρητή από τον Πελάτη, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον αρμόδιο Διαχειριστή.

7.5.1 Ο Προμηθευτής δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο των μετρητών που εκπροσωπεί.

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΙΣΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ /ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στη ισότιμη μεταχείριση των Προμηθευτών, δημιουργώντας ένας αυτοματοποιημένο περιβάλλον, στο οποίο

- δημιουργείται με διαφανή τρόπο η αντιστοίχιση Καταναλωτών– Προμηθευτών
- διατίθενται όλες οι μετρήσεις στον αρμόδιο Προμηθευτή.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Δράση συμβάλλει στην προστασία των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών με την απομάκρυνση της ανθρώπινης παρέμβασης στο κύκλωμα λήψης των δεδομένων των μετρήσεων, επεξεργασίας των και κατάλληλης διανομής/διάθεσης των στους Προμηθευτές.

Μέτρο

Η διασφάλιση της διαφύλαξης της εμπιστευτικότητας των σχετικών ευαίσθητων εμπορικών πληροφοριών που αφορούν τις καταναλώσεις Φορτίου, επιτυγχάνεται (μεταξύ άλλων) και από την εφαρμογή των μέτρων της Δράσης 1.6.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
4.3.1	Διασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των Προμηθευτών ως

	προς τον τρόπο πρόσβασής τους στα στοιχεία μετρήσεων των πελατών τους και αποκλειστικά σε αυτά.
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Ανάπτυξη ενός ισχυρού μηχανισμού ασφαλείας στο σύστημα MDMS που να αποκλείει κάθε πρόσβαση στα δεδομένα που παράγονται από κάθε μετρητή, εκτός από τον Προμηθευτή του οποίου ο κωδικός του έχει αποδοθεί (με μονοσήμαντο τρόπο).
Χρονοδιάγραμμα	Με την έναρξη λειτουργίας του MDMS
Τρόπος Ελέγχου	Επιβεβαίωση της ύπαρξης του μηχανισμού ασφαλείας από την τεκμηρίωση που προσφέρει ο κατασκευαστής του συστήματος. Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
4.3.2	Διασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των προμηθευτών ως προς τη παροχή σε αυτούς των στοιχείων μετρήσεων των πελατών τους και αποκλειστικά αυτών.
Αρμόδια Υπηρεσία	ΠΤΜΜ
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία μεριμνά για να εξασφαλιστεί η γνωστοποίηση των διαθέσιμων στοιχείων των μετρήσεων σε όλους τους προμηθευτές, με συχνότητα που καθορίζεται από την διαδικασία Δ-ΔΔ-679. Σε περίπτωση αιτήματος γνωστοποίησης ιστορικών στοιχείων της κατανάλωσης ενέργειας πελάτη από τρίτο προμηθευτή πέραν του τρέχοντος ή αυτού που έχει υποβάλει δήλωση εκπροσώπησης του πελάτη, ελέγχεται ότι το αίτημα συνοδεύεται από γραπτή εξουσιοδότηση του πελάτη.
Χρονοδιάγραμμα	Με την ενεργοποίηση νέων προμηθευτών.
Τρόπος Ελέγχου	Έλεγχος σύμφωνα με το Μέτρο 5.1.1

5. Αρμοδιότητες για την παρακολούθηση και τον έλεγχο του Προγράμματος Συμμόρφωσης

5.1 Δράση: Έλεγχος του Προγράμματος Συμμόρφωσης

Περιγραφή Δράσης

Η διασφάλιση της ορθής και έγκαιρης υλοποίησης του παρόντος Προγράμματος Συμμόρφωσης απαιτεί

- την κατάλληλη οργάνωση του φορέα που θα το υλοποιήσει (δηλαδή του ΔΣΔ)
- το σχεδιασμό ενός αξιόπιστου μηχανισμού ελέγχου.

Η πρώτη απαίτηση θα ικανοποιηθεί με την απόδοση των σχετικών υπευθυνοτήτων για την υλοποίηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης στους Βοηθούς Διευθυντές του ΔΣΔ. Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διευθυντής ΔΣΔ δεν μπορεί αναλάβει τις σχετικές ευθύνες (γιατί θα είναι ελεγκτής και ελεγχόμενος), η επιλογή των Βοηθών Διευθυντών του ΔΣΔ, αποτελεί

- την ανώτερη δυνατή δέσμευση για την υλοποίηση του παρόντος
- ένδειξη της βούλησης του ΔΣΔ και κυρίως της Καθετοποιημένης Επιχείρησης ΑΗΚ να ολοκληρώσει το συντομότερο δυνατό και με τον βέλτιστο τρόπο, τον Λειτουργικό της Διαχωρισμό

Η δεύτερη απαίτηση θα ικανοποιηθεί με

- την απόδοση της ευθύνης για το σωστό σχεδιασμό του μηχανισμού ελέγχου και την εφαρμογή του εν λόγω μηχανισμού στον Διευθυντή ΔΣΔ
- την έκδοση μιας αναλυτικής «Διαδικασίας» που θα περιγράφει το σύνολο και την αλληλουχία των απαιτούμενων ενεργειών για τον έλεγχο της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
-----	------------------

5.1.1	Εξασφάλιση της οργάνωσης για τον έλεγχο της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης
Αρμόδια Υπηρεσία	Υπεύθυνος Συμμόρφωσης
Σχετικές ενέργειες	Έκδοση κατάλληλης «Διαδικασίας» όπου θα καθορίζεται ο τρόπος ελέγχου της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης, τόσο με εσωτερικούς όσο και με εξωτερικούς πόρους. Η «Διαδικασία» αποστέλλεται σε όλες τις Οργανικές Μονάδες του ΔΣΔ και κοινοποιείται σε όλες τις Οργανικές Μονάδες της ΕΜ Δικτύων και στη σχετική ιεραρχία.
Χρονοδιάγραμμα	2 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης της «Διαδικασίας» Επιβεβαίωση ότι η «Διαδικασία» έχει αποσταλεί σε όλες τις Οργανικές Μονάδες του ΔΣΔ

5.2 Δράση: Διαχείριση Προγράμματος Συμμόρφωσης σε περιόδους κρίσεων και εκτάκτων συνθηκών.

Περιγραφή Δράσης

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και όταν συντρέχουν, κατά κοινή παραδοχή, ειδικοί και εξαιρετικοί λόγοι, ο ΔΣΔ δύναται να μην εφαρμόσει προσωρινά, για τη συγκεκριμένη περίπτωση, τις καθοριζόμενες από το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης πάγιες πρακτικές. Ως τέτοιες περιπτώσεις μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τα έκτακτα φυσικά φαινόμενα (λ.χ. σεισμοί, πυρκαγιές), τα ακραία καιρικά φαινόμενα (λ.χ. καύσωνες πολυήμερης διάρκειας, σφοδρές χειμερινές κακοκαιρίες), αλλά και οι εξαιρετικές περιπτώσεις (λ.χ. ανεπάρκεια φορτίων, γενική απεργία διαρκείας του Προσωπικού, εκτεταμένες βλάβες, εργατικά ατυχήματα, κίνδυνος ανθρώπινης ζωής), οι οποίες ορίζονται ως καταστάσεις Εκτάκτων Αναγκών

ή καταστάσεις Ανωτέρας Βίας όπως αυτές ορίζονται στους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής

Βασικές Αρχές που επηρεάζονται

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ /ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Η Δράση συμβάλλει στον ρητό καθορισμό των ενεργειών του ΔΣΔ που λαμβάνουν χώρα εκτός του πλαισίου του Προγράμματος Συμμόρφωσης, λόγω εκτάκτων συνθηκών, διασφαλίζοντας έτσι τη συνεχή εφαρμογή του όταν δεν συντρέχουν αυτές.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
5.2.1	Διασφάλιση τρόπου διαχείρισης της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης σε περίπτωση εκτάκτων αναγκών.
Αρμόδια Υπηρεσία	Υπεύθυνος Συμμόρφωσης
Σχετικές ενέργειες	Στη Διαδικασία που αναφέρεται στο Μέτρο 5.1.1 συμπεριλαμβάνονται και οι περιπτώσεις μη τήρησης του Προγράμματος Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	Με την ολοκλήρωση του Μέτρου 5.1.1
Τρόπος ελέγχου	Επιβεβαίωση της έκδοσης της σχετικής Διαδικασίας

5.3 Δράση: Αναθεώρηση/ Βελτίωση του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

Περιγραφή Δράσης

Πέραν του υφισταμένου κανονιστικού και εν γένει νομικού πλαισίου λειτουργίας του ΔΣΔ, δυνάμει και βάσει του οποίου καταρτίστηκε το παρόν Πρόγραμμα

Συμμόρφωσης, ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής θα καλείται στο μέλλον να ενσωματώνει στην οργάνωση και λειτουργία του τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις της Πολιτείας ή κανονιστικές διατάξεις που θα προέρχονται από τη Ρυθμιστική και Εποπτεύουσα Αρχή της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας. Οι μεταβολές αυτές ενδέχεται να επηρεάζουν το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης το οποίο θα πρέπει να τροποποιείται, προσαρμοζόμενο στις νέες ρυθμίσεις.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
5.3.1	Διασφάλιση ενημέρωσης του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης για κάθε μεταβολή που επέρχεται στο νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο και επηρεάζει το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης
Αρμόδια Υπηρεσία	NOMY
Σχετικές ενέργειες	Η Αρμόδια Υπηρεσία έχει την υποχρέωση για την ενημέρωση του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης για κάθε μεταβολή που επέρχεται στο νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο και επηρεάζει το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης. Η εν λόγω ενημέρωση πρέπει να πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατόν μετά τον εντοπισμό της παραπάνω αναφερόμενης μεταβολής.
Χρονοδιάγραμμα	Η εφαρμογή του μέτρου ξεκινά 6 μήνες μετά την έναρξη
Τρόπος ελέγχου	Έλεγχος της περιοδικότητας ενημέρωσης του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
5.3.2	Διασφάλιση της επικαιροποίησης του Προγράμματος Συμμόρφωσης.
Αρμόδια Υπηρεσία	Υπεύθυνος Συμμόρφωσης

Σχετικές ενέργειες	Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης μεριμνά για την επικαιροποίηση του Προγράμματος και υποβάλλει σχετική πρόταση στη ΡΑΕΚ.
Χρονοδιάγραμμα	Όταν κριθεί αναγκαίο από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης ή ζητηθεί από τη ΡΑΕΚ.

Μέτρο

α/α	Περιγραφή Μέτρου
5.3.3	Διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης με την παροχή της άμεσης δυνατότητας στο προσωπικό υποβολής προτάσεων βελτίωσης.
Αρμόδια Υπηρεσία	Υπεύθυνος Συμμόρφωσης
Σχετικές ενέργειες	Καθορισμός ειδικής ηλεκτρονικής διεύθυνσης και ενημέρωση όλου του προσωπικού για τη δυνατότητα κατάθεσης παρατηρήσεων ή προτάσεων επί του Προγράμματος Συμμόρφωσης.
Χρονοδιάγραμμα	1 έτος μετά την έναρξη

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1**«Οδηγός Συμμόρφωσης για τη διαχείριση πληροφοριών στο πλαίσιο του ΠΣ»****1. Εισαγωγή**

Σύμφωνα με τον «ΝΟΜΟ» Άρθρο 52 (9) *Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής, τηρουμένης της υποχρέωσής του προς τη ΡΑΕΚ για πρόσβαση στους λογαριασμούς της δραστηριότητάς του ή οποιασδήποτε άλλης νόμιμης υποχρέωσης κοινοποίησης πληροφοριών, διαφυλάσσει τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών οι οποίες περιέρχονται εις γνώσιν του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του και αποτρέπει τη με μεροληπτικό τρόπο κοινοποίηση πληροφοριών που αφορούν τις δικές του δραστηριότητες και ενδέχεται να παρέχουν εμπορικά πλεονεκτήματα·*

Παράλληλα σύμφωνα με το Άρθρο 52(4) του ίδιου νόμου *«Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παρέχει στους χρήστες του δικτύου τις πληροφορίες που χρειάζονται για την αποτελεσματική πρόσβαση στο σύστημα, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης του».*

Επιπλέον, ο ΔΣΔ έχει την υποχρέωση καθορισμού και διαβάθμισης κάθε πληροφορίας που εμπίπτει στις παραπάνω περιπτώσεις ή του καθορισμού των κριτηρίων διαβάθμισής της, καθώς και των κανόνων διαχείρισής της.

2. Ποιες πληροφορίες είναι εμπορικά ευαίσθητες :

Όλες οι πληροφορίες που μπορεί να παρέχουν ένα συγκριτικό – ανταγωνιστικό πλεονέκτημα εάν είναι γνωστές μόνο σε ένα τμήμα της αγοράς και συνεπώς μπορούν με το τρόπο αυτό να υποστούν βλάβη τα έννομα συμφέροντα άλλων συμμετεχόντων στην αγορά (φυσικών ή νομικών προσώπων).

Οι πληροφορίες αυτές κατηγοριοποιούνται ως προς το κριτήριο της εμπιστευτικότητας ως εξής:

Κατηγορία 1:

Περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες που αποτελούν αντικείμενο του παρόντος οδηγού οι οποίες θα πρέπει να είναι **δημοσίως διαθέσιμες στο πλαίσιο της τήρησης των αρχών της ίσης μεταχείρισης, της αμεροληψίας, της ισότιμης πρόσβασης στην πληροφορία της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας.**

Κατηγορία 2:

Περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες που θεωρούνται εμπορικά ευαίσθητα δεδομένα ή/ και ευαίσθητες πληροφορίες που αφορούν σε πελάτες, παραγωγούς και προμηθευτές. Η πρόσβαση στα εν λόγω στοιχεία θα πρέπει να είναι περιορισμένη, ώστε αυτά να είναι διαθέσιμα μόνον στους αρμόδιους εξουσιοδοτημένους κατά τα προβλεπόμενα από την κείμενη νομοθεσία.

Η Διαδικασία «Διαχείριση Εμπιστευτικών Πληροφοριών Λειτουργικού Διαχωρισμού», καθώς και τα έντυπα Ε-Γ-085-ΔΣΔ, Ε-Γ-085-ΙΣΔ και Ε-Γ-117 καλύπτουν τις απαιτήσεις για την **Κατηγορία 2**

Στα πλαίσια αυτά διαμορφώθηκε ο παρών «Οδηγός Συμμόρφωσης για τη διαχείριση πληροφοριών στο πλαίσιο του ΠΣ» ώστε να διασφαλιστούν και τα απαιτούμενα για τις πληροφορίες που εντάσσονται στη **Κατηγορία 1.**

3. Ανάλυση Δομής Οδηγού

Για κάθε Δράση που εμπίπτει στις υποχρεώσεις σύμφωνα με το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης παρατίθενται

- α. Περιγραφή στοιχείων/ πληροφοριών
- β. Ο τρόπος πρόσβασης/διάθεσης

A. Καταναλωτές**2.1 Δράση: Διαχείριση αιτημάτων Νέων καταναλωτών****α. Περιγραφή στοιχείων/ πληροφοριών:**

Στοιχεία σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα, τις χρεώσεις σύνδεσης με το Δίκτυο και τις μέγιστες χρονικές προθεσμίες υλοποίησης νέων συνδέσεων, όπως:

- οι τυποποιημένες διαδικασίες του ΔΣΔ για τη μελέτη, την κατασκευή & την ενεργοποίηση μιας νέας σύνδεσης, με βάση το αντικείμενο ηλεκτροδότησης (π.χ. μονοκατοικία, πολυκατοικία, εργοτάξιο, ανελκυστήρας, βιομηχανία – βιοτεχνία κ.α.)
- τα απαιτούμενα σχετικά έντυπα, έγγραφα & δικαιολογητικά που απαιτείται να υποβάλλονται στο ΔΣΔ για την προώθηση, κατά περίπτωση του είδους της αιτούμενης παροχής, των διαφόρων φάσεων υλοποίησης του αιτήματός του, δηλ. για την προώθηση, αντίστοιχα, της μελέτης, της κατασκευής και της ενεργοποίησης της νέας σύνδεσης που αιτείται
- οι χρεώσεις σύνδεσης στο δίκτυο, ανάλογα με το αντικείμενο του αιτήματος (ισχύς αιτούμενης παροχής, απόσταση παροχής από υφιστάμενο δίκτυο κ.λπ.)
- οι μέγιστες προθεσμίες, κατά περίπτωση αιτήματος, εντός των οποίων ο ΔΣΔ δεσμεύεται προς τον καταναλωτή ότι θα ολοκληρώσει τις φάσεις της μελέτης, της κατασκευής και της ενεργοποίησης της νέας σύνδεσης που αιτείται, μη λαμβανομένων υπόψη τυχόν καθυστερήσεων λόγω υπαιτιότητας του αιτούντα ή τρίτων
- η φάση υλοποίησης στην οποία βρίσκεται ανά πάσα χρονική στιγμή το αίτημά του και τους τυχόν λόγους (αιτίες) για τους οποίους οι απαιτηθέντες χρόνοι για την υλοποίηση των φάσεων της μελέτης, της κατασκευής και της ενεργοποίησης της νέας σύνδεσης υπερέβησαν τις μέγιστες προβλεπόμενες χρονικές προθεσμίες

β. Τρόπος πρόσβασης/ Διάθεσης:

- Ανάρτηση στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ
- Σύνταξη και έκδοση διάθεση, σε επαρκές πλήθος σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου, των σχετικών πληροφοριακών εντύπων ή και χρησιμοποίηση σχετική οθόνης

2.2 Δράση: Διαχείριση αιτημάτων Υφισταμένων καταναλωτών.

α. Περιγραφή στοιχείων/ πληροφοριών:

Στοιχεία σχετικά με τις διαδικασίες, τα έντυπα και τις χρεώσεις κατά είδος αιτήματος, όπως:

- τα απαιτούμενα, κατά περίπτωση αιτήματος, έντυπα και λοιπά έγγραφα που απαιτείται να υποβάλλει στο ΔΣΔ για την υποβολή, προώθηση και υλοποίηση του αιτήματός του
- η δαπάνη κατά περίπτωση αιτήματος
- οι μέγιστες ενδεικτικές προθεσμίες, κατά περίπτωση αιτήματος, εντός των οποίων ο ΔΣΔ θα διεκπεραιώσει το αίτημά του, μη λαμβανομένων υπόψη τυχόν καθυστερήσεων λόγω υπαιτιότητας του καταναλωτή ή τρίτων καθώς και λόγω οποιουδήποτε γεγονότος το οποίο παρακωλύει ή επηρεάζει εν γένει την προαναφερθείσα διαδικασία που δεν σχετίζεται με τον ΔΣΔ.
- η φάση υλοποίησης στην οποία βρίσκεται ανά πάσα χρονική στιγμή το αίτημά του και τους τυχόν λόγους (αιτίες) για τους οποίους οι απαιτηθέντες χρόνοι υπερέβησαν τις μέγιστες ενδεικτικές προβλεπόμενες χρονικές προθεσμίες.

β. Τρόπος πρόσβασης/ Διάθεσης:

- Ανάρτηση στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ Σύνταξη και έκδοση διάθεση, σε επαρκές πλήθος σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου, των σχετικών πληροφοριακών εντύπων ή και χρησιμοποίηση σχετικής οθόνης

2.3 Δράση: Διαχείριση μετρητικών διατάξεων

α. Περιγραφή στοιχείων/ πληροφοριών:

Στοιχεία σχετικά με τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του ΔΣΔ και των πελατών, σχετικά με θέματα μετρητών.

β. Τρόπος πρόσβασης/ Διάθεσης:

- Ανάρτηση στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ,
- Σύνταξη και έκδοση - διάθεση, σε επαρκές πλήθος σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου, των σχετικών πληροφοριακών εντύπων ή και χρησιμοποίηση σχετικής οθόνης

2.4 Δράση: Διαχείριση μετρήσεων μετρητικών δεδομένων.

α. Περιγραφή στοιχείων/ πληροφοριών:

Στοιχεία σχετικά με τις υποχρεώσεις του ΔΣΔ και τα δικαιώματα των πελατών για θέματα μετρήσεων, όπως διαδικασίες συλλογής, ελέγχου, και εφόσον είναι αναγκαίο, διόρθωσης ή εκτίμησης μετρήσεων, δυνατότητα ανάγνωσης και υποβολής της ένδειξης μετρητή από τον ίδιο τον πελάτη κ.λπ.

β. Τρόπος πρόσβασης/ Διάθεσης:

- Ανάρτηση στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ,
- Σύνταξη και έκδοση - διάθεση, σε επαρκές πλήθος σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου, των σχετικών πληροφοριακών εντύπων ή και χρησιμοποίηση σχετικής οθόνης

2.5 Δράση: Διαχείριση αποκλίσεων Υπηρεσιών από το Χάρτη του πελάτη (Δεικτών Απόδοσης) που αφορούν τον ΔΣΔ.

α. Περιγραφή στοιχείων/ πληροφοριών:

Ενημέρωση για την ύπαρξη του Χάρτη του πελάτη και ειδικότερα για τα δικαιώματα του πελάτη που απορρέουν από τη κείμενη νομοθεσία, σε περίπτωση μη τήρησης των προβλεπόμενων ορίων.

β. Τρόπος πρόσβασης/ Διάθεσης:

- Σχετικές τροποποιήσεις βελτιώσεις στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ, ώστε να υπάρχει εμφανής και ευχερής ενημέρωση για την ύπαρξη του Προγράμματος Δεικτών Απόδοσης
- Σύνταξη, έκδοση και διάθεση, σε επαρκή αριθμό, σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου, πληροφοριακών εντύπων σχετικά τους Δείκτες Απόδοσης του ΔΣΔ
- Ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την ύπαρξη του Προγράμματος Δεικτών Απόδοσης μέσω του λογαριασμού ρεύματος των Προμηθευτών

Β. Παραγωγοί ΑΠΕ**3.1 Δράση: Συστημάτων ΑΠΕ και Φ/Β Συστημάτων με Συμψηφισμό Μετρήσεων (Net Metering) σε Οικίες και σε Υποστατικά μη Οικιακών Καταναλωτών**

Αφορά τις πληροφορίες ή τα στοιχεία για όλα τα στάδια από την Υποδοχή αιτημάτων σύνδεσης, την τεχνική εξέταση των αιτημάτων σύνδεσης στο Δίκτυο, τη διαχείριση προσφορών όρων σύνδεσης, την υπογραφή των Συμβάσεων, την ηλεκτρίση των σταθμών και τέλος την παρακολούθηση των μεταβολών κατά τον κύκλο ζωής του σταθμού (μετά τη θέση σε λειτουργία του).

α. Περιγραφή στοιχείων/ πληροφοριών:

- Τυποποιημένα έντυπα των αιτήσεων, όπου αναφέρονται και τα έγγραφα που απαιτούνται να προσκομισθούν σε κάθε φάση των διαδικασιών σύνδεσης κάθε κατηγορίας σταθμού, οι πληροφορίες που αφορούν στις σχετικές διαδικασίες, οι ανακοινώσεις αναφορικά με μεταβολές του ρυθμιστικού πλαισίου και τέλος η σχετική τεκμηρίωση για τις τεχνικές πληροφορίες σύνδεσης σταθμών στο Δίκτυο.
- Ενημερωμένες καταστάσεις με τα αιτήματα των παραγωγών με τη σειρά προτεραιότητας που έχουν υποβληθεί αυτά ανά Μονάδα υποβολής και ανά κατηγορία (πχ Φ/Β του Ειδικού Προγράμματος, αιτήματα αγροτών κλπ).

- Τεχνικές οδηγίες σύνδεσης στο Δίκτυο ΜΤ και το Δίκτυο ΧΤ που θα περιλαμβάνουν:
 - α) τις μεθοδολογίες για τον προσδιορισμό του τρόπου σύνδεσης μονάδων παραγωγής στα διάφορα επίπεδα τάσης,
 - β) τις σχετικές παραμέτρους που λαμβάνονται υπόψη,
 - γ) τις επιτρεπτές επιδράσεις στο Δίκτυο,
 - δ) θέματα προστασίας, μετρήσεων ενέργειας, θέματα λειτουργίας (απαιτούμενες ρυθμίσεις), καθώς και διαδικασίες ελέγχου κατά την ενεργοποίηση της σύνδεσης των παραπάνω.
- Οι διαδικασίες σχετικά με την εκτέλεση των έργων σύνδεσης από τους ίδιους τους παραγωγούς. Οι προδιαγραφές για την κατασκευή των έργων σύνδεσης, και όλων των διαδικασιών, όπως προμήθεια κρίσιμων υλικών, επίβλεψη, παραλαβή των έργων καθώς και άλλες λεπτομέρειες σχετικά με τους ελέγχους πριν την παραλαβή των έργων σύνδεσης. Πληροφόρηση αναφορικά με τους όρους σύνδεσης και πληροφορίες για τη δυνατότητα πραγματοποίησης των έργων σύνδεσης από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους.
- Τα έγγραφα που απαιτούνται να προσκομισθούν για την υπογραφή των Συμβάσεων Σύνδεσης με τον ΔΣΔ καθώς και των διαφόρων τύπων Συμβάσεων Σύνδεσης, ανάλογα με την κατηγορία του παραγωγού, την τάση σύνδεσης, τυχόν ειδικές περιπτώσεις κλπ.
- Πίνακες των παραγωγών ΑΠΕ, ενημερωμένοι με την ημερομηνία υπογραφής των Συμβάσεων Σύνδεσης.
- Διαφανή πληροφόρηση μέσω της ιδιαίτερης ιστοσελίδας του ΔΣΔ με τα σχετικά έντυπα όπως φύλλο ελάχιστων επιβαλλόμενων προσωρινών προστασιών σύνδεσης στο Δίκτυο, πρωτόκολλο αυτοψίας, φύλλα δοκιμών και ελέγχων, φύλλα δεδομένων εγκατάστασης.
- Τα έγγραφα που απαιτείται να προσκομίζουν οι παραγωγοί στις περιπτώσεις μεταβολών που επέρχονται στα στοιχεία των σταθμών τους και για την υπογραφή, εφόσον απαιτείται, τροποποίησης της υπογραφείσας Σύμβασης Σύνδεσης με το Δίκτυο.

- Επικαιροποίηση των υπόψη στοιχείων, όταν επέρχονται μεταβολές στο σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

β. Τρόπος πρόσβασης/ Διάθεσης:

- Ανάρτηση στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ των σχετικών πληροφοριών και εντύπων και τακτική επικαιροποίηση αυτών.
- Τήρηση ενημερωμένων αρχείων υποβολής των αιτημάτων παραγωγών τα οποία υποδέχεται ο ΔΣΔ ενημερώνοντας τη σχετική τοποθεσία του ιστοτόπου.
- Ανάρτηση της σειράς τεχνικής εξέτασης των αιτημάτων σύνδεσης στο Δίκτυο Διανομής μονάδων ΑΠΕ στην ιδιαίτερη ιστοσελίδα του ΔΣΔ