



ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ  
ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΤΙΡΗΣ

## **ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ 2015**

ΑΘΗΝΑ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2016



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<u>Ενότητες</u>	<u>Σελίδα</u>
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.1 Το Νομοθετικό Πλαίσιο.....	3
1.2 Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης.....	3
1.3 Αντικείμενο της Έκθεσης .....	5
2. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ .....	6
3. ΕΛΕΓΧΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	14
4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	25



## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Το Νομοθετικό Πλαίσιο

Ως γνωστόν 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, Προμήθειας 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 εκτελεί Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και να έχει ορίσει Υπεύθυνο Συμμόρφωσης, αρμόδιο για την παρακολούθηση της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης από τον ΔΕΔΔΗΕ.

### 1.2 Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

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.

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 τον 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 Α.Ε. 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 Συμμόρφωσης, τα μέτρα εφαρμογής του και τις συνέπειες που επισύρει η παραβίαση των όρων του.

- ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΔΕΗ Α.Ε.

Οι εμπορικές και οι οικονομικές σχέσεις μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ Α.Ε. πρέπει να γίνονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και να καταγράφονται.

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 (άρθρο 124 § 8) και έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- Είναι Υπεύθυνος για την Παρακολούθηση & Έλεγχο της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης
- Εκπονεί και Υποβάλλει στη ΡΑΕ:
  - Ετήσια έκθεση έως 31 Ιανουαρίου κάθε έτους, που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ η οποία αφορά στα μέτρα που λαμβάνονται για την εκτέλεση του Προγράμματος Συμμόρφωσης και στην οποία αξιολογείται η επάρκεια και η εφαρμογή τους και διατυπώνονται προτάσεις.
  - Τριμηνιαίες αναφορές σε σχέση με την εκτέλεση του προγράμματος.
  - Εκθέσεις σε σχέση με τις εμπορικές και οικονομικές σχέσεις ΔΕΗ και ΔΕΔΔΗΕ.

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης καταρτίστηκε, όπως επιτάσσει ο ν.4001/2011, από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης σε συνεργασία με τον 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 ΡΑΕ ζήτησε συγκεκριμένες τροποποιήσεις με την αριθμ. πρωτ. Ο-54046/13-2-2013 επιστολή της, τις οποίες ο ΔΕΔΔΗΕ ενσωμάτωσε στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και το απέστειλε εκ νέου στη ΡΑΕ στις 26/3/2013.



Η ΡΑΕ ενέκρινε το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης του ΔΕΔΔΗΕ με την 678/2014 Απόφασή της, η οποία κοινοποιήθηκε στο ΔΕΔΔΗΕ στις 09-12-2014 με την υπ' αριθμ Ο-60391 επιστολή της (το οποίο και εφαρμόζει ο ΔΕΔΔΗΕ από την παραλαβή του στις 11-12-2014).

Παράλληλα με την Απόφασή της αυτή η ΡΑΕ επέβαλε στον ΔΕΔΔΗΕ την υποβολή επικαιροποιημένου Προγράμματος σύμφωνα με συγκεκριμένες παρατηρήσεις της. Το σχετικό επικαιροποιημένο σχέδιο υπέβαλε ο ΔΕΔΔΗΕ στη ΡΑΕ στις 31/3/2015.

### 1.3 Αντικείμενο της Έκθεσης

Η παρούσα έκθεση συντάσσεται κατ' επιταγή του Νόμου 4001/2011, άρθρο 124, §10 σύμφωνα με τον οποίο (όπως αναφέρθηκε) ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης εκπονεί ετήσια έκθεση και την κοινοποιεί στη ΡΑΕ μέχρι τις 31 Ιανουαρίου εκάστου έτους. Στην έκθεση αυτή αναφέρονται τα μέτρα που λαμβάνονται από τον 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 στην εκτέλεσή του. Η παρούσα έκθεση αφορά το έτος 2015 και γίνεται σε συνέχεια των τριών τριμηνιαίων αναφορών του 2015 που έχουν ήδη υποβληθεί από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης στη ΡΑΕ (το αντικείμενο της τριμηνιαίας αναφοράς του 4<sup>ου</sup> τριμήνου του 2015 περιλαμβάνεται στην παρούσα έκθεση).

Στην ενότητα 2, συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στην εφαρμογή από τον ΔΕΔΔΗΕ των Οργανωτικών Μέτρων που προβλέπονται στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης, ήτοι Μέτρων που είναι απαραίτητα να υλοποιηθούν εντός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος σύμφωνα με το Πρόγραμμα, ώστε να δημιουργηθεί η κατάλληλη οργανωτική βάση για την εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης. Τέτοια Μέτρα είναι αυτά που αφορούν στην εκπαίδευση του προσωπικού, στη διαδικασία του ελέγχου της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης, στην εφαρμογή του Προγράμματος Συμμόρφωσης σε περίπτωση εκτάκτων αναγκών, στην οργάνωση της παρακολούθησης κάθε μεταβολής που επέρχεται στο νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο, ως και στην έκδοση οδηγιών σχετικά με Βασικές Αρχές του προγράμματος Συμμόρφωσης όπως για τον τρόπο διαχείρισης και διαφύλαξης των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών, κλπ.

Στην ενότητα 3 παρουσιάζονται οι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν το 2015 ( πρώτο έτος εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης) και αναλύονται τα αποτελέσματά τους. Οι έλεγχοι αυτοί αφορούν κυρίως Μέτρα που σχετίζονται με την αρχική λειτουργία του ΔΕΔΔΗΕ ( ανεξαρτησία Διοικητικών Οργάνων, κτηριακό διαχωρισμό, εφαρμογή της διακριτής εταιρικής οπτικής ταυτότητας, τήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών στο πληροφοριακό Σύστημα ΕΡΜΗΣ, κλπ.) καθώς και σε μερικές κρίσιμες δραστηριότητες της εταιρείας (διαχείριση εργολάβων, αλλαγή εκπροσώπησης Πελατών Προμηθευτών δικτύου, ενημέρωση χρηστών μέσω διαδικτύου και πληροφοριακών εντύπων για τις εγγυημένες υπηρεσίες, ανάρτηση στον ιστότοπο ενημερωμένων καταστάσεων με τα αιτήματα παραγωγών ΑΠΕ κλπ.). Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2015 συνολικά 147 έλεγχοι σε 34 Περιοχές και 8 Κεντρικές Υπηρεσίες καθώς και 6 επανέλεγχοι σε αντίστοιχες Περιοχές της Εταιρείας.

Τέλος στην ενότητα 4 παρατίθενται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τους πραγματοποιηθέντες ελέγχους και γίνονται προτάσεις για τη βελτίωση της διαδικασίας εφαρμογής των Μέτρων του Προγράμματος Συμμόρφωσης



## 2. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

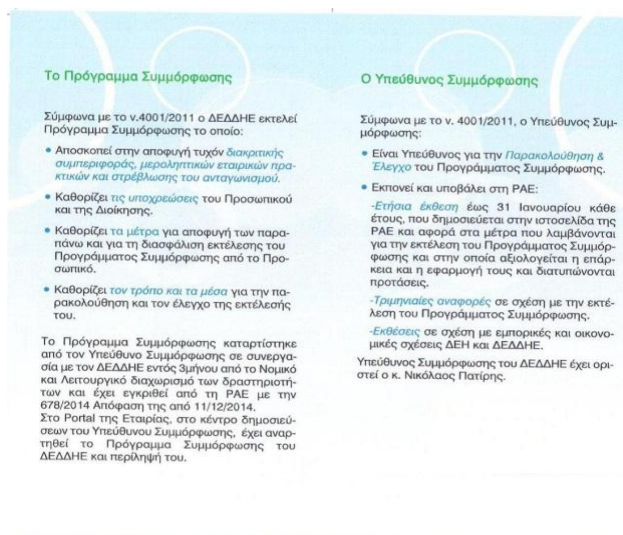
Όπως αναφέρθηκε, το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης προβλέπει μια σειρά από οργανωτικά Μέτρα που πρέπει να υλοποιηθούν εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος από την έναρξη εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης ώστε να τεθούν οι βάσεις για την ορθή εφαρμογή του από όλες τις Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ.

Παρακάτω παρατίθενται τα οργανωτικά Μέτρα που προβλέπονται στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και οι σχετικές ενέργειες του ΔΕΔΔΗΕ για την υλοποίησή τους:

### Μέτρο 1.5.1 : Διασφάλιση γενικής ενημέρωσης του Προσωπικού για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης

Η καθολική εφαρμογή και τήρηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης στη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προϋποθέτει την ενημέρωση όλου του Προσωπικού της Εταιρείας, σχετικά με το περιεχόμενο του Προγράμματος Συμμόρφωσης, τις Βασικές του Αρχές και τα Μέτρα που περιλαμβάνει, πράγμα που εξάλλου προβλέπεται στο άρθρο 124 §7δ του ν.4001/2011.

Το Μέτρο 1.5.1 του Προγράμματος Συμμόρφωσης προβλέπει τη διασφάλιση της γενικής ενημέρωσης όλου του Προσωπικού του ΔΕΔΔΗΕ με την αποστολή στις Υπηρεσιακές Μονάδες και σε όλο το Προσωπικό του ΔΕΔΔΗΕ περιληπτικού σημειώματος του Προγράμματος Συμμόρφωσης όπου θα αναλύονται οι Βασικές Αρχές του. Στα πλαίσια της δράσης αυτής ο ΔΕΔΔΗΕ διαμόρφωσε σχετικό φυλλάδιο στο οποίο απεικονίζονται με εύληπτο και απλό τρόπο οι Βασικές Αρχές και η Δομή του Προγράμματος Συμμόρφωσης. Παρακάτω παρατίθεται τμήμα του εντύπου αυτού.



*Έντυπο ενημέρωσης Προσωπικού για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης*



Το έντυπο αυτό μαζί με περιληπτικό σημείωμα εκτυπώθηκε και αποστάλθηκε σε όλες τις Υπηρεσίες και όλο το Προσωπικό (περίπου 7.000 Μισθωτοί) του ΔΕΔΔΗΕ με το υπ' αριθμ. ΓρΔ/3734/08-06-2015 έγγραφο του Γραφείου Διοίκησης.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η σωστή εφαρμογή του Μέτρου αυτού πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι σε 18 Περιοχές όπου βρέθηκε, μετά από δειγματοληπτικό έλεγχο, ότι το σχετικό φυλλάδιο έχει διανεμηθεί, σε όλο το Προσωπικό των Περιοχών αυτών. Σε ελάχιστες περιπτώσεις όπου βρέθηκε ότι το έντυπο αυτό δεν είχε παραληφθεί από όλο το Προσωπικό έγιναν οι απαραίτητες συστάσεις για την άμεση διανομή του.

### Μέτρο 1.5.2 : Εξασφάλιση εκπαίδευσης του Προσωπικού της πρώτης γραμμής (call-center, εξυπηρέτησης πελατών κλπ.)

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. Το Μέτρο 1.5.2 προβλέπει την ειδική εκπαίδευση του Προσωπικού της 1<sup>ης</sup> γραμμής (εξυπηρέτηση πελατών, call center, κλπ) σε θέματα Συμμόρφωσης.

Επειδή η εκπαίδευση του Προσωπικού και των Στελεχών της Επιχείρησης είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για την υιοθέτηση της νέας κουλτούρας που αντιστοιχεί στο νέο ρόλο της Εταιρείας, ο ΔΕΔΔΗΕ προχώρησε ήδη, πριν την έγκριση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, στην υλοποίηση εκπαιδευτικού προγράμματος και συγκεκριμένα πραγματοποίησε εκπαίδευση **766** Υπαλλήλων της πρώτης γραμμής (call-center, εξυπηρέτηση πελατών, κλπ.) σε **66** κύκλους εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση των υπαλλήλων της 1<sup>ης</sup> γραμμής 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, 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.

Ταυτόχρονα ο ΔΕΔΔΗΕ έχει εντάξει στο εισαγωγικό σεμινάριο προς το Νεοπροσλαμβανόμενο Προσωπικό σχετική ενημέρωση για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης που εκτελεί.

### Μέτρο 1.5.5: Ανάρτηση στο portal του ΔΕΔΔΗΕ του Προγράμματος Συμμόρφωσης και περίληψής του

Η εφαρμογή και τήρηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης από όλο το Προσωπικό του ΔΕΔΔΗΕ προϋποθέτει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης κάθε Υπαλλήλου στο Πρόγραμμα αυτό.

Το Μέτρο 1.5.5 του Προγράμματος Συμμόρφωσης προβλέπει την ανάρτηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης και περίληψής του στο portal του ΔΕΔΔΗΕ.



Η παραπάνω ενέργεια έχει υλοποιηθεί.

Παρακάτω παρατίθεται η ανάρτηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης στο portal της Εταιρείας.

The screenshot shows the DEΔΔΗΕ portal interface. At the top, there is a header with the DEΔΔΗΕ logo and a navigation menu. Below the header, there is a main content area with a blue background. The main content area features a large banner with the text "Αναρτήθηκε το Εγκεκριμένο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης του ΔΕΔΔΗΕ (ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ 678- 2014)". Below the banner, there is a section titled "Πρόσφατες Δημοσιεύσεις" (Recent Publications) with a list of news items. To the right of the main content area, there is a sidebar with a navigation menu and a search bar. The footer of the portal contains the text "ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ Α.Ε. Όροι χρήσης - Εμπιστευτικότητα | Οδηγίες Χρήσης portal | ΔΕΔΔΗΕ 2014".

### ***Ανάρτηση του Προγράμματος Συμμόρφωσης στο portal του ΔΕΔΔΗΕ***

**Μέτρο 1.8.1 : Έκδοση οδηγίας σχετικά με τον καθορισμό του πλαισίου των επιτρεπομένων συναλλαγών μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ Α.Ε.**

Σύμφωνα με το άρθρο 125 § 4 του ν.4001/2011, για χρονικό διάστημα 5 ετών από την έναρξη λειτουργίας του ΔΕΔΔΗΕ και για τη διευκόλυνση της πλήρους ανάπτυξης των δικών της Υπηρεσιών, η ΔΕΗ Α.Ε. δύναται να υποστηρίξει τη λειτουργία του ΔΕΔΔΗΕ παρέχοντάς του υπηρεσίες, όπως ενδεικτικά τις υπηρεσίες υγείας και ασφάλειας εργαζομένων και νομικής υποστήριξης έναντι εύλογου ανταλλάγματος που θα καλύπτει το κόστος παροχής τους.

Το Μέτρο 1.8.1 προβλέπει την έκδοση σχετικής οδηγίας από συγκεκριμένη Υπηρεσιακή Μονάδα της Εταιρείας (ΔΟΛ), σχετικά με τον καθορισμό του πλαισίου των επιτρεπομένων συναλλαγών η οποία θα αποτυπώνει τη σχετική διαδικασία πραγματοποίησής τους, τον τρόπο καταγραφής τους και την τήρηση (από τη ΔΟΛ) σχετικού αρχείου. Για τις κάθε είδους συναλλαγές μεταξύ ΔΕΔΔΗΕ και ομίλου ΔΕΗ Α.Ε. θα προβλέπεται να υπογράφονται σχετικές συμφωνίες - συμβάσεις, όπου θα ρυθμίζονται θέματα κόστους





τιμολογήσεων, ποιότητας κλπ. και θα διασφαλίζεται ότι οι όροι οι προϋποθέσεις και οι τιμές και το εν γένει πλαίσιο εμπορικών και οικονομικών συναλλαγών που θα συνομολογούνται δε θα διαφέρουν από αυτά που θα ίσχυαν μεταξύ ανεξάρτητων εταιριών στις συνήθεις συνθήκες της ελεύθερης και ανταγωνιστικής αγοράς. Σε περίπτωση που οι συναλλαγές αυτές εμπεριέχουν εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες, θα προβλέπονται συγκεκριμένοι όροι για τη διαφύλαξη του εμπιστευτικού χαρακτήρα των πληροφοριών αυτών.

Από έλεγχο που πραγματοποιήθηκε διαπιστώθηκε ότι, ο ΔΕΔΔΗΕ έχει υλοποιήσει την απαίτηση του Μέτρου σχετικά με την έκδοση της οδηγίας. Με την Απόφαση ΔΝΣ 96/2015, έχει εκδοθεί η σχετική οδηγία που απαιτεί το Μέτρο. Σε επόμενο στάδιο θα ελεγχθεί η ορθή εφαρμογή της οδηγίας αυτής.

### Μέτρο 6.1.2: Έκδοση οδηγίας για τον καθορισμό της διαδικασίας του ελέγχου της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης

Η διασφάλιση της εκτέλεσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης από το Προσωπικό του ΔΕΔΔΗΕ γίνεται μέσω της πραγματοποίησης ελέγχων εφαρμογής των Μέτρων του, που σύμφωνα με το άρθρο 124 §7 του ν.4001/2011, διενεργεί ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης.

Το Μέτρο 6.1.2 του Προγράμματος Συμμόρφωσης προβλέπει την εξασφάλιση της οργάνωσης για τον έλεγχο της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης με τον καθορισμό σχετικής διαδικασίας. Με μέριμνα του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης σε συνεργασία και με την υποστήριξη της Διοίκησης της Εταιρείας θα πρέπει να εκδοθεί σχετική οδηγία. Η οδηγία αυτή θα καθορίζει με σαφήνεια τη διαδικασία διενέργειας του ελέγχου της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης τόσο με εσωτερικούς όσο και με εξωτερικούς πόρους. Ο τρόπος ελέγχου των Μέτρων του Προγράμματος Συμμόρφωσης παραπέμπει στην οδηγία αυτή.

Με την Απόφαση 69/2015 του Διευθύνοντος Συμβούλου του ΔΕΔΔΗΕ εκδόθηκε η εν λόγω οδηγία, ενώ παράλληλα έχουν δρομολογηθεί από τη Διοίκηση και τις Αρμόδιες Υπηρεσίες οι σχετικές ενέργειες για τη στελέχωση του Γραφείου του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης, ώστε να καταστεί δυνατή η πλήρης εφαρμογή της Απόφασης αυτής.

### Μέτρο 6.2.1 : Καθορισμός διαδικασίας – οδηγίας με βάση την οποία θα παρακολουθούνται οι αλλαγές στο Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο

Η Εταιρεία θα κληθεί στο μέλλον να ενσωματώσει στην οργάνωση και λειτουργία της τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις της Πολιτείας ή κανονιστικές διατάξεις και οδηγίες. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι επίκειται η έγκριση του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου. Επίσης, σε άλλες περιπτώσεις, ενδέχεται υφιστάμενες νομοθετικές ή κανονιστικές ρυθμίσεις να τροποποιηθούν. Οι μεταβολές αυτές ενδέχεται να επηρεάζουν και το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης το οποίο θα πρέπει να τροποποιείται και να προσαρμόζεται στις νέες ρυθμίσεις.

Το Μέτρο 6.2.1 του Προγράμματος Συμμόρφωσης προβλέπει την έκδοση οδηγίας όπου θα καθορίζεται η διαδικασία με βάση την οποία θα παρακολουθείται το Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο και κάθε τροποποίησή του και θα ενημερώνονται οι εμπλεκόμενες Υπηρεσίες της Εταιρείας και ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης.



Από έλεγχο που διενεργήθηκε διαπιστώθηκε ότι ο ΔΕΔΔΗΕ, από 3/9/2015 με την 75/2015 Απόφαση ΔΝΣ, έχει εκδώσει την οδηγία που απαιτεί το Μέτρο αυτό, στην οποία καθορίζεται η διαδικασία με βάση την οποία παρακολουθείται το Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο και κάθε τροποποίησή του και ενημερώνονται οι εμπλεκόμενες Υπηρεσίες της Εταιρείας και ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης. Σε επόμενο στάδιο θα διενεργηθεί έλεγχος σχετικά με την ορθή τήρηση της απόφασης αυτής.

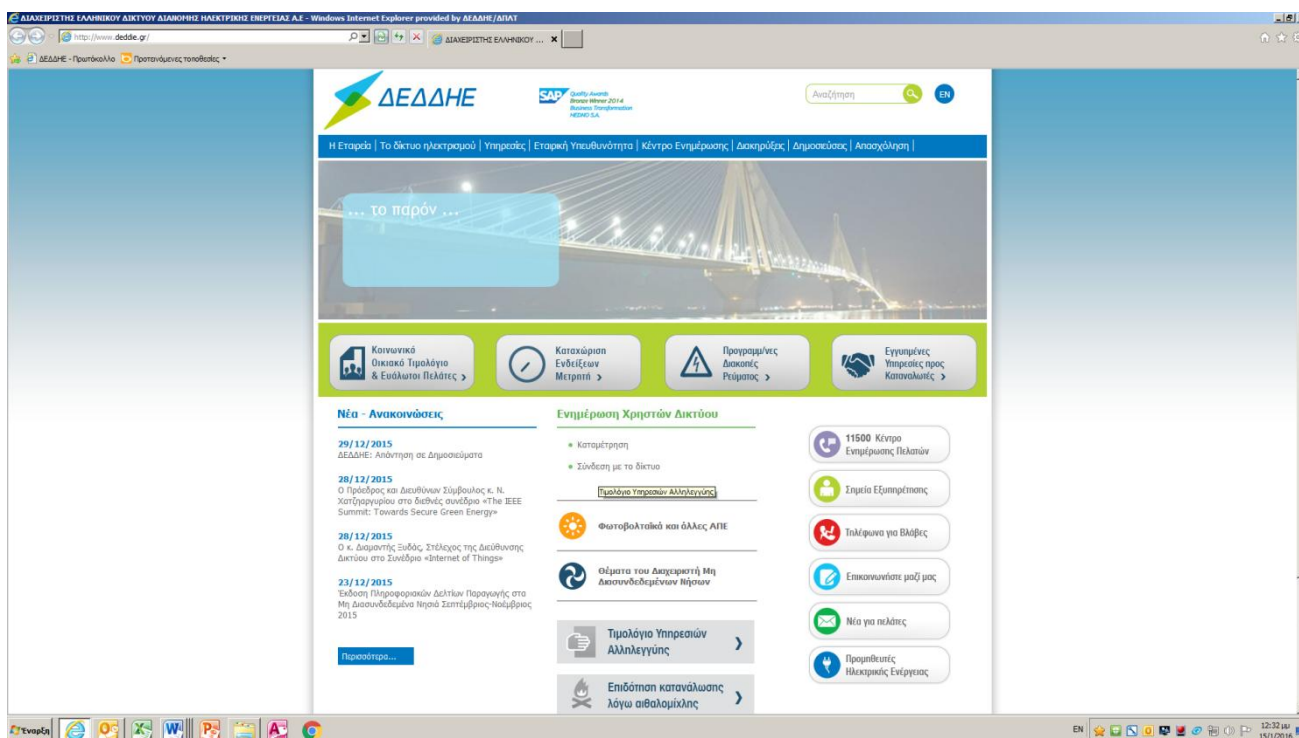
**Μέτρο 1.4.1 : Εξασφάλιση της ανάπτυξης και λειτουργίας του εταιρικού ιστοτόπου μέσω του οποίου θα προβάλλεται η ξεχωριστή από τη ΔΕΗ Α.Ε. εταιρική ταυτότητα του ΔΕΔΔΗΕ και θα διασφαλίζεται η πληροφόρηση για τις διακριτές υπηρεσίες του**

Η εταιρική ιστοσελίδα ([www.deddi.gr](http://www.deddi.gr)) αποτελεί ένα μέσο αδιάλειπτης επικοινωνίας του ΔΕΔΔΗΕ με τους χρήστες του Δικτύου του και ευρύτερα με το σύνολο των ενδιαφερομένων (πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες, κ.α.) για όλα τα μεταξύ τους ζητήματα. Στον εταιρικό ιστότοπο 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, παρέχεται η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές εφαρμογές εξυπηρέτησης του κοινού του. 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.

Σύμφωνα με το Μέτρο αυτό, το Γραφείο Διοίκησης, ως υπεύθυνο Κλιμάκιο για τα επικοινωνιακά θέματα της Εταιρείας, σχεδιάζει και ενεργοποιεί την εταιρική ιστοσελίδα στην οποία θα τονίζεται η διακριτή ταυτότητα του ΔΕΔΔΗΕ και το αντικείμενο των υπηρεσιών του που παρέχεται χωρίς διακρίσεις, μεροληπτικές πρακτικές και στρεβλώσεις σε όλους τους χρήστες

Από έλεγχο που πραγματοποιήθηκε διαπιστώθηκε ότι έχει ενεργοποιηθεί η ιστοσελίδα του ΔΕΔΔΗΕ και ότι σε αυτή τονίζεται η διακριτή ταυτότητα του ΔΕΔΔΗΕ και ότι οι Υπηρεσίες του παρέχονται με διαφάνεια, με αντικειμενικότητα και χωρίς διακρίσεις προς όλους τους χρήστες του Δικτύου.

Παρακάτω παρατίθεται ο ιστότοπος της Εταιρείας.



Η αρχική σελίδα του ιστότοπου της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

### Μέτρο 1.3.2 : Διασφάλιση ενημέρωσης του ευρύτερου κοινού για τις διαχωρισμένες υπηρεσίες και τη διακριτή ταυτότητα του ΔΕΔΔΗΕ.

Ο ΔΕΔΔΗΕ οφείλει να επικοινωνεί με σαφήνεια, με κάθε λεπτομέρεια, άμεσα και έμμεσα, προς όλους τους χρήστες του ΕΔΔΗΕ, το διαχωρισμό της εταιρικής του ταυτότητας και του αντικειμένου των Υπηρεσιών του από τις λοιπές δραστηριότητες της Κάθετα Ολοκληρωμένης Επιχείρησης ΔΕΗ Α.Ε.. Να κοινοποιεί επίσης προς τους χρήστες του ΕΔΔΗΕ την υποχρέωσή του να τους παρέχει όλες τις υπηρεσίες που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία, αμερόληπτα και χωρίς διακρίσεις (ν.4001, αρθ.124, παρ.7).

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..

Το υπόψη Μέτρο προβλέπει ότι συγκεκριμένη Υπηρεσιακή Μονάδα εντός έξι (6) μηνών από την έγκριση του Προγράμματος Συμμόρφωσης, μεριμνά για την έγκριση από το ΔΕΔΔΗΕ προγράμματος προωθητικών ενεργειών σχετικά με την ενημέρωση των χρηστών αλλά και του ευρύτερου κοινού, με κύριο στόχο την κατανόηση του διαχωρισμού της ταυτότητας και του διακριτού αντικειμένου του ΔΕΔΔΗΕ από αυτό της ΔΕΗ Α.Ε.. Το πρόγραμμα αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει χρονοδιάγραμμα των ενεργειών που θα λάβουν χώρα. Το πρόγραμμα κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.

Στα πλαίσια αυτά 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 ( ήδη από Δεκέμβριο 2013-



Φεβρουάριο 2014). Τα φυλλάδια αυτά παρελήφθησαν έτσι από το σύνολο των καταναλωτών, περίπου 7.500.000, σε όλη την επικράτεια.

Παρακάτω παρατίθεται το συγκεκριμένο έντυπο:



*Έντυπο ενημέρωσης καταναλωτών μέσω των λογαριασμών των προμηθευτών*

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).

Στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης προβλέπονται ακόμα μια σειρά από οργανωτικά Μέτρα που έπρεπε να έχουν ήδη υλοποιηθεί κατά το πρώτο έτος της εφαρμογής του Προγράμματος, τα οποία όμως δεν έχουν ολοκληρωθεί ακόμα. Παρακάτω παρατίθενται αυτά τα οργανωτικά Μέτρα που δεν έχουν υλοποιηθεί ακόμη και εκκρεμούν:

- Μέτρο 1.5.3 : Διασφάλιση ειδικής εκπαίδευσης του Προσωπικού που διαχειρίζεται εμπιστευτικά ή ευαίσθητα δεδομένα πελατών ή εσωτερικά δεδομένα του ΔΕΔΔΗΕ (σε IT Συστήματα)
- Μέτρο 1.5.4 : Εξασφάλιση ειδικής εκπαίδευσης στα Στελέχη της Ιεραρχίας για το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και για τη δέσμευσή τους σχετικά με την ορθή εφαρμογή του
- Μέτρο 1.7.1 : Καθορισμός του τρόπου διαχείρισης και διαφύλαξης των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών του ΔΕΔΔΗΕ σε εσωτερικά έγγραφα
- Μέτρο 1.7.2 : Καθορισμός των εγγράφων που περιέχουν εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες του ΔΕΔΔΗΕ σε εσωτερικά έγγραφα



- Μέτρο 1.7.3 : Προσδιορισμός και εκπαίδευση του Προσωπικού που χειρίζεται εμπιστευτικές πληροφορίες σε εσωτερικά έγγραφα
- Μέτρο 1.9.1 : Διασφάλιση ότι η διαχείριση των παραπόνων είναι σύμφωνη με το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης
- Μέτρο 1.10.1 : Διασφάλιση δημιουργίας της κατάλληλης οργάνωσης για τη διαχείριση της δειγματοληπτικής έρευνας του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών του ΕΔΔΗΕ, για τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες από το ΔΕΔΔΗΕ
- Μέτρο 2.6.1 : Εξασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των ευάλωτων πελατών
- Μέτρο 6.3.1 : Διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης μέσω της συμπλήρωσης σχετικού ερωτηματολογίου
- Μέτρο 6.3.2 : Διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης του Προγράμματος Συμμόρφωσης με την παροχή της άμεσης δυνατότητας στο Προσωπικό υποβολής προτάσεων βελτίωσης
- Μέτρο 6.4.1 : Διασφάλιση τρόπου διαχείρισης της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης σε περίπτωση εκτάκτων αναγκών



### 3. ΕΛΕΓΧΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν και αναλύονται τα αποτελέσματά τους. Οι έλεγχοι που διενεργήθηκαν το 2015 ( πρώτο έτος εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης) αφορούν κυρίως σε Μέτρα που σχετίζονται με την αρχική λειτουργία του ΔΕΔΔΗΕ καθώς και σε μερικές κρίσιμες δραστηριότητες της Εταιρείας. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2015 συνολικά 147 έλεγχοι σε 34 Περιοχές και 8 Κεντρικές Υπηρεσίες καθώς και 6 επανέλεγχοι σε αντίστοιχες Περιοχές της Εταιρείας. Στη συνέχεια αναφέρονται τα αποτελέσματα των ελέγχων αυτών.

#### Μέτρο 1.2.2 : Διασφάλιση της εφαρμογής της Εταιρικής Ταυτότητας σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Εταιρείας

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 Α.Ε.. 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.

Στα πλαίσια αυτά το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης περιλαμβάνει το Μέτρο 1.2.2 το οποίο προβλέπει ότι ο ΔΕΔΔΗΕ μεριμνά για τη διακριτή σήμανση των κτηρίων και εγκαταστάσεών του, την άμεση σήμανση των στολών Προσωπικού, των γενικών υλικών, των εγγράφων και των οχημάτων.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η ορθή εφαρμογή του Μέρους αυτού πραγματοποιήθηκε ευρύς έλεγχος σε Περιοχές του ΔΕΔΔΗΕ σε όλες τις Περιφέρειες της Εταιρείας. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν 31 έλεγχοι σε αντίστοιχες Περιοχές όσον αφορά :

- Την εξωτερική και εσωτερική σήμανση των κτηρίων και εγκαταστάσεων
- Τη σήμανση των στολών του Προσωπικού σε χρήση ή σε απόθεμα στην αποθήκη
- Τη σήμανση των οχημάτων
- Τη σήμανση εγγράφων και γενικών υλικών

Από τους παραπάνω ελέγχους προέκυψαν τα εξής:

- Εξωτερική σήμανση κτηρίων

Από τους ελέγχους προέκυψε ότι γενικώς υπάρχει σωστή εφαρμογή του συστήματος σήμανσης των κτηρίων. Όπου υπάρχει συστέγαση με τη Μητρική στο ίδιο κτήριο υπάρχει διακριτή σήμανση στην είσοδο του ΔΕΔΔΗΕ ή στην κοινή είσοδο και τηρούνται γενικώς οι προδιαγραφές για το λογότυπο της Εταιρείας σύμφωνα και με τον Πίνακα του κτηριακού διαχωρισμού που είναι συνημμένος στο επικαιροποιημένο σχέδιο του Προγράμματος Συμμόρφωσης, που υποβλήθηκε στις 31-03-2015 στη ΡΑΕ. Σε ορισμένες περιπτώσεις όπου υπήρχε απόκλιση (μη εφαρμογή προδιαγραφών λογότυπου, ελλιπής σήμανση κλπ), που μπορεί να δημιουργούν σύγχυση ως προς τη διακριτή ταυτότητα ΔΕΔΔΗΕ και ΔΕΗ έγιναν κατάλληλες συστάσεις για τη διόρθωσή τους.

Παρακάτω παρατίθενται παραδείγματα εφαρμογής της οπτικής ταυτότητας γραφείων και κτιρίων.



*Εσωτερική Σήμανση Γραφείου*



*Εξωτερική σήμανση κτηρίου*

- Σήμανση των στολών του Προσωπικού

Από τους ελέγχους προέκυψε ότι γενικώς υπάρχει σωστή εφαρμογή της σήμανσης των στολών του Προσωπικού που ήταν παρόν κατά τη διάρκεια των ελέγχων στις ελεγχόμενες Περιοχές. Σε ορισμένες περιπτώσεις διαπιστώθηκε ότι οι στολές που υπήρχαν σε απόθεμα στις αποθήκες έφεραν τη σήμανση ΔΕΗ. Έγιναν κατάλληλες συστάσεις για την αντικατάσταση των σημάτων αυτών με σήματα του ΔΕΔΔΗΕ.

- Σήμανση των οχημάτων

Από τους ελέγχους προέκυψε ότι υπάρχει πλήρης εφαρμογή της σήμανσης των οχημάτων που ευρίσκονταν στις ελεγχόμενες Μονάδες κατά τη διάρκεια των ελέγχων.

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



*Σήμανση Οχημάτων*



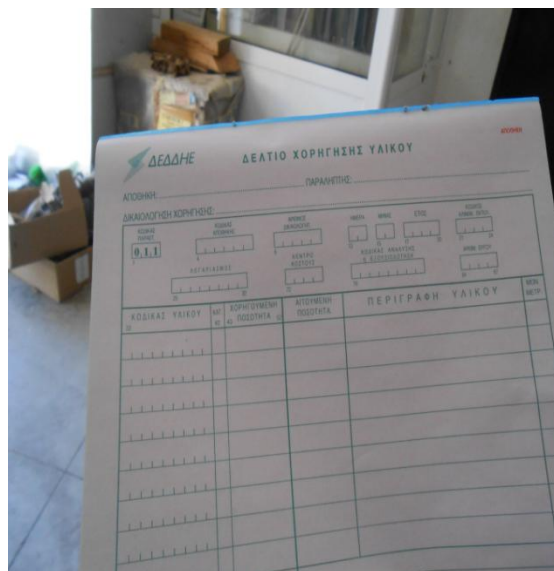
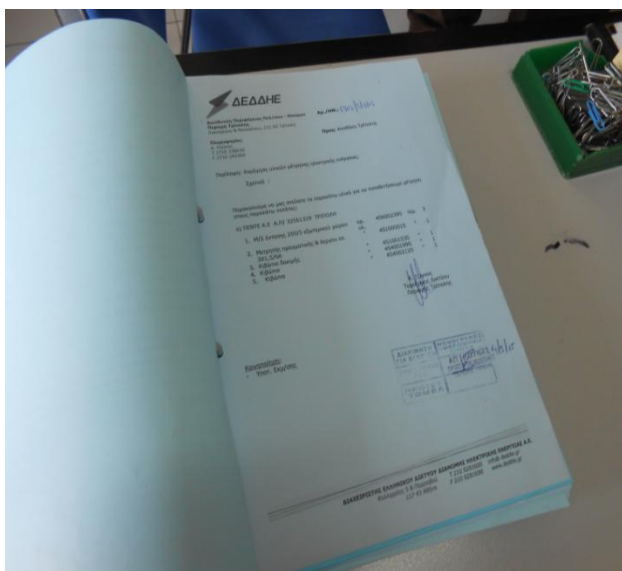
*Σήμανση στολών Προσωπικού*



- Σήμανση εγγράφων και γενικών υλικών

Από τους ελέγχους προέκυψε ότι τα έντυπα εξωτερικής επικοινωνίας προς τους Πελάτες και προς τις άλλες Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ, έφεραν το λογότυπο του ΔΕΔΔΗΕ. Επίσης η Εταιρεία εφαρμόζει την προβλεπόμενη από τον οδηγό οπτικής ταυτότητας σήμανση στα περισσότερα έντυπα εσωτερικής επικοινωνίας εντός της Περιοχής, εκτός από κάποια που υπήρχαν σε απόθεμα (π.χ. έντυπα αδειών) και γινόταν χρήση ώσπου να εξαντληθούν. Ζητήθηκε από τους εν λόγω χρήστες να προμηθευτούν άμεσα νέα έντυπα με το ορθό λογότυπο. Προέκυψε ακόμα ότι ο ΔΕΔΔΗΕ χρησιμοποιεί τα παλαιά έντυπα Συμβολαίων Σύνδεσης τα οποία δεν ανταποκρίνονται στην νέα δομή της αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (έγινε σύσταση για την επικαιροποίησή τους).

Παρακάτω παρατίθενται παραδείγματα εφαρμογής της οπτικής ταυτότητας των εγγράφων.



*Παράδειγμα Σήμανσης Εγγράφων και Εντύπων*

### Μέτρο 1.2.3 : Διαχωρισμός των κτηριακών εγκαταστάσεων του ΔΕΔΔΗΕ από τις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ Α.Ε.

Ο ΔΕΔΔΗΕ σύμφωνα με το Μέτρο 1.2.3, οφείλει να μεριμνήσει για τον κτηριακό ή χωροταξικό διαχωρισμό των γραφείων και των Υπηρεσιών εξυπηρέτησης του ΔΕΔΔΗΕ από τα γραφεία και τις Υπηρεσίες της ΔΕΗ Α.Ε., στις περιπτώσεις όπου υπάρχει συστέγαση.

Οι κτηριακές εγκαταστάσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται από τον ΔΕΔΔΗΕ κατατάσσονται στις παρακάτω κατηγορίες :

- Αυτές που έχουν διαχωριστεί μέχρι σήμερα είτε με εγκατάσταση σε διαφορετικό κτήριο είτε με διαχωρισμό εντός του ίδιου κτηρίου.
- Αυτές που προβλέπεται να διαχωριστούν με εγκατάσταση σε διαφορετικό κτήριο.
- Αυτές που θα διαχωριστούν παραμένοντας στο ίδιο κτήριο.





Στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης υπάρχει συνημμένο παράρτημα με πίνακα κτηριακού διαχωρισμού, όπου αναφέρονται τα χρονοδιαγράμματα, όπου απαιτείται, υλοποίησης του διαχωρισμού των κτηριακών εγκαταστάσεων. Ο πίνακας αυτός επικαιροποιήθηκε και κοινοποιήθηκε και πάλι, μαζί με το επικαιροποιημένο σχέδιο του Προγράμματος Συμμόρφωσης, στη ΡΑΕ στις 31/03/2015.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η ορθή εφαρμογή του Μέτρου αυτού πραγματοποιήθηκε ευρύς έλεγχος σε Περιοχές του ΔΕΔΔΗΕ σε όλες τις Περιφέρειες της Εταιρείας. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν 30 έλεγχοι σε αντίστοιχες Περιοχές.

Από τους ελέγχους αυτούς προέκυψε ότι ο διαχωρισμός των κτηριακών εγκαταστάσεων εφαρμόζεται ικανοποιητικά. Στις ελάχιστες περιπτώσεις που υπήρχαν αποκλίσεις έγιναν οι απαραίτητες συστάσεις για την αποκατάστασή τους.

Όμως, σε κάποιες περιπτώσεις ο διαχωρισμός των κτηρίων δεν έχει ολοκληρωθεί εντός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συνημμένο στο επικαιροποιημένο σχέδιο του Προγράμματος Συμμόρφωσης παράρτημα. Θα πρέπει να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες από το ΔΕΔΔΗΕ το συντομότερο δυνατό για την προώθηση – διαχωρισμού και σε αυτές τις περιπτώσεις.

Παρακάτω παρατίθενται παραδείγματα του κτηριακού διαχωρισμού σε διαφορετικό και σε ίδιο κτήριο.



*Κτήριο Περιοχής Περιστερίου  
Διαχωρισμός σε χωριστό κτήριο*



*Κτήριο Περιοχής Χανίων  
Διαχωρισμός στο ίδιο κτήριο*

### Μέτρο 1.6.1 : Διασφάλιση εμπιστευτικού χαρακτήρα των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και εσωτερικών εμπιστευτικών πληροφοριών στα υφιστάμενα IT συστήματα – Σύστημα ΕΡΜΗΣ

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 που προβλέπονται στο συγκεκριμένο Μέτρο του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

Συγκεκριμένα έχει εκδώσει έως σήμερα τα παρακάτω τεύχη:

✓ **Πλαίσιο Ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων**

Σκοπός του πλαισίου ασφαλείας 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 είναι υποχρεωτική σε όλο το εύρος της Επιχείρησης.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η σωστή εφαρμογή του Μέτρου αυτού, έγινε σχετικός έλεγχος που αφορά το σύστημα ΕΡΜΗΣ σε 29 Περιοχές σε όλη την Ελλάδα. Το σύστημα ΕΡΜΗΣ είναι το σύστημα εξυπηρέτησης των πελατών του ΔΕΔΔΗΕ και εξυπηρετεί περίπου 7.500.000 ηλεκτρικές παροχές μέσω 236 γραφείων εξυπηρέτησης σε όλη την Ελλάδα.

Κατά τη διαδικασία των ελέγχων εξετάστηκε :

- Εάν οι χρήστες του ΕΡΜΗ έχουν παραλάβει και έχουν γνώση του Πλαισίου, των Προτύπων και των Διαδικασιών Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων
- Εάν υπάρχει κατανόηση της έννοιας των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών και του τρόπου διαχείρισής τους
- Εάν υπάρχει ταύτιση χρηστών με το επίσημο αρχείο του ιδιοκτήτη της εφαρμογής ΕΡΜΗΣ



Από τον έλεγχο προέκυψε ότι οι περισσότεροι χρήστες έχουν γνώση των τευχών διαχείρισης των πληροφοριακών συστημάτων, του τρόπου χρήσης του κωδικού πρόσβασης και γνωρίζουν ποιες είναι οι εμπιστευτικές πληροφορίες. Υπάρχουν όμως και κάποιες περιπτώσεις όπου τα τεύχη αυτά δεν έχουν φτάσει στους τελικούς χρήστες. Επίσης σε ορισμένες περιπτώσεις, δεν τηρείται πλήρως η διαδικασία που προβλέπεται στο Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων ιδίως για τη διαγραφή χρηστών. Στις περιπτώσεις αυτές έγιναν οι σχετικές συστάσεις.

Τέλος το εποχικό Προσωπικό, με σύμβαση εργασίας 8 μηνών, που είναι χρήστες του ΕΡΜΗ δεν γνώριζαν σε μερικές περιπτώσεις ποιες είναι οι εμπιστευτικές πληροφορίες και δεν είχαν υπογράψει σύμβαση εμπιστευτικότητας για τη διαφύλαξή τους. Εδόθησαν οδηγίες για την τήρηση της παραπάνω υποχρέωσης.

### Δραστηριότητα 2.5 (Μέτρα 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3) : Διαχείριση εργολάβων κατά την παροχή υπηρεσιών στους καταναλωτές / Διαμόρφωση όρων κεντρικών και μη κεντρικών συμβάσεων

Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 127 του ν.4001/2011, ο ΔΕΔΔΗΕ είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη, τη λειτουργία και τη συντήρηση του ΕΔΔΗΕ καθώς και για τη διασφάλιση, κατά τον πλέον οικονομικό, διαφανή, άμεσο και αμερόληπτο τρόπο, της πρόσβασης των χρηστών στο ΕΔΔΗΕ. Στο πλαίσιο των ανωτέρω υποχρεώσεών του, ο ΔΕΔΔΗΕ μεριμνά για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών στο ΕΔΔΗΕ, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται και εργασίες των οποίων η εκτέλεση επιδίδεται σε Προσωπικό συνεργαζόμενων εργολάβων.

Σύμφωνα με τα Μέτρα της Δραστηριότητας 2.5, θα πρέπει στις συμβάσεις με τους εργολάβους να συμπεριληφθούν οι κατάλληλοι όροι ώστε κάθε πελάτης του ΔΕΔΔΗΕ στο ακίνητο του οποίου μεταβαίνει συνεργείο εργολάβου για την εκτέλεση εργασιών, να δύναται να αναγνωρίσει ευκρινώς αφενός ότι οι εργασίες έχουν ανατεθεί στον εργολάβο από τον 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 ιδίου 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. Ακόμα, τα στοιχεία των νέων χρηστών του ΕΔΔΗΕ, οι οποίοι αποτελούν εν δυνάμει πελάτες των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας και τα στοιχεία των προμηθευτών των υφιστάμενων πελατών αποτελούν εμπιστευτικές πληροφορίες και πρέπει να προστατεύονται. Τέλος, 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 χρηστών του ΕΔΔΗΕ, τα οποία γνωστοποιούνται στους εργολάβους.

Από τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε στην αρμόδια κεντρική Διεύθυνση, που είναι υπεύθυνη για τη σύνταξη των κεντρικών συμβάσεων της Εταιρείας με τους εργολάβους, διαπιστώθηκε ότι έχουν ενταχθεί σε όλες τις νέες, εν ισχύ από 1/7/2015, κεντρικές συμβάσεις έργων ή παροχής υπηρεσιών που υπογράφονται με τους εργολάβους, οι σχετικοί όροι που αναφέρονται στα Μέτρα 2.5.1, 2.5.2 & 2.5.3 του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

Από έλεγχο που πραγματοποιήθηκε σε 18 Περιοχές του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με τις μη κεντρικές συμβάσεις με τους εργολάβους διαπιστώθηκε γενικά ότι οι όροι είχαν ενσωματωθεί. Σε κάποιες περιπτώσεις όπου δεν υπήρξε πλήρης ενσωμάτωση των όρων δόθηκαν οδηγίες για την ενσωμάτωσή τους.



Επίσης διαπιστώθηκε ότι τα έντυπα που δίνονται στους εργολάβους, στα πλαίσια της επίδοσης εργασιών, δεν περιέχουν στοιχεία των προμηθευτών των πελατών.

Τέλος, από τους αρχικούς ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν επί τόπου σε συνεργασία εργολάβων (πραγματοποιήθηκαν μόνο 3 έλεγχοι) προέκυψε ότι δεν έχουν ακόμα τεθεί σε πλήρη εφαρμογή οι προβλέψεις αυτές των συμβάσεων αλλά υπάρχουν αποκλίσεις. Οι έλεγχοι του Μέτρου αυτού θα συνεχιστούν στο επόμενο χρονικό διάστημα προκειμένου να διαμορφωθεί πιο ολοκληρωμένη άποψη για την τήρηση του υπόψη Μέτρου, καθώς το ελεγχθέν μέχρι σήμερα δείγμα (3 Περιοχές) είναι μικρό.

**Μέτρο 1.1.1 : Διασφάλιση ανεξαρτησίας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, των Οργάνων Διοίκησης και των προσώπων που αναφέρονται στην §2, άρθ. 124 του ν.4001/2011 και του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης**

Το Μέτρο 1.1.1 του Προγράμματος Συμμόρφωσης προβλέπει ότι το Διοικητικό Συμβούλιο του ΔΕΔΔΗΕ θα λάβει Απόφαση όπου θα καθορίζονται τα Πρόσωπα τα οποία υπόκεινται στις συγκεκριμένες υποχρεώσεις του άρθρου 124 του ν.4001/2011. Επίσης το Μέτρο αυτό καθορίζει τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται σε τακτά χρονικά διαστήματα για τη συμμόρφωση προς τις συγκεκριμένες απαιτήσεις του Νόμου.

Ο ΔΕΔΔΗΕ υλοποίησε την απαίτηση αυτή του Μέτρου. Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΔΕΔΔΗΕ από 26/06/2015 εξέδωσε την υπ' αριθμ. 202 Απόφαση με την οποία καθορίζεται ποια είναι τα Διοικητικά Στελέχη του ΔΕΔΔΗΕ τα οποία υπόκεινται στις συγκεκριμένες υποχρεώσεις του άρθρου 124 του ν.4001/2011.

Επ' αυτού πραγματοποιήθηκε έλεγχος στο Γραφείο Διοίκησης της Εταιρείας προκειμένου να διαπιστωθεί η τήρηση του Μέτρου αυτού. Από τον έλεγχο αυτό προέκυψε ότι 3 υπόχρεα Διευθυντικά Στελέχη δεν έχουν υποβάλλει την απαιτούμενη δήλωση. Έγινε σχετική σύσταση για την άμεση ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτής.

**Μέτρο 3.1.2 : Διασφάλιση της διαφάνειας και της ισότιμης αντιμετώπισης των χρηστών/παραγωγών σε ότι αφορά τη σειρά προτεραιότητας υποβολής αιτήματος σύνδεσης στο Δίκτυο και**

**Μέτρο 3.2.2 : Διασφάλιση της διαφάνειας και της ισότιμης αντιμετώπισης των παραγωγών ως προς την εξέταση των αιτημάτων τους**

Το Μέτρο 3.1.2 προβλέπει ότι η Εταιρεία μεριμνά για την ανάρτηση στον ιστότοπο του ΔΕΔΔΗΕ ενημερωμένων καταστάσεων 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) για την Ηπειρωτική χώρα και τα μη Διασυνδεδεμένα Νησιά. Το Μέτρο αυτό προβλέπει ότι η αρμόδια Υπηρεσία θα πραγματοποιεί την επικαιροποίηση των αναρτήσεων, μέχρι την 1<sup>η</sup> ημέρα κάθε άρτιου μήνα του έτους. Επίσης η Εταιρεία θα πρέπει να αναπτύξει μηχανογραφική εφαρμογή καταχώρησης και παρακολούθησης των αιτημάτων σύνδεσης ΑΠΕ σε πραγματικό χρόνο σε όλη τη χώρα.



Αντίστοιχα, το Μέτρο 3.2.2 προβλέπει ότι η Εταιρεία αναρτά στον ιστότοπο του ΔΕΔΔΗΕ τη σειρά τεχνικής εξέτασης των παραπάνω αιτημάτων.

Από σχετικό έλεγχο που πραγματοποιήθηκε διαπιστώθηκε ότι η τελευταία ανάρτηση για το Ηπειρωτικό Σύστημα αφορά στοιχεία του Οκτωβρίου 2015 ενώ για τα μη Διασυνδεδεμένα Νησιά αφορά στοιχεία του Μαΐου του 2015. Οι προηγούμενες όμως αναρτήσεις δεν γίνονταν κάθε δύο μήνες αλλά σε μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα. Ο ΔΕΔΔΗΕ ήδη έχει προχωρήσει στη σχετική οργάνωση για το Ηπειρωτικό Σύστημα ενώ για τα μη Διασυνδεδεμένα Νησιά αυτή ολοκληρώνεται σύντομα ώστε να μπορεί ο ΔΕΔΔΗΕ να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του Μέρους. Εδόθησαν οδηγίες για την αυστηρή τήρηση της επικαιροποίησης των σχετικών αρχείων όπως προβλέπεται στο υπόψη Μέτρο (μέχρι την 1<sup>η</sup> ημέρα κάθε άρτιου μήνα του έτους). Στο επόμενο χρονικό διάστημα θα συνεχιστούν οι έλεγχοι προκειμένου να διαπιστωθεί και η ορθότητα των σχετικών στοιχείων.

Επίσης από τον έλεγχο προέκυψε ότι η Εταιρεία έχει αναπτύξει μηχανογραφική εφαρμογή καταχώρησης και παρακολούθησης των αιτημάτων σύνδεσης ΑΠΕ σε πραγματικό χρόνο σε όλη τη χώρα για το Ηπειρωτικό Σύστημα. Παρακάτω παρατίθεται η εν λόγω εφαρμογή.

The screenshot shows the MIS Πληροφοριακού Συστήματος ΑΠΕ (Information System for Small Power Generation Connections). The main part of the screen is a table with the following columns: ΑΑ, Ονομα / Τύπος / Περιγραφή, Μέτρο, Ομάδα, Διεύρ. Έγκρισης, Αίτημα, Πλάτος, Επικέντρωση, Περιφέρεια, Ηλικία (έτη), Έτος Σύνδεσης, Τεχνικά, Κατηγορία, Έσθια, Έσθια, Χώρα, Αριθμός Αιτήματος, Αριθμός Παραρτήματος, Υποσταθμός, Αριθμός Πρωτογενούς Αιτήματος, Ημερ./ώρα Πρωτογενούς Αιτήματος, and Αριθ. Διαδικτυακής Παρακολούθησης. The table contains multiple rows of data for various applications.

**Εφαρμογή on line παρακολούθησης αιτημάτων σύνδεσης ΑΠΕ**

Τέλος αναφέρουμε ότι, όπως μας ενημέρωσε η αρμόδια Υπηρεσία (ΔΧΔ), ο Διαχειριστής Δικτύου πρόκειται σύντομα να θέσει στη διάθεση των ενδιαφερομένων διαδικτυακή εφαρμογή, μέσω της οποίας θα παρέχεται πληροφόρηση αναφορικά με τη, κατά τόπους, δέσμευση ισχύος στο Δίκτυο (της ηπειρωτικής χώρας και των διασυνδεδεμένων με αυτή νησιών) από σταθμούς ΑΠΕ και ΣΗΘΥΑ και τα αντιστοίχως διαθέσιμα περιθώρια απορρόφησης ισχύος ανά γεωγραφική περιοχή. Τα δεδομένα αυτά θα παρέχονται ανά υποσταθμό ΥΤ/ΜΤ και μετασχηματιστή κάθε υποσταθμού και θα επικαιροποιούνται σε ημερήσια βάση, με άντληση των στοιχείων από την εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων σύνδεσης σταθμών ΑΠΕ και ΣΗΘΥΑ που έχει ήδη αναπτύξει ο ΔΕΔΔΗΕ.



#### Μέτρο 4.1.4 : Διασφάλιση της ισότιμης αντιμετώπισης των πελατών ως προς την αλλαγή εκπροσώπησης πελατών προμηθευτών Δικτύου

Σύμφωνα με το Μέτρο αυτό η Εταιρεία μεριμνά για την έκδοση οδηγίας σχετικά με το παραπάνω θέμα, όπου θα προβλέπεται η ακολουθούμενη διαδικασία, οι αρμοδιότητες και η διαδικασία ελέγχου, ώστε να διασφαλιστεί η ισότιμη αντιμετώπιση των πελατών ως προς την αλλαγή εκπροσώπησης. Η οδηγία αυτή θα πρέπει να τηρείται από όλες τις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η σωστή εφαρμογή του παραπάνω Μέρους πραγματοποιήθηκαν 5 έλεγχοι σε αντίστοιχες Υπηρεσιακές Μονάδες (Περιοχές). Από τους ελέγχους αυτούς δεν προέκυψε μη ισότιμη αντιμετώπιση των χρηστών. Προέκυψαν όμως διαφοροποιήσεις ως προς την ακολουθούμενη διαδικασία. Ενώ υπάρχει μια σειρά από επιμέρους οδηγίες που έχουν αποσταλεί στο παρελθόν με Υπηρεσιακά Σημειώματα και ηλεκτρονικά μηνύματα, δεν υπάρχει επικαιροποιημένη σχετική οδηγία, μετά μάλιστα και την έκδοση, από τον Απρίλιο του 2013, του τροποποιημένου Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου και την ολοκλήρωση της ανάπτυξης και θέσης σε εφαρμογή του μηχανογραφικού συστήματος υποδοχής αιτημάτων ΘΑΛΗΣ (έγιναν συστάσεις για την έκδοση της σχετικής οδηγίας). Οι έλεγχοι του Μέρους αυτού θα συνεχιστούν στο επόμενο χρονικό διάστημα προκειμένου να διαμορφωθεί πιο ολοκληρωμένη άποψη για την τήρηση του υπόψη Μέρους, καθώς το ελεγχθέν μέχρι σήμερα δείγμα είναι μικρό.

#### Μέτρο 2.7.1 : Επαρκής ενημέρωση χρηστών μέσω διαδικτύου & πληροφοριακών εντύπων (για τον Χ.Υ.Κ.)

Το Μέτρο αυτό απαιτεί συγκεκριμένη Υπηρεσία του ΔΕΔΔΗΕ να μεριμνήσει για τις σχετικές τροποποιήσεις - βελτιώσεις στον ιστότοπο του ΔΕΔΔΗΕ, ώστε να υπάρχει εμφανής και ευχερής ενημέρωση για την ύπαρξη του Χ.Υ.Κ. (με την Απόφαση ΡΑΕ 165/2014, το Πρόγραμμα Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) επικαιροποιήθηκε και μετονομάστηκε σε Πρόγραμμα "Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές" από 1/4/2014). Συγκεκριμένα ο καταναλωτής πρέπει να είναι ενημερωμένος για τα δικαιώματά του που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία σε περίπτωση εκπρόθεσμης ικανοποίησης αιτήματός του.

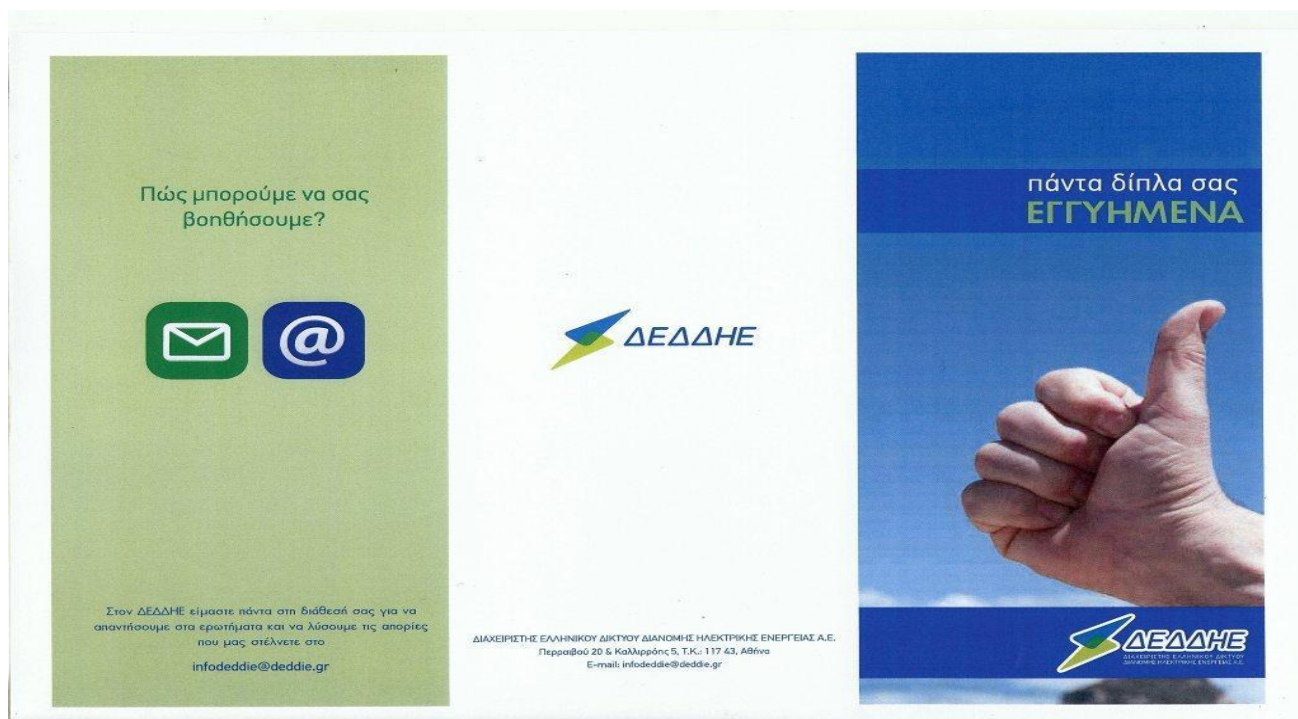
Επίσης ο ΔΕΔΔΗΕ μεριμνά για τη σύνταξη, έκδοση και διάθεση, σε επαρκή αριθμό, σε όλα τα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου, πληροφοριακών εντύπων σχετικά με τον Χ.Υ.Κ., ώστε να διατίθεται σε όλους τους πελάτες για την ενημέρωσή τους για την ύπαρξη του Χ.Υ.Κ. και τα οριζόμενα σε αυτόν.

Κατά τη διενέργεια σχετικού ελέγχου στην υπεύθυνη Κεντρική Υπηρεσία και σε δύο Υπηρεσιακές Μονάδες (Περιοχές) της εταιρείας διαπιστώθηκε ότι έχει ενημερωθεί ο ιστότοπος του ΔΕΔΔΗΕ και είναι διαθέσιμα στους χρήστες, στα γραφεία εξυπηρέτησης Δικτύου, πληροφοριακά έντυπα σχετικά με τον Χ.Υ.Κ. όπως απαιτεί το Μέτρο.

Παρακάτω παρατίθεται ο ενημερωμένος ιστότοπος της Εταιρείας σχετικά με το Πρόγραμμα "Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές" και το σχετικό πληροφοριακό έντυπο.



Ο ιστότοπος της εταιρείας ως προς το Πρόγραμμα "Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές"



Το πληροφοριακό έντυπο για το Πρόγραμμα "Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές"



### Δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου ΔΕΔΔΗΕ

Ο ΔΕΔΔΗΕ λειτούργησε το 2ο τρίμηνο του 2015 το δικό του ανεξάρτητο τηλεφωνικό Κέντρο Ενημέρωσης Πελατών, στην τηλεφωνική γραμμή 11500. Ο ΔΕΔΔΗΕ, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών του, μέσω της παραπάνω τηλεφωνικής γραμμής παρέχει πληροφόρηση για όλα τα ζητήματα που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του ως Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής (συνδέσεις στο Δίκτυο, μεταβολές σε υφιστάμενες παροχές, καταμέτρηση, Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο, κλπ).

Αν και στο Πρόγραμμα Συμμόρφωσης δεν προβλέπεται συγκεκριμένο σχετικό Μέτρο, αναφέρεται η δράση αυτή, αφού έχει άμεση σχέση με τον διαχωρισμό της Εταιρικής Ταυτότητας του ΔΕΔΔΗΕ και του διακριτού αντικειμένου της Εταιρείας σε σχέση με τη Μητρική ΔΕΗ Α.Ε..





## 4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από την παραπάνω ανάλυση προκύπτει ότι κατά το 2015 ( πρώτο έτος εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης από τον ΔΕΔΔΗΕ), το έργο που έχει λάβει χώρα είναι σημαντικό.

Ο ΔΕΔΔΗΕ προχώρησε στην εφαρμογή ενός μεγάλου μέρους του Προγράμματος Συμμόρφωσης που αφορά σε οργανωτικά Μέτρα, απαραίτητα ώστε να τεθούν οι βάσεις για την ορθή εφαρμογή του Προγράμματος από όλες τις Υπηρεσίες του. Όμως κάποια από τα λοιπά προβλεπόμενα στο Προγράμματος Συμμόρφωσης οργανωτικά Μέτρα που θα έπρεπε να είχαν ολοκληρωθεί στο πρώτο έτος εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης, δεν υλοποιήθηκαν ακόμα. Η υλοποίηση τους κρίνεται απαραίτητη ώστε να ολοκληρωθεί η προσπάθεια αυτή. Στην ενότητα 2 της παρούσας έκθεσης παρουσιάζονται αναλυτικά τα οργανωτικά αυτά Μέτρα.

Από τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν προέκυψε ικανοποιητική εφαρμογή σημαντικών Μέτρων του Προγράμματος Συμμόρφωσης (όπως αυτά που αφορούν στην εφαρμογή της διακριτής οπτικής ταυτότητας, στον κτηριακό διαχωρισμό, στη διαφύλαξη των εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών στο πληροφοριακό σύστημα εξυπηρέτησης καταναλωτών ΕΡΜΗΣ και στην επαρκή ενημέρωση χρηστών μέσω διαδικτύου & πληροφοριακών εντύπων για τα δικαιώματα των καταναλωτών σε περίπτωση εκπρόθεσμης ικανοποίησης αιτήματός τους (ΧΥΚ), την έκδοση οδηγίας για τις επιτρεπόμενες συναλλαγές με την Μητρική κλπ). Όπου διαπιστώθηκαν αποκλίσεις έγιναν συστάσεις για την αποκατάστασή τους.

Για κάποια άλλα, όμως, από τα Μέτρα που ελέγχθησαν παρατηρήθηκαν σημαντικότερες ελλείψεις. Οι ελλείψεις αυτές αναφέρονται αναλυτικά στην ενότητα 3 της παρούσας έκθεσης και θα πρέπει να εξεταστούν με απόλυτη προτεραιότητα από την Εταιρεία και να αποκατασταθούν το συντομότερο δυνατόν αφού αφορούν κρίσιμες δραστηριότητες του ΔΕΔΔΗΕ που σχετίζονται με το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και τις Βασικές Αρχές του.

Τέλος, αναφέρεται ότι πραγματοποιήθηκαν 6 επανέλεγχοι, όπου διαπιστώθηκε η συμμόρφωση των Μονάδων στις οδηγίες που τους είχαν δοθεί για την άρση των ευρημάτων των αρχικών ελέγχων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο ΔΕΔΔΗΕ θα πρέπει στο επόμενο χρονικό διάστημα, παράλληλα με την συνέχιση της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης, να επικεντρωθεί στην ολοκλήρωση της υλοποίησης των οργανωτικών Μέτρων που έχουν καθυστερήσει και στην αποκατάσταση των ελλείψεων που αναφέρονται παραπάνω και προέκυψαν από τον έλεγχο της εφαρμογής του Προγράμματος Συμμόρφωσης.

Αθήνα 29-01-2016

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