



ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ  
ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΤΙΡΗΣ

## ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ 2014

ΑΘΗΝΑ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2015



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<u>Ενότητες</u>	<u>Σελίδα</u>
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.1 Το Αντικείμενο της Έκθεσης.....	3
1.2 Το Νομοθετικό Πλαίσιο.....	3
1.3 Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης.....	4
2. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	4
2.1 Γενικά.....	4
2.2 Οι Βασικές Αρχές του Προγράμματος Συμμόρφωσης.....	4
2.3 Η Δομή του Προγράμματος Συμμόρφωσης.....	5
3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	6
4. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....	6
5. ΚΤΗΡΙΑΚΟΣ ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ.....	7
6. ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	8
7. ΔΙΑΦΥΛΑΞΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.....	8
8. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – BRAND NAME.....	10
9. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ.....	12
10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΛΑΒΩΝ.....	15
11. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	16



## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Το Αντικείμενο της Έκθεσης

Η παρούσα έκθεση συντάσσεται κατ' επιταγή του Νόμου 4001/2011, άρθρο 124, §10 σύμφωνα με τον οποίο ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης εκπονεί ετήσια έκθεση και την κοινοποιεί στη ΡΑΕ μέχρι τις 31 Ιανουαρίου έκαστου έτους και αφορά το έτος 2014. Στην έκθεση αυτή αναφέρονται τα μέτρα που λαμβάνονται από το Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) για την εκτέλεση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, αξιολογείται η επάρκεια της εφαρμογής τους και διατυπώνονται προτάσεις του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης όσο αφορά στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και την εκτέλεσή του.

Η ΡΑΕ ενέκρινε το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης του ΔΕΔΔΗΕ με την 678/2014 Απόφασή της, με τις παρατηρήσεις και όρους που περιλαμβάνονται σε αυτή. Η Απόφαση αυτή κοινοποιήθηκε στο ΔΕΔΔΗΕ στις 09-12-2014 με την υπ αριθμ Ο-60391 επιστολή της (παραλαβή από το ΔΕΔΔΗΕ στις 11-12-2014).

**Επειδή το χρονικό διάστημα από την παραλαβή από το ΔΕΔΔΗΕ του εγκεκριμένου Προγράμματος Συμμόρφωσης στις 11/12/2014 μέχρι 31/12/2014, είναι πολύ μικρό και δεν έγιναν συγκεκριμένοι έλεγχοι της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης στο διάστημα αυτό, η παρούσα έκθεση αναφέρεται στα διάφορα μέτρα, ενέργειες και δράσεις του ΔΕΔΔΗΕ που έχουν λάβει χώρα σαν προπαρασκευή για την εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης από της ίδρύσεως του ΔΕΔΔΗΕ έως τις 31/12/2014, χωρίς αυτά να έχουν προκύψει μέσα από τη διαδικασία του ελέγχου.**

### 1.2 Το Νομοθετικό Πλαίσιο

Με το Νόμο 4001/2011 «για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις» ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο η οδηγία 2009/72/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13<sup>ης</sup> Ιουλίου 2009 «Σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας». Σύμφωνα με το νόμο αυτό επιβάλλεται ο λειτουργικός και νομικός διαχωρισμός της δραστηριότητας της διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ από τις λοιπές δραστηριότητες της κάθετα ολοκληρωμένης επιχείρησης της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) και ανατίθενται στη νέα Εταιρεία οι αρμοδιότητες της διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ ως και η αρμοδιότητα της διαχείρισης των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών (ΜΔΝ). Στα πλαίσια του σκοπού αυτού η Εταιρεία εκτελεί τα καθήκοντα και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων του Ε' Κεφαλαίου του 4<sup>ου</sup> μέρους του Νόμου και των πράξεων που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του, ιδίως του Κώδικα Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ (Κώδικας Διαχείρισης Δικτύου), της Άδειας Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ καθώς και του Κώδικα Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων ΜΔΝ και της Άδειας Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων των ΜΔΝ.

Περαιτέρω, λόγω της κομβικής σημασίας του ΔΕΔΔΗΕ στην αγορά της ηλεκτρικής ενέργειας, ο Νόμος 4001/2011 καθορίζει συγκεκριμένους κανόνες που διασφαλίζουν την ανεξαρτησία του ΔΕΔΔΗΕ και τη διοικητική αυτοτέλειά του σε σχέση με οποιοδήποτε φορέα ή επιχείρηση του Ελληνικού Δημοσίου που δραστηριοποιείται στον τομέα Παραγωγής ή Μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας ή με τη ΔΕΗ Α.Ε. και περιορίζει τις αρμοδιότητες της ΔΕΗ Α.Ε. στην προστασία των οικονομικών δικαιωμάτων της. Επίσης



σύμφωνα με τον παραπάνω Νόμο και το καταστατικό της, άρθρο 19, η Εταιρεία οφείλει να έχει και να εκτελεί Πρόγραμμα Συμμόρφωσης.

### 1.3 Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης

Υπεύθυνος, σύμφωνα με το άρθρο 124 §7 του Νόμου 4001/2011 και του καταστατικού της Εταιρείας (άρθρο 19), για τον ανεξάρτητο έλεγχο της συμμόρφωσης του ΔΕΔΔΗΕ προς το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, υπό την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων της ΡΑΕ, είναι ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης του ΔΕΔΔΗΕ ο οποίος διορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΔΕΔΔΗΕ με την επιφύλαξη της έγκρισής του από τη ΡΑΕ (άρθρο 124 § 8). Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης σε συνεργασία με το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) της Εταιρείας καταρτίζει το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης της Εταιρείας, το οποίο υπόκειται στην έγκριση της ΡΑΕ η οποία δύναται να επιβάλλει συγκεκριμένες τροποποιήσεις του Προγράμματος, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.4001/2011 και δη του άρθρου 124 αυτού.

## 2. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

### 2.1 Γενικά

Με βάση το νόμο 4001/2011, ο ΔΕΔΔΗΕ υποχρεούται να εκτελεί Πρόγραμμα Συμμόρφωσης το οποίο αποσκοπεί στην αποφυγή τυχόν διακριτικής συμπεριφοράς, μεροληπτικών εταιρικών πρακτικών και στρέβλωσης του ανταγωνισμού, καθορίζει τις υποχρεώσεις του Προσωπικού και της Διοίκησης ως και τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για την αποφυγή των παραπάνω, αλλά και τον τρόπο και τα μέσα για την παρακολούθηση της εκτέλεσής του και τον έλεγχο της συμμόρφωσης της Εταιρείας προς αυτό, όπως αναλύεται παρακάτω.

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης καταρτίστηκε, όπως επιτάσσει ο ν.4001/2011, από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης σε συνεργασία με το ΔΕΔΔΗΕ εντός τριών μηνών από το νομικό και λειτουργικό διαχωρισμό της δραστηριότητας της Διανομής και κατατέθηκε για έγκριση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) στις 17/7/2012, η οποία ζήτησε συγκεκριμένες τροποποιήσεις με την αριθμ. πρτ. Ο-54046/13-2-2013 επιστολή της. Ο ΔΕΔΔΗΕ επικαιροποίησε το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και το απέστειλε στη ΡΑΕ στις 26/3/2013.

Η ΡΑΕ, όπως έχει αναφερθεί, ενέκρινε το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης του ΔΕΔΔΗΕ με την 678/2014 Απόφασή της, με τις παρατηρήσεις και όρους που περιλαμβάνονται σε αυτή και επιβάλλει στο ΔΕΔΔΗΕ την επικαιροποίηση του Προγράμματος σύμφωνα με συγκεκριμένες παρατηρήσεις της. Η Απόφαση αυτή κοινοποιήθηκε στο ΔΕΔΔΗΕ στις 09-12-2014 με την υπ αριθμ Ο-60391 επιστολή της (παραλαβή από το ΔΕΔΔΗΕ στις 11-12-2014).

### 2.2 Οι Βασικές Αρχές του Προγράμματος Συμμόρφωσης

Οι Βασικές Αρχές του Προγράμματος Συμμόρφωσης όπως προκύπτει από το παραπάνω Νομοθετικό Πλαίσιο κωδικοποιούνται συνοπτικά ως κατωτέρω:



- **ΔΙΑΦΥΛΑΞΗ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**  
Αφορά στον καθορισμό, στη διαβάθμιση και στη διαφύλαξη του εμπιστευτικού χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών, τόσο αυτών που αφορούν στους χρήστες όσο και αυτών που αφορούν στις Δραστηριότητες του ΔΕΔΔΗΕ.
- **ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ**  
Αφορά στην ισότιμη παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες που αναφέρονται στη Δραστηριότητα και τις διαδικασίες που ακολουθεί ο ΔΕΔΔΗΕ, οι οποίες θα πρέπει να καθορίζονται από το ΔΕΔΔΗΕ κατά αμερόληπτο και αντικειμενικό-τεχνοκρατικό τρόπο χωρίς στρεβλώσεις και μεροληπτικές πρακτικές.
- **ΙΣΟΤΙΜΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ**  
Αφορά στις υποχρεώσεις του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με την ισότιμη αντιμετώπιση των χρηστών χωρίς διακριτικές συμπεριφορές, μεροληπτικές πρακτικές και στρεβλώσεις του ανταγωνισμού.
- **ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ**  
Αφορά στις υποχρεώσεις του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με το διαχωρισμό της εταιρικής ταυτότητας και του αντικειμένου των Υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ από τη ΔΕΗ ΑΕ και στην επικοινωνία τους στους χρήστες του ΕΔΔΗΕ.
- **ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**  
Αφορά στις υποχρεώσεις του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με την εκπαίδευση του Προσωπικού για το Πρόγραμμα Συμμόρφωση, τα μέτρα εφαρμογής του και τις συνέπειες που επισύρει η παραβίαση των όρων του.
- **ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΔΕΗ ΑΕ**  
Οι εμπορικές και οι οικονομικές σχέσεις μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ ΑΕ πρέπει να γίνονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και να καταγράφονται.

### 2.3 Η Δομή του Προγράμματος Συμμόρφωσης

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης αποτελείται από 83 Μέτρα. Κάθε Μέτρο είναι δομημένο ώστε να περιγράφει με σαφήνεια τι ακριβώς πρέπει να γίνει, ποια Υπηρεσία είναι υπεύθυνη για την υλοποίησή του, με βάση ποιο χρονοδιάγραμμα και με ποιο τρόπο ελέγχεται η υλοποίηση του Μέτρου αυτού.

Τα 83 αυτά Μέτρα κατανέμονται σε έξι (6) Ενότητες – Δραστηριότητες ανάλογα με το αντικείμενο του ΔΕΔΔΗΕ, εκτός της τελευταίας που αφορά το ίδιο το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης:

#### 1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Πρόκειται για τις Δραστηριότητες που αναφέρονται σε γενικά θέματα που αφορούν όλες τις Υπηρεσίες και όλο το Προσωπικό ή και τα Διοικητικά Όργανα του ΔΕΔΔΗΕ.

#### 2. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται οι Δραστηριότητες που έχουν σχέση με τον καταναλωτή, αφορούν δηλαδή στις υπηρεσίες που παρέχει ο ΔΕΔΔΗΕ σε αυτόν είτε πρόκειται για υφιστάμενο καταναλωτή είτε για καταναλωτή που αιτείται νέα σύνδεση.

#### 3. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΩΝ

Εδώ περιλαμβάνονται οι Δραστηριότητες που έχουν σχέση με τις υπηρεσίες που παρέχει ο ΔΕΔΔΗΕ προς τους παραγωγούς ΑΠΕ, σχετικά με τη σύνδεσή τους στο Δίκτυο.



#### 4. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται οι Δραστηριότητες του ΔΕΔΔΗΕ που έχουν σχέση με τις Υπηρεσίες που παρέχει στους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας.

#### 5. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΔΝ

Εδώ περιλαμβάνονται οι Δραστηριότητες που έχουν σχέση με τη διαχείριση των Ηλεκτρικών Συστημάτων των ΜΔΝ.

#### 6. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Τέλος, στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται Δραστηριότητες που αφορούν το ίδιο το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και εξασφαλίζουν την προσαρμογή του στις νέες Νομοθετικές Ρυθμίσεις, τη συνεχή βελτίωσή του, κλπ.

### 3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Η διασφάλιση της εκτέλεσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης απαιτεί την οργάνωση τόσο των διαδικασιών εφαρμογής του, όσο και του ελέγχου τήρησης των Μέτρων που περιλαμβάνει.

Το Μέτρο 6.1.1 προβλέπει τη σύσταση επικουρικής δομής για την οργάνωση των διαδικασιών εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης με αντικείμενο τα παρακάτω:

- α. Την εκπαίδευση του Προσωπικού στο αντικείμενο της Συμμόρφωσης.
- β. Την παρακολούθηση της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης.
- γ. Την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που σχετίζονται με το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης
- δ. Τη συμμετοχή στον έλεγχο Συμμόρφωσης, σύμφωνα με το Μέτρο 6.1.2 και τις οδηγίες που θα λαμβάνουν από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.

Στα πλαίσια αυτά ο ΔΕΔΔΗΕ προχώρησε στην εκπαίδευση Στελεχών του πάνω στις βασικές αρχές και τις διαδικασίες του Προγράμματος Συμμόρφωσης. Τα Στελέχη αυτά παρακολούθησαν επίσης ειδικό σεμινάριο σε θέματα ελεγκτικής που έγινε από εξωτερικό σύμβουλο και σεμινάριο εκπαίδευσης εκπαιδευτών. Αποτέλεσμα αυτής της προσπάθειας ήταν να γίνουν απόλυτα κατανοητές από τα Στελέχη αυτά οι απαιτήσεις του Προγράμματος Συμμόρφωσης και ανέλαβαν οι ίδιοι, σε επόμενο στάδιο, την εκπαίδευση των Στελεχών των Περιοχών αλλά και των λοιπών Μισθωτών.

### 4. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Όπως αναφέρθηκε, μια από τις Βασικές Αρχές του Προγράμματος Συμμόρφωσης είναι η εκπαίδευση και ενημέρωση του Προσωπικού της Εταιρείας για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, τα μέτρα εφαρμογής του και τις συνέπειες που επισύρει η παραβίαση των όρων του. Στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης προβλέπεται συγκεκριμένη Δραστηριότητα, η 1.5, που αναφέρεται στην Εκπαίδευση του Προσωπικού του ΔΕΔΔΗΕ σε θέματα Συμμόρφωσης και περιλαμβάνει 6 Μέτρα (1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5, 1.5.6) ενώ ένα επιπλέον



Μέτρο (το Μέτρο 1.7.3) αναφέρεται στην εκπαίδευση του Προσωπικού που χειρίζεται εμπιστευτικές πληροφορίες σε εσωτερικά έγγραφα.

Επειδή η εκπαίδευση του Προσωπικού και των Στελεχών της Επιχείρησης είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για την καθιέρωση της νέας κουλτούρας που αντιστοιχεί στο νέο ρόλο της Εταιρείας, ο ΔΕΔΔΗΕ προχώρησε ήδη, πριν την έγκριση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, στην έναρξη της υλοποίησης του παραπάνω εκπαιδευτικού προγράμματος και συγκεκριμένα:

- πραγματοποιήθηκε συνοπτική ενημέρωση των Στελεχών των Υπηρεσιακών Μονάδων από τον ίδιο τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης σε όλη τη χώρα και εν συνεχεία ενημερώθηκε συνοπτικά όλο το Προσωπικό της Εταιρείας για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης από τους Τομάρχες του,
- πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση **53** Εκπροσώπων Συμμόρφωσης των Περιοχών σε **5** κύκλους εκπαίδευσης,
- πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση **766** Υπαλλήλων της πρώτης γραμμής (call-center, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση αρχείου πελατών κλπ.) σε **66** κύκλους εκπαίδευσης,
- πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση των Στελεχών Συμμόρφωσης (Τομάρχες και Εκπρόσωποι) των Διευθύνσεων και των Στελεχών του Γραφείου του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης,
- έχει ξεκινήσει ο προγραμματισμός για την ειδική εκπαίδευση των Στελεχών της Εταιρείας εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης (Μέτρο 1.5.4).

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

- Το Νομοθετικό Πλαίσιο που διέπει το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, όπου αναλύεται η Οδηγία 2009/72 ΕΚ και ο Νόμος 4001/2011 που ενσωμάτωσε την εν λόγω κοινοτική Οδηγία στο Ελληνικό Δίκαιο.
- Ανάλυση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, όπου περιγράφονται οι Βασικές Αρχές του Προγράμματος Συμμόρφωσης, οι Ομάδες Δραστηριοτήτων και τα Μέτρα του.
- Η Δομή του Προγράμματος Συμμόρφωσης, όπου αναλύεται πως δομείται κάθε Δραστηριότητα.
- Ποιους αφορά το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και ποιες οι επιπτώσεις από τη μη τήρησή του.
- Ο έλεγχος της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης.
- Η σπουδαιότητα της παρακολούθησης των παραπόνων.
- Ο Ορισμός του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

## 5. ΚΤΗΡΙΑΚΟΣ ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ

Το Μέτρο 1.2.3 αφορά στο Διαχωρισμό των κτηριακών εγκαταστάσεων του ΔΕΔΔΗΕ από τις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ ΑΕ και προβλέπει ότι η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού (σήμερα ΔΣΔΜ) είναι υπεύθυνη σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες Υπηρεσιακές Μονάδες, για τον κτηριακό ή χωροταξικό διαχωρισμό των γραφείων και των Υπηρεσιών εξυπηρέτησης του ΔΕΔΔΗΕ από τα γραφεία και τις Υπηρεσίες της ΔΕΗ ΑΕ, στις περιπτώσεις όπου υπάρχει συστέγαση. Πρέπει να σημειώσουμε ότι η διαδικασία του κτηριακού διαχωρισμού είναι μια χρονοβόρα και επίπονη διαδικασία (διαμορφώσεις, επισκευές, μεταφορά Προσωπικού, συστημάτων και εξοπλισμού, ή εξεύρεση και διαμόρφωση κατάλληλων νέων κτηρίων).

Παρόλα αυτά η Εταιρεία κατάφερε να υλοποιήσει σχεδόν πλήρως το πρόγραμμα αυτό. Συγκεκριμένα από το σύνολο των 259 εγκαταστάσεων του ΔΕΔΔΗΕ σε όλη τη χώρα, που αναφέρονται και στο σχετικό Πίνακα Κτηριακού Διαχωρισμού που είναι συνημμένος στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, έχει διαχωριστεί το



μεγαλύτερο τμήμα αυτών και η Εταιρεία υλοποίησε ήδη τη μετεγκατάσταση όλων των Κεντρικών της Υπηρεσιών. Έτσι πλέον έχει εξασφαλιστεί (και με τη σήμανση των κτηρίων που θα αναλυθεί παρακάτω), σχεδόν πλήρως η υλοποίηση του διαχωρισμού και της διακριτής ταυτότητας του ΔΕΔΔΗΕ σε σχέση με τη Μητρική.

Οι λίγες εκκρεμότητες που δεν έχουν ολοκληρωθεί ακόμη θα συμπεριληφθούν στο νέο επικαιροποιημένο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης που έχει ζητήσει η ΡΑΕ με την 678/2014 Απόφασή της και θα υλοποιηθούν το συντομότερο δυνατό.

## 6. ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης περιλαμβάνει το Μέτρο 1.6.3 που αφορά το διαχωρισμό των πληροφοριακών συστημάτων και αναφέρεται στον «Οδηγό Συμμόρφωσης των Πληροφοριακών Συστημάτων του ΔΕΔΔΗΕ» που είναι συνημμένος στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης. Ο Οδηγός αυτός περιλαμβάνει συνοπτική και αναλυτική περιγραφή των πληροφοριακών συστημάτων του ΔΕΔΔΗΕ τα οποία εξυπηρετούν τις ανάγκες της Επιχείρησης αλλά και αυτές που εξυπηρετούν τις συναλλαγές της με τους πελάτες, τους παραγωγούς και τους προμηθευτές.

Στον Οδηγό αυτό περιλαμβάνονται:

- ❖ Η περιγραφή της λειτουργίας όλων των Πληροφοριακών Συστημάτων του ΔΕΔΔΗΕ.
- ❖ Η αξιολόγηση των Πληροφοριακών Συστημάτων με βάση:
  - την ανάγκη διαχωρισμού τους σύμφωνα με το πλαίσιο συμμόρφωσης,
  - την τήρηση της εμπιστευτικότητας όπως προβλέπεται από το πλαίσιο συμμόρφωσης

Στον Οδηγό αυτό παρέχεται για τις κατηγορίες διαχωρισμού χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο θα έπρεπε να διαχωριστούν τα πληροφοριακά συστήματα.

Ο ΔΕΔΔΗΕ έχει ήδη υλοποιήσει το Διαχωρισμό όλων σχεδόν των πληροφοριακών συστημάτων του (συνολικά 30 διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα που περιλαμβάνονται στον παραπάνω οδηγό) από τη Μητρική ΔΕΗ. Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει για το βασικό σύστημα εξυπηρέτησης πελατών ΕΡΜΗΣ το

οποίο χρησιμοποιούσαν από κοινού ο ΔΕΔΔΗΕ και η ΔΕΗ/Εμπορία και το οποίο έχει ήδη πλήρως διαχωριστεί. Οι ελάχιστες εκκρεμότητες ως προς το διαχωρισμό των πληροφοριακών συστημάτων που δεν έχουν πραγματοποιηθεί, θα υλοποιηθούν εντός του 2015.

## 7. ΔΙΑΦΥΛΑΞΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η εταιρεία έχει εκδώσει σειρά οδηγιών που αφορούν τη διαφύλαξη των εμπιστευτικών της πληροφοριών, τους κανόνες για τη διαχείρισή τους και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτές.

Συγκεκριμένα έχει εκδώσει έως σήμερα τα παρακάτω τεύχη:





✓ **Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων**

Σκοπός του πλαισίου ασφάλειας είναι να εξασφαλίσει ότι παρέχεται η απαιτούμενη προστασία στις επιχειρησιακές πληροφορίες του ΔΕΔΔΗΕ και ειδικότερα:

- Η προστασία της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών.
- Η διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων και της ανάκτησης κρίσιμων πληροφοριών σε περίπτωση απώλειας ή καταστροφής τους.
- Η εξασφάλιση της δυνατότητας ελέγχου του υφιστάμενου επιπέδου ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων.
- Η διατήρηση μιας ενιαίας και ολοκληρωμένης προσέγγισης της Επιχείρησης σε θέματα ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων.

✓ **Πρότυπο κωδικών πρόσβασης**

Το πρότυπο αυτό έχει ως αντικειμενικό σκοπό να θέσει τους κανόνες που πρέπει να τηρούνται για τη δημιουργία των κωδικών πρόσβασης και τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται από τους χρήστες και τους διαχειριστές των πληροφοριακών συστημάτων της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την προστασία τους.

✓ **Πρότυπο ασφάλειας εφαρμογών Πληροφορικής**

Το πρότυπο αυτό έχει ως αντικειμενικό σκοπό:

- Να θέσει τους κανόνες ασφαλείας που πρέπει να τηρούνται, προκειμένου μια εφαρμογή να τεθεί σε παραγωγική λειτουργία στο περιβάλλον της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.
- Να αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα κάθε διακήρυξης που αφορά την ανάπτυξη ή προμήθεια εφαρμογών για τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. από τρίτους.

✓ **Πρότυπο Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων.**

Το τεύχος αυτό έχει ως αντικειμενικό σκοπό να θέσει τους κανόνες ασφαλείας και λειτουργίας που πρέπει να τηρούνται, για κάθε πληροφοριακό σύστημα που έχει τεθεί σε παραγωγική λειτουργία στο περιβάλλον του ΔΕΔΔΗΕ.

✓ **Διαδικασία Διαχείρισης Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων**

Η διαδικασία Διαχείρισης Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΔΚΑΠΣ) αποτελεί ένα από τα συστατικά στοιχεία του εν λόγω πλαισίου και περιλαμβάνει τη μεθοδολογική προσέγγιση που απαιτείται για την αναγνώριση και αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με την ασφάλεια των πληροφοριακών αγαθών του ΔΕΔΔΗΕ. Η διαδικασία ΔΚΑΠΣ, η οποία βασίζεται στο διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο BS ISO/IEC 17799, αποτελεί μία ολοκληρωμένη προσέγγιση, η οποία στηρίζεται στην πολιτική ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων του.

Η εφαρμογή του Πλαισίου, των Προτύπων και των Διαδικασιών Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων που εκδίδονται είναι υποχρεωτική σε όλο το εύρος της Επιχείρησης.



Περαιτέρω, καταβάλλεται σημαντική προσπάθεια κατά την εκπαίδευση των Μισθωτών και των Στελεχών του ΔΕΔΔΗΕ ώστε να γίνει κατανοητή η σημασία της διαφύλαξης της εμπιστευτικότητας των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και να εφαρμόζεται σε όλες της διαδικασίες του ΔΕΔΔΗΕ.

Παρακάτω παρατίθεται γραφικά μία πρόταση-οδηγός για τη διαχείριση των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών όπως περιλαμβάνεται στο πρόγραμμα εκπαίδευσης των Μισθωτών.



### *Διαχείριση Εμπορικά Ευαίσθητων Πληροφοριών*

## 8. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – BRAND NAME

Ο ΔΕΔΔΗΕ οφείλει να έχει χωριστή εταιρική ταυτότητα η οποία θα πρέπει να τον διακρίνει σαφώς από τις λοιπές δραστηριότητες της κάθετα ολοκληρωμένης Επιχείρησης ΔΕΗ ΑΕ. Οι εγκαταστάσεις και Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ πρέπει να σημανθούν με τη δική του - διακριτή- εταιρική ταυτότητα ώστε να διασφαλιστεί ότι

τα εμπορικά του σήματα δεν προκαλούν σύγχυση όσον αφορά στη χωριστή ταυτότητα σε σχέση με τον κλάδο προμήθειας και παραγωγής της κάθετα ολοκληρωμένης Επιχείρησης.

Ο ΔΕΔΔΗΕ οφείλει να επικοινωνεί με σαφήνεια, με κάθε λεπτομέρεια, άμεσα και έμμεσα, προς όλους τους χρήστες του ΔΕΔΔΗΕ, το διαχωρισμό της εταιρικής του ταυτότητας και του αντικειμένου των Υπηρεσιών του, από τις λοιπές δραστηριότητες της κάθετα ολοκληρωμένης Επιχείρησης ΔΕΗ Α.Ε.. Η προώθηση της διαχωρισμένης εταιρικής ταυτότητας στο ευρύ κοινό ενισχύει τη διακριτή παρουσία της νέας Εταιρείας και καθιστά σαφές το διαχωρισμένο αντικείμενό της έναντι της κάθετα ολοκληρωμένης Εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε..

Στα πλαίσια αυτά το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης περιλαμβάνει τα παρακάτω Μέτρα :



- Μέτρο 1.2.1, για τη διασφάλιση του διαχωρισμού της Εταιρικής Ταυτότητας μέσω έκδοσης σχετικής κεντρικής οδηγίας.
- Μέτρο 1.2.2, για τη διασφάλιση της εφαρμογής της Εταιρικής Ταυτότητας σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Εταιρείας.

Ο ΔΕΔΔΗΕ έχει μεριμνήσει από ιδρύσεώς του:

- για τον καθορισμό των προδιαγραφών για το λογότυπο και το brand name, τα οποία διαμορφώνουν την οπτική εταιρική ταυτότητα του ΔΕΔΔΗΕ η οποία είναι εντελώς διαφορετική από αυτή της ΔΕΗ (άλλα χρώματα, διαφορετικό λογότυπο, διαφορετικό σχήμα),
- για το σύστημα έγγραφης εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας
- για το σύστημα ηλεκτρονικής επικοινωνίας
- για το σύστημα σήμανσης κτιρίων, γραφείων & υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα :

- Από 12-03-2012 εκδόθηκε η οδηγία για την εφαρμογή της νέας οπτικής ταυτότητας στη σήμανση των κτηρίων και των εγκαταστάσεων του ΔΕΔΔΗΕ.
- Από 17-07-2012 εκδόθηκε η οδηγία για τη σύνταξη των εγγράφων με ενιαία μορφή σύμφωνα με τη νέα οπτική ταυτότητα της Εταιρείας.

Παρακάτω παρατίθενται παραδείγματα εφαρμογής της οπτικής ταυτότητας γραφείων και κτιρίων.



*Επίθυρη Σήμανση Γραφείου*



*Σήμανση εισόδου κτηρίου (Πινακίδες)*

Επίσης ο ΔΕΔΔΗΕ μερίμνησε για την έκδοση οδηγιών για τη σήμανση οχημάτων & τεχνικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Μέρους 1.2.2. Επιπλέον, για τη διασφάλιση της εφαρμογής της Εταιρικής Ταυτότητας σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της, η Εταιρεία εξέδωσε οδηγίες για τη σήμανση των στολών Προσωπικού τόσο των υφιστάμενων (με αλλαγή του σήματος) όσο και των νέων στολών (με πλήρη αλλαγή σήμανσης, χρώματος και σχήματος), τη σήμανση των εγγράφων και τη σήμανση των υπηρεσιακών οχημάτων.



Συγκεκριμένα :

- Από 29-02-2012 εκδόθηκε η οδηγία για τη σήμανση των οχημάτων σύμφωνα με τη νέα οπτική ταυτότητα της Εταιρείας.
- Από 23-02-2012 εκδόθηκε η οδηγία για τη σήμανση των στολών εργασίας σύμφωνα με τη νέα οπτική ταυτότητα της Εταιρείας.

Παρακάτω παρατίθενται παραδείγματα της εφαρμογής της οπτικής ταυτότητας των οχημάτων και των στολών εργασίας.



*Σήμανση Οχημάτων*



*Σήμανση υφιστάμενων στολών εργασίας*

## 9. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ

Η προώθηση της διαχωρισμένης εταιρικής ταυτότητας στο ευρύ κοινό και η ενημέρωσή του για τις παρεχόμενες από το ΔΕΔΔΗΕ υπηρεσίες, ενισχύει τη διακριτή παρουσία της νέας Εταιρείας και καθιστά σαφές το διαχωρισμένο αντικείμενό της έναντι της Κάθετα Ολοκληρωμένης Εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε..

Στα πλαίσια αυτά το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης προβλέπει τα παρακάτω Μέτρα:

- Μέτρο 1.3.1, για τη διασφάλιση αρχικής ενημέρωσης για την έναρξη λειτουργίας του ΔΕΔΔΗΕ.
- Μέτρο 1.3.2, για τη διασφάλιση ενημέρωσης του ευρύτερου κοινού για τις διαχωρισμένες υπηρεσίες και τη διακριτή ταυτότητα του ΔΕΔΔΗΕ.
- Μέτρο 1.3.3, για τη διασφάλιση μέσω έρευνας ότι έχει επιτευχθεί η αναγνωρισιμότητα του ΔΕΔΔΗΕ.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αρχική ενημέρωση για την έναρξη λειτουργίας του ΔΕΔΔΗΕ η Εταιρεία έχει προβεί στην ενημέρωση των εκπροσώπων των ΜΜΕ και των θεσμικών Φορέων για την έναρξη λειτουργίας του ΔΕΔΔΗΕ. Αντίστοιχη ενημέρωση έγινε και από τις αρμόδιες κατά τόπους Υπηρεσιακές Μονάδες σε τοπικό επίπεδο.

Συγκεκριμένα:



- Από 02-05-2012 εκδόθηκε έγγραφο για την ενημέρωση των τοπικών αρχών και φορέων για την έναρξη της λειτουργίας της Εταιρείας.
- Από 02-05-2012 εκδόθηκε έγγραφο για την ενημέρωση όλου του Προσωπικού και των Υπηρεσιών για τη νέα Εταιρεία.

Επίσης ο ΔΕΔΔΗΕ απέστειλε προς τους καταναλωτές, μέσω των λογαριασμών πληρωμής του ηλεκτρικού ρεύματος όλων των προμηθευτών, ενημερωτικά φυλλάδια, όπου αναλύεται το αντικείμενό του και τονίζεται ότι παρέχει τις Υπηρεσίες του με αμεροληψία και διαφάνεια (Δεκέμβριος 2013-Φεβρουάριος 2014). Τα φυλλάδια αυτά παρελήφθησαν έτσι από το σύνολο των καταναλωτών, περίπου 7.500.000, σε όλη την Επικράτεια.

Παρακάτω παρατίθεται το συγκεκριμένο έντυπο:

**Πώς είναι ο ΔΕΔΔΗΕ;**

Είμαστε ο Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας.  
 Η Εταιρία μας συστάθηκε με το Ν. 4001/2011. Αποτελεί 100% Φορητή Εταιρία της ΔΕΗ Α.Ε., ωστόσο είναι ανεξάρτητη Περιφερειακά και Διοικητικά.  
 Θρονίζουμε για την αβίαστη, περιβαλλοντικά φιλική και ενεργειακά αποδοτική παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ακριβώς και στο πιο οικονομικότερο σημείο για εσάς, διασφαλίζοντας ότι άμασι και αποδοτικότητας εξυπηρέτησή σας, με διαφάνεια και αμεροληψία.  
 Έτσι, για εμάς η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας είναι επίσης, συμβαλλόντας στην ανάπτυξη της χώρας, με σεβασμό στην αειμωτοσύνη και τα περιβάλλοντα.  
 Ανεξάρτητα από τον Προμηθευτή που θα επιλέξετε, ο ΔΕΔΔΗΕ μεριμνά για την ομαλή και απρόσκοπτη ηλεκτροδότησή του ακινήτου σας.

**Επισκευάστηκε μαζί μου? Γνωρίζετε μαζί καθημερινά!**  
 Στον ΔΕΔΔΗΕ, στόχος μας είναι να έχουμε μαζί καθημερινά θετική επικοινωνία μαζί σας!  
 Για τα ήθητά ταύτα, έχουμε ειδικά στη διάθεσή σας για να απαντήσουμε σε οποιαδήποτε ερώτησή και να λύσουμε κάθε πρόβλημα που μας στείλετε στο [infodeddie@deddie.gr](mailto:infodeddie@deddie.gr).

**www.deddie.gr**  
 για έμμεση πληροφόρηση.

Αναζητάτε χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με το θέμα της ηλεκτροδότησής σας ή για θέματα καταμέτρησης των καταναλωτικών σας; Ψάξτε πώς θα εξυπηρετηθείτε πιο άμεσα, φέροντας για μάλιστα πληροφορίες για το Φωτοβολταϊκό.

Μην είστε σαν την ηρωίδα του ΔΕΔΔΗΕ και ζήστε τη ζωή της ηρωίδα της γειτονιάς - με την ΔΕΗ!

- Σημεία Εξυπηρέτησης
- Σύνδεση με το Δίκτυο Διανομής
- Βλάβες-Διακοπές Ρεύματος

Χρησιμοποιήστε πληροφορίες σχετικά με την Καταμέτρηση και την Κοινοχρηστική Ενδειξήν του μετρητή σας.

- Ενημέρωση για Φωτοβολταϊκά ή άλλες Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

**Φωτίζουμε την καθημερινότητά σας!**

**ΔΕΔΔΗΕ**  
 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ Α.Ε.  
 Πειραιώς 20 & Κηφισού 5, Τ.Κ. 117 43, Αθήνα  
 E-mail: [infodeddie@deddie.gr](mailto:infodeddie@deddie.gr)  
[www.deddie.gr](http://www.deddie.gr)

**ΔΕΔΔΗΕ**  
[www.deddie.gr](http://www.deddie.gr)

*Έντυπο ενημέρωσης καταναλωτών μέσω των λογαριασμών των προμηθευτών*

Επίσης ο ΔΕΔΔΗΕ, σε συνέχεια των απαιτούμενων ενεργειών πληροφόρησης όλων των χρηστών του Δικτύου Διανομής σχετικά με τις «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του αλλά και ως δράση για τη βελτίωση της αναγνωρισιμότητας και της διαχωρισμένης από τη ΔΕΗ εταιρικής ταυτότητας της Εταιρίας, έχει διανεμίσει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο και αφίσες (οι οποίες αναρτήθηκαν σε εμφανή σημεία) σε όλους στους χώρους εξυπηρέτησης των πελατών του ΔΕΔΔΗΕ αλλά και όλων των προμηθευτών (Ιούνιος 2014).

Παρακάτω παρατίθεται το σχετικό έντυπο:



### ***Έντυπο ενημέρωσης καταναλωτών για τις Εγγυημένες Υπηρεσίες***

Περαιτέρω, ο ΔΕΔΔΗΕ προχώρησε σε καταχωρήσεις – δημοσιεύσεις σχετικά με τις «Εγγυημένες Υπηρεσίες», σε διακεκριμένες σελίδες, σε κυριακάτικες και σαββατιάτικες εκδόσεις πανελλήνιας κυκλοφορίας εφημερίδων όπως επίσης και σε επίσημους ιστοχώρους ποικίλης ύλης με υψηλή επισκεψιμότητα αλλά και σε ιστοχώρους με εξειδίκευση και αποκλειστική ύλη σε θέματα ενέργειας (Ιούλιος 2014).

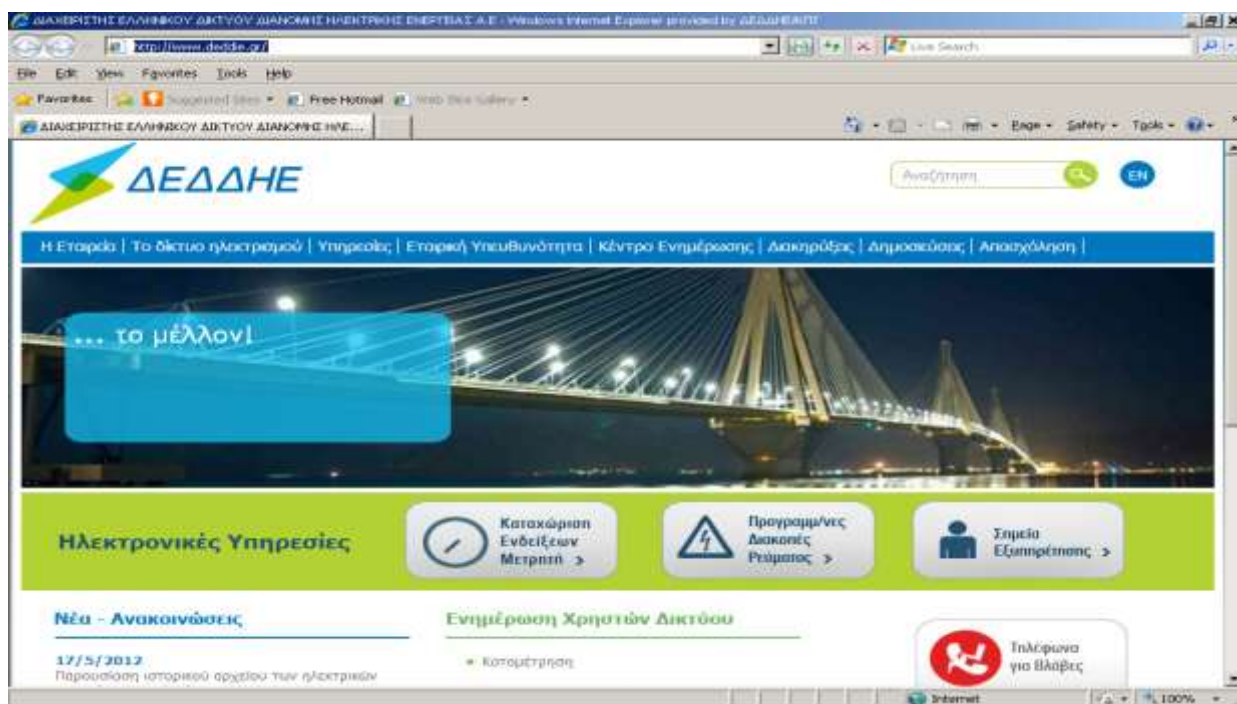
Επιπλέον, ο ΔΕΔΔΗΕ έχει εκδώσει και διαθέσει στα σημεία εξυπηρέτησης των πελατών του το έντυπο «Ελέγξατε την ηλεκτρική εγκατάσταση του σπιτιού σας», (Φεβρουάριος 2014) και το έντυπο «Χρήσιμες Πληροφορίες για την προστασία των ευαίσθητων ηλεκτρικών συσκευών σας» (Ιούλιος 2012).

Τέλος, η εταιρική ιστοσελίδα αποτελεί ένα μέσο αδιάλειπτης επικοινωνίας του ΔΕΔΔΗΕ με τους χρήστες του Δικτύου του και ευρύτερα με το σύνολο των ενδιαφερομένων (πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες, παραγωγοί κ.α.). Στον εταιρικό ιστότοπο πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σχετικές με την ταυτότητα, το αντικείμενο και την αποστολή του ΔΕΔΔΗΕ, καθώς επίσης και πληροφορίες που αφορούν στην εταιρική διακυβέρνηση και στο στρατηγικό του σχεδιασμό. Επιπροσθέτως, πρέπει να παρέχεται πρόσβαση στις ηλεκτρονικές εφαρμογές εξυπηρέτησης του Κοινού. Μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας επικοινωνείται η διαχωρισμένη από τη ΔΕΗ Α.Ε. εταιρική ταυτότητα του ΔΕΔΔΗΕ, το διακριτό αντικείμενο των δραστηριοτήτων του, ενώ ταυτόχρονα παρέχει πληροφόρηση και εξυπηρέτηση, χωρίς διακρίσεις, για το σύνολο των χρηστών του Δικτύου.

Στα πλαίσια αυτά το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης περιλαμβάνει το Μέτρο 1.4.1 που αφορά την εξασφάλιση της ανάπτυξης και της λειτουργίας του εταιρικού ιστοτόπου μέσω του οποίου θα προβάλλεται η ξεχωριστή από τη ΔΕΗ ΑΕ εταιρική ταυτότητα του ΔΕΔΔΗΕ και θα διασφαλίζεται η πληροφόρηση για τις διακριτές υπηρεσίες του.



Ο ΔΕΔΔΗΕ έχει ήδη σχεδιάσει και ενεργοποιήσει την εταιρική ιστοσελίδα του ([www.deddie.gr](http://www.deddie.gr)) της οποίας η αρχική οθόνη απεικονίζεται παρακάτω.



*Home Page στο Internet*

## 10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΛΑΒΩΝ

Εκτός από το Προσωπικό του ο ΔΕΔΔΗΕ χρησιμοποιεί συχνά εργολάβους προκειμένου να εκτελεστούν διάφορες εργασίες της αρμοδιότητάς του όπως ενδεικτικά :

- Αποκοπή – επαναφορά παροχών λόγω χρέους στον προμηθευτή.
- Εργασίες επί μετρητικών διατάξεων (έλεγχος μετρητή, αποκοπή – επαναφορά παροχής μετά από αίτημα πελάτη κ.λπ.).
- Καταμέτρηση καταναλώσεων παροχών ηλεκτρικής ενέργειας (τακτική και έκτακτες).
- Μελέτες νέων ή τροποποίησης υφιστάμενων παροχών ηλεκτρικής ενέργειας.
- Κατασκευή νέων ή τροποποίησης υφιστάμενων παροχών ηλεκτρικής ενέργειας.
- Κλάδευση δένδρων στο πλαίσιο της συντήρησης του ΕΔΔΗΕ.

Το άρθρο 124 του ν.4001/2011, προβλέπει ότι ο ΔΕΔΔΗΕ υποχρεούται να διασφαλίζει ότι τα εμπορικά του σήματα (λογότυπο) και οι επικοινωνιακές του πρακτικές δεν προκαλούν σύγχυση όσον αφορά τη χωριστή ταυτότητα του κλάδου προμήθειας της κάθετα ολοκληρωμένης Επιχείρησης της ΔΕΗ Α.Ε.. Τα ανωτέρω ισχύουν όχι μόνο για το Προσωπικό του ΔΕΔΔΗΕ αλλά και για το Προσωπικό των εργολάβων που εκτελούν εργασίες εκ μέρους του ΔΕΔΔΗΕ.

Στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης υπάρχουν τα παρακάτω σχετικά Μέτρα:



- Μέτρο 2.5.1 : Εξασφάλιση της διαφάνειας & του διαχωρισμού της ταυτότητας του ΔΕΔΔΗΕ από τις δραστηριότητες της Μητρικής Εταιρείας.
- Μέτρο 2.5.2 : Εξασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των πελατών.
- Μέτρο 2.5.3 : Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας των πληροφοριών των πελατών.

Σύμφωνα με τα αναφερόμενα στα Μέτρα αυτά, κάθε πελάτης του ΔΕΔΔΗΕ στο ακίνητο του οποίου μεταβαίνει συνεργείο εργολάβου για την εκτέλεση εργασιών, πρέπει να δύναται να αναγνωρίσει ευκρινώς αφενός ότι οι εργασίες έχουν ανατεθεί στον εργολάβο από το ΔΕΔΔΗΕ και εκτελούνται εκ μέρους του στο πλαίσιο σχετικής σύμβασης και αφετέρου την επωνυμία και λοιπά στοιχεία του εργολάβου και της αναθέτουσας Υπηρεσίας του ΔΕΔΔΗΕ. Επίσης κάθε πελάτης του ΔΕΔΔΗΕ πρέπει να απολαμβάνει ίδιου επιπέδου υπηρεσίες και συναλλακτική συμπεριφορά, αναλόγως της φύσεως της εκτελούμενης εργασίας και του γεωγραφικού διαμερίσματος της χώρας στο οποίο κατοικεί και ανεξαρτήτως του προμηθευτή του. Ακόμη τα στοιχεία των νέων χρηστών του ΕΔΔΗΕ, οι οποίοι είναι εν δυνάμει πελάτες των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας και οι προμηθευτών των υφιστάμενων πελατών αποτελούν εμπιστευτικές πληροφορίες και πρέπει να προστατεύονται. Οι εργολάβοι δεν πρέπει να έχουν πρόσβαση στα στοιχεία των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας των υφιστάμενων πελατών. Επίσης πρέπει να διαφυλάσσεται η εμπιστευτικότητα των στοιχείων των νέων χρηστών του ΕΔΔΗΕ, τα οποία γνωστοποιούνται στους εργολάβους.

Προκειμένου να διασφαλιστούν τα ανωτέρω η αρμόδια Διεύθυνση από 07-03-2013 εξέδωσε οδηγία για την αναθεώρηση από τις διάφορες Υπηρεσιακές Μονάδες των συμβάσεων των εργολάβων για παροχή υπηρεσίας κλαδέματος δέντρων, βοηθητικών εργασιών συντήρησης ξύλινων στύλων και αποψίλωσης χόρτων.

## 11. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από την παραπάνω ανάλυση προκύπτει ότι το έργο που έχει λάβει χώρα στο πλαίσιο της προετοιμασίας του ΔΕΔΔΗΕ για την εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης είναι σημαντικό. Ο ΔΕΔΔΗΕ ήδη, πριν από την έγκριση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, λειτουργεί ως μία διακριτή Εταιρεία από τη ΔΕΗ ΑΕ., με ξεχωριστή οπτική ταυτότητα, διαχωρισμένες κτηριακές εγκαταστάσεις, με δικά του πληροφοριακά συστήματα, εκτός ελάχιστων εξαιρέσεων που θα αντιμετωπιστούν στο αμέσως προσεχές διάστημα, ενώ ακόμα έχει προχωρήσει σε πολλές δράσεις σχετικές με το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης όπως η διαχείριση των εργολάβων, η εκπαίδευση του Προσωπικού και η οργάνωση για την εφαρμογή και τον έλεγχο του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

Η προσπάθεια αυτή του ΔΕΔΔΗΕ θα πρέπει, μετά την έγκριση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, να συνεχιστεί με ακόμα εντονότερο ρυθμό και συστηματική οργάνωση, αφού οι απαιτήσεις είναι πολλές και αναφέρονται σε συγκεκριμένο πλέον χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

Αθήνα 30-01-2015

**Νικόλαος Πατίρης**  
Υπεύθυνος Συμμόρφωσης ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.