

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Δ1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	21
Δ2. ΤΥΠΟΙ ΚΡΑΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΟΦΕΛΟΥΣ.....	27
Δ3. ΟΡΓΑΝΑ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΩΝ ΔΕΚΟ.....	53
Δ4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΤΟΧΥΡΩΣΗΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΟΝΤΕΛΟ.....	66
Δ5. ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΜΗΝΙΑΙΩΝ ΤΕΛΩΝ ΚΥΡΙΑΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΟΤΕ (1981 - 1998)(δρχ.).....	70
Δ6. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΕΛΩΝ ΟΤΕ (1949-1970) ΑΣΤΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ.....	70
Δ7. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΕΛΩΝ ΟΤΕ (1971-1998) ΑΣΤΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ.....	70
Δ8. ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΣΩΝ ΤΙΜΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ (1954-1984) (δρχ/KWh).....	73
Δ9. ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΣΩΝ ΤΙΜΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ (1985-2000) (€/MWh).....	73
Δ10. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΙΜΩΝ ΥΚΩ ΚΑΙ ΔΤΚ (1979-1985).....	75
Δ11. ΣΧΕΣΗ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΔΕΚΟ-ΠΟΛΙΤΩΝ (ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΥΚΩ).....	86
Δ12. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΠΥΚΝΟΤΗΤΑ (1964-1996).....	96
Δ13. ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΛΑΒΩΝ ΑΣΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ (1981-1996).....	96
Δ14. ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΝΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ (ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ) (1964-1996).....	96
Δ15. ΕΞΕΛΙΞΗ ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΔΕΗ (1994-2005).....	98
Δ16. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΔΕΗ (1994-2005).....	98
Δ17. ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΔΕΗ (1996-2004).....	99
Δ18. ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΩΝ ΥΚΩ: ΔΡΩΝΤΕΣ, ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ, ΡΟΕΣ.....	105
Δ19. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΥΚΩ: «ΚΕΡΔΙΣΜΕΝΟΙ» ΚΑΙ «ΧΑΜΕΝΟΙ».....	110
Δ20. ΟΙ ΔΕΚΟ ΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ: ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΜΕ ΑΝΑΦΟΡΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ.....	112
Δ21. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	124
Δ22. ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΟΤΕ (31.12.2015).....	128
Δ23. ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΔΕΗ (31.12.2015).....	128
Δ24. ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΥΔΑΠ (31.12.2015).....	129
Δ25. ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΑΓΟΡΑΣ ΟΤΕ 2006-2014 (ΒΑΣΕΙ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ).....	132
Δ26. ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ	

ΠΑΡΟΧΩΝ 2006-2014 (ΒΑΣΕΙ ΚΙΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΤΥΠΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ).....	132
Δ27. ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΡΙΔΙΩΝ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ 2005-2014.....	133
Δ28. Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ (ΔΙΑΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟΥ) ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ.....	134
Δ29. ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ ΔΕΗ 1999-2014.....	135
Δ30. ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΑΓΟΡΑΣ Η/Ε 2013 (ΠΑΡΑΓΩΓΗ).....	136
Δ31. ΜΕΡΙΔΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ Η/Ε.....	136
Δ32. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΥΚΩ: ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....	137
Δ33. ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ.....	138
Δ34. ΠΟΙΟΤΙΚΟΙ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ.....	167
Δ35. ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΣΧΕΣΗΣ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΑΓΟΡΑΣ-ΠΟΛΙΤΩΝ.....	171
Δ36. ΘΕΣΜΟΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ.....	188
Δ37. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΜΕΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΕΤΤ.....	200
Δ38. ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ 2004-2014.....	205
Δ39. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΝΑ ΠΑΡΟΧΟ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΑΣΗΣ Η/Ε (2016).....	205
Δ40. ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ.....	207
Δ41. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΥΚΟΛΙΑΣ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΙΜΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ.....	207
Δ42. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΥΚΟΛΙΑΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ.....	208
Δ43. ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ Η/Ε.....	209
Δ44. ΕΥΚΟΛΙΑ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ Η/Ε.....	209
Δ45. ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ.....	210
Δ46. ΕΞΕΛΙΞΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ (1998-2008).....	212
Δ47. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΕΛΟΥΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΚΛΗΣΗΣ ΕΕ 1998-2008 (ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΟΣ ΜΟ ΕΕ-27).....	213
Δ48. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΙΜΩΝ ΤΕΛΟΥΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΚΑΙ ΜΗΝΙΑΙΟΥ ΠΑΓΙΟΥ ΟΤΕ (1995-2010).....	214

Δ49. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΙΜΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΡΕΩΣΗΣ, ΑΣΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ, ΥΠΕΡΑΣΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΟΤΕ (1995-2010).....	214
Δ50. ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΕΙΚΤΗ ΤΙΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΕΙΚΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (2000-2014).....	215
Δ51. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (2000-2015).....	216
Δ52. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ ΔΕΗ (2000-2015).....	217
Δ53. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΕ (ευρώ/kWh).....	218
Δ54. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ 1999-2016 (ΟΙΚΙΑΚΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΕΥΔΑΠ).....	220
Δ55. ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ 1999-2016.....	220
Δ56. ΚΟΣΤΟΣ ΝΕΡΟΥ ΣΤΙΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΕΣ (2011).....	222
Δ57. ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΤΕ (1996-2006).....	223
Δ58. ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΑΠΟ ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ 2010-2013.....	224
Δ59. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΕ (2007).....	225
Δ60. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΕ (2013).....	225
Δ61. ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΒΛΑΒΩΝ ΑΝΑ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ.....	226
Δ62. ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ ΕΘΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ.....	227
Δ63. ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 2010-2013.....	228
Δ64. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΕ (2007).....	228
Δ65. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΕ (2013).....	229
Δ66. ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ 2010-2013.....	230
Δ67. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΕ (2007).....	230
Δ68. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΕ (2013).....	231
Δ69. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΤΩΝ ΥΚΩ (2000-2007).....	232
Δ70. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΚΩ: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΟΜΕΩΝ (2000-2007).....	233
Δ71. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΤΩΝ ΥΚΩ (2010-2013).....	234
Δ72. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΚΩ: ΣΥΓΚΡΙΣΗ	

ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΜΕΩΝ (2010-2013).....	234
Δ73. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (2000-2006).....	235
Δ74. ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (2007).....	236
Δ75. ΠΑΡΟΧΗ ΥΚΩ: ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΦΕΛΟΥΣ.....	250
Δ76. ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΩΝ ΥΚΩ: ΔΡΩΝΤΕΣ, ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ, ΡΟΕΣ.....	260
Δ77. ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ: «ΚΕΡΔΙΣΜΕΝΟΙ» ΚΑΙ «ΧΑΜΕΝΟΙ».....	273

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Π1. Η ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ	30
Π2. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΚΟ: ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΛΩΝ ΑΣΚΕ	52
Π3. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ 1982-1992	74
Π4. ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΑΓΙΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ 1988-1992	75
Π5. ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΤΕ (ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ) (1950-1981)	77
Π6. ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΤΕ (1983-1985)	77
Π7. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΤΕ (ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ) (1995)	77
Π8. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	78
Π9. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΕΗ	78
Π10. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΔΕΗ	97
Π11. ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΥΚΩ: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΟΦΕΛΟΥΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΕΛΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ	108
Π12. ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΣΤΟΝ ΟΤΕ (1996-2016)	127
Π13. ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΣΤΗ ΔΕΗ (2001-2016)	128
Π14. ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΣΤΗΝ ΕΥΔΑΠ (1999-2016)	128
Π15. ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΑΓΟΡΑΣ ΔΕΗ 1999-2014 (ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)	135
Π16. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΕΕ)	141
Π17. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΟΣ (SGI) ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΕΝΙΚΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΟΣ (SGEI)	142
Π18. Η ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	144
Π19. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ/«ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ»	146
Π20. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	150
Π21. ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ	161
Π22. ΘΕΣΜΟΙ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΩΝ ΤΟΜΕΩΝ ΥΚΩ	162
Π23. ΓΕΝΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΩΝ ΧΥΚ	173
Π24. ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΕΛΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	182
Π25. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΧΑΡΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΕ)	184
Π26. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΟΤΕ (1995 – 1996)	193
Π27. ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (1999-2015)	193

Π28. ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Η/Ε (2001-2016).....	196
Π29. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΥΔΑΠ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ 2016.....	198
Π30. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΕΛΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (2010-2016).....	200
Π31. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΜΕΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΤΕΚ) ΕΕΤΤ.....	200
Π32. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Η/Ε.....	201
Π33. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΥΔΑΠ (ΓΡΑΠΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ-ΠΑΡΑΠΟΝΑ).....	202
Π34. «ΕΠΙΛΟΓΗ»: ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ.....	211
Π35. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ (1998-2008).....	211
Π36. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΕ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΛΗΣΗΣ 2000-2010.....	212
Π37. ΤΙΜΟΛΟΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (2000-2015).....	216
Π38. ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ 1999-2016.....	219
Π39. ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ 1999-2016.....	220
Π40. ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΙΜΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ 1998-2009.....	221
Π41. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (1992-2006).....	223
Π42. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ) ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ (2010-2013).....	224
Π43. ΕΠΙΔΟΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ ΚΥ (ΟΤΕ) (2003-2015).....	226
Π44. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ) ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (2010-2013).....	227
Π45. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ) ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ (2010-2013).....	229
Π46. ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΚΩ (1996).....	231
Π47. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΚΩ (2000-2007).....	232
Π48. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ) ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΤΩΝ ΥΚΩ (2010-2013).....	233
Π49. ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (2007).....	235
Π50. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΟΥ ΟΦΕΛΟΥΣ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΙΚΡΟ-ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ.....	237
Π51. ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΚΑΙ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ Η/Ε.....	240

Π52. ΑΠΟΠΟΛΙΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ & ΤΑΣΕΙΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΩΝ ΥΚΩ.....	245
Π53. ΙΔΙΩΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΚΩ: ΑΜΕΣΕΣ ΑΝΑΔΙΑΝΕΜΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ/ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ.....	267
Π54. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗΣ ΑΓΟΡΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ Η/Ε.....	277
Π55. ΟΙ ΥΚΩ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΟΝΤΕΛΩΝ.....	281