



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ**



29 Ιουλ. 2013

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
ΤΜΗΜΑ Β'

Αθήνα, 26-07-2013
Αριθ.πρωτ.:Δ5/ΗΛ/Β/Φ.6/140/οικ.14617

Ταχ. Δ/ση : Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας : 101 92
Τηλ. : 210-6969415,9419
Fax : 210-6969416

**ΠΡΟΣ: Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων**

Κοιν.

Βουλευτές κ. κ. Αθ. Πετράκος, Ευγ. Ουζουνίδου

ΘΕΜΑ: Απάντηση της υπ' αριθμ.12456/02-07-2013 Ερώτησης

Σε απάντηση της υπ' αριθμ. 12456/02-07-2013 Ερώτησης που κατατέθηκε στη Βουλή από τους Βουλευτές κ.κ. Αθ. Πετράκος, Ευγ. Ουζουνίδου, σας διαβιβάζουμε το υπ' αριθ. Γρ.Δ/2441/24-7-2013 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε, το οποίο αναφέρεται στο θέμα.

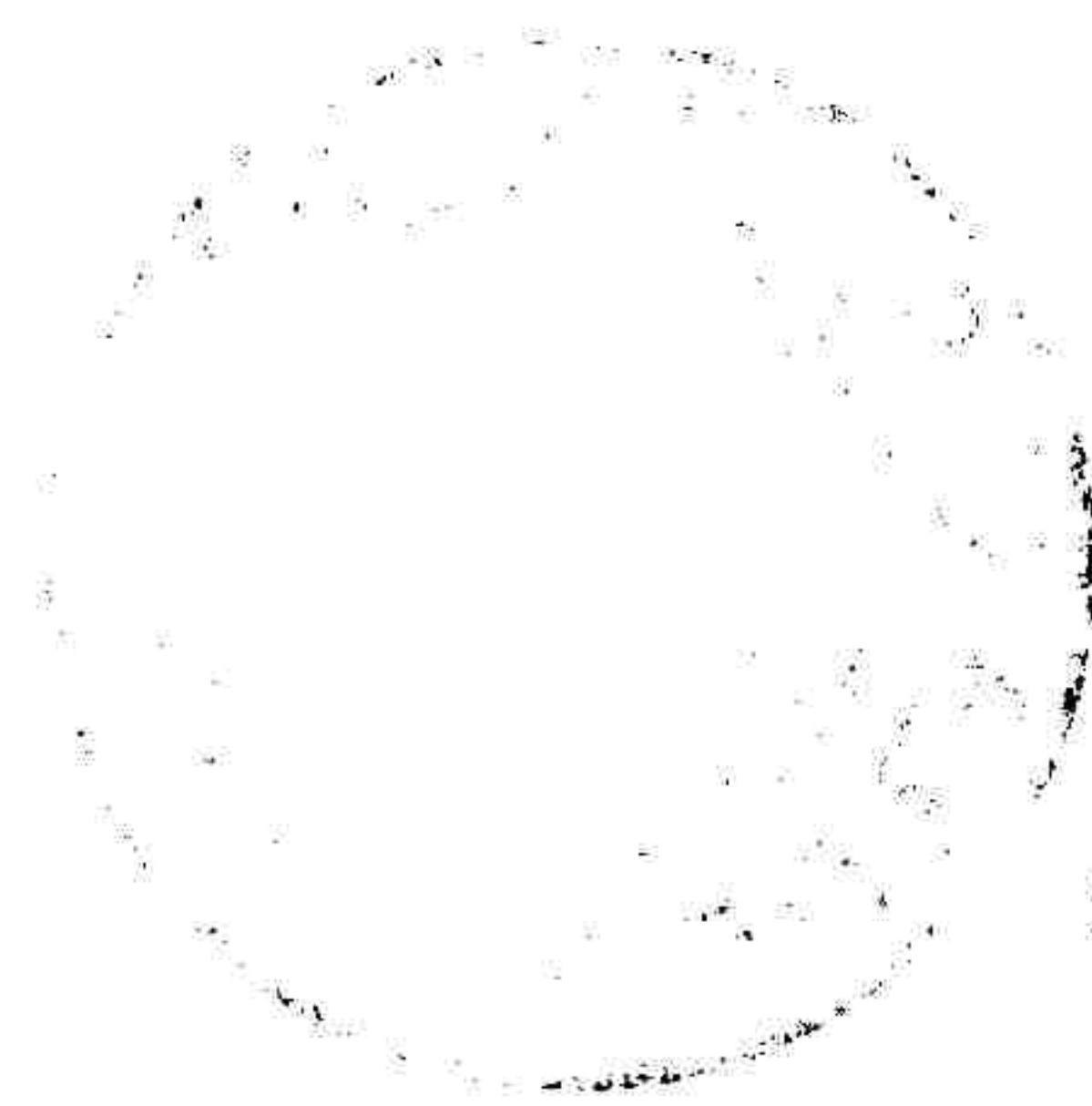
Ο Υφυπουργός

Α. Παπαγεωργίου

Συνημμένα: 4 σελίδες
Σύνολο σελίδων : 5

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Υφυπουργού
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα
- Δ15
- Δ5 – Διευθυντής
- Δ5/Τμήμα Β'



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
α.α.

Μ. ΜΑΣΤΟΡΑΝΤΩΝΑΚΗ



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημ. : ΓρΔ/ 2441/24-7-13

Προς : κ. Ι. Μανιάτη
Υπουργό Περιβάλλοντος,
Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής

Περίληψη : Ερώτηση βουλευτών του ΣΥΡΙΖΑ υπό τον τίτλο «Κυβέρνηση και Διοίκηση της ΔΕΗ ενισχύουν τον Όμιλο Κοπελαύζου έναντι της ΔΕΗ».

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 12456/02-07-2013 Ερώτηση που κατέθεσαν στη Βουλή των Ελλήνων οι Βουλευτές κ. Αθ. Πετράκος και κα Ευγ. Ουζουνίδου

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω ερώτησης, θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής :

Η αναφερόμενη στην πιο πάνω ερώτηση συνεργασία, αφορά στην υλοποίηση της συμφωνίας (μνημόνιο συνεργασίας) που είχε συναφθεί αρχικά με τον Όμιλο SILCIO (DAMCO ENERGY και Διεθνή Κατασκευαστική), με ομόφωνη απόφαση του Δ.Σ. της ΔΕΗ, τον Ιανουάριο του 2012, προσαρμοσμένη όμως στα νέα δεδομένα που έχουν πλέον δημιουργηθεί στην αγορά των φωτοβολταϊκών (Φ/Β) συστημάτων.

Η υπόψη πρόταση συνεργασίας υποβλήθηκε από τον πιο πάνω Επιχειρηματικό Όμιλο προ διετίας και πλέον. Η ΔΕΗ κατά την πάγια πρακτική της, εξέτασε διεξοδικά και με τη δέουσα σοβαρότητα τη συγκεκριμένη πρόταση, όπως εξάλλου πράττει για όλες τις καινοτόμες και προσοδοφόρες επιχειρηματικές προτάσεις που της υποβάλλονται. Μέχρι σήμερα, ουδεμία επιχειρηματική πρόταση με το αντίστοιχο περιεχόμενο υπερβλήθη από άλλον επιχειρηματικό φορέα.

Κεντρικό στοιχείο της προτεινόμενης συνεργασίας ΔΕΗ - DAMCO ENERGY είναι η ανάπτυξη αλυσίδας καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα με τη μέθοδο του franchising. Όπως είναι γνωστό το franchising αποτελεί μια πρακτική γρήγορης ανάπτυξης επιχειρηματικής δραστηριότητας με περιορισμένο ρίσκο και κόστος για το δικαιούχο. Στην περίπτωση αυτή το επενδυτικό και λειτουργικό κόστος (μίσθωση καταστήματος, αγορά εξοπλισμού καταστήματος κλπ) τα επιβαρύνεται ο franchisee. Συνεπώς, επιτυγχάνεται μια γρήγορη ανάπτυξη δικτύου με ιδιαίτερα περιορισμένα κόστη και ευελιξία για τη ΔΕΗ.

Προς το σκοπό αυτό έχει σχεδιαστεί η δημιουργία κοινής εμπορικής εταιρείας με την επωνυμία ΔΕΗ SOLAR SOLUTIONS Α.Ε., στην οποία η ΔΕΗ θα έχει το 49% και η DAMCO ENERGY το 51%, ενώ εδώ και καιρό έχει εγκαταλειφθεί η προοπτική συμμετοχής της ΔΕΗ με ποσοστό 49% στο μετοχικό κεφάλαιο των εργοστασίων κατασκευής φωτοβολταϊκού εξοπλισμού SILCIO και PIRITIUM, που προέβλεπε επίσης το μνημόνιο συνεργασίας.

Η ματαίωση του μέρους αυτού της συμφωνίας ανταποκρίνεται στις συνθήκες της αγοράς όπως έχουν διαμορφωθεί σήμερα στην αγορά φωτοβολταϊκών σε Ευρωπαϊκό και Παγκόσμιο επίπεδο. Κατά συνέπεια, περιορίζονται σημαντικά τα κεφάλαια που η ΔΕΗ θα χρειαστεί πλέον να εκταμιεύσει για την ανάπτυξη της σχεδιαζόμενης κοινής επιχειρηματικής πρωτοβουλίας.



Κύρια δραστηριότητα του δικτύου καταστημάτων της υπό σύσταση εταιρείας, θα είναι η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων για οικιακά φωτοβολταϊκά συστήματα. Ταυτόχρονα, ο σχεδιασμός περιλαμβάνει και την παροχή ολοκληρωμένων ενεργειακών υπηρεσιών που θα αφορούν, μεταξύ άλλων, τις ενεργειακές επιθεωρήσεις, την έκδοση των ενεργειακών πιστοποιητικών για τα ακίνητα, τις παρεμβάσεις για την εξοικονόμηση ενέργειας, την παροχή ολοκληρωμένων συμβουλών στον τομέα αυτό κλπ.

Για την επιτυχή διεξόδηση της υπό σύσταση εταιρείας στην ως άνω Αγορά, συμπεριλήφθηκε στην ονομασία η επωνυμία ΔΕΗ και φυσικά, ούτε εκχωρήθηκε ούτε πρόκειται να εκχωρηθεί το λογότυπο της ΔΕΗ Α.Ε.

Παράλληλα, μέσω του δικτύου καταστημάτων franchise, θα προωθούνται οι πωλήσεις ηλεκτρικού ρεύματος αποκλειστικά και για λογαριασμό της ΔΕΗ και μόνον. Ταυτόχρονα, θα προωθούνται και νέα εμπορικά «προϊόντα» που θα χρειαστεί να αναπτυχθούν από τη ΔΕΗ, καθώς ο ανταγωνισμός στη λιανική αγορά του ηλεκτρισμού αναμένεται να ενταθεί με την πλήρη απελευθέρωση των οικιακών τιμολογίων ηλεκτρικού ρεύματος.

Το προβλεπόμενο αρχικό μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας ανέρχεται σε 2 εκατ. €, στο οποίο η ΔΕΗ θα συμμετέχει με ποσοστό 49% (που αντιστοιχεί σε ποσό 980 χιλ. €), ενώ το υπόλοιπο 51% (που αντιστοιχεί σε ποσό 1.020 χιλ.€) θα καταβληθεί από τη DAMCO ENERGY. Έχει καταρτιστεί Επιχειρησιακό Σχέδιο από ανεξάρτητο διεθνή Οίκο Συμβούλων, επικαιροποιημένο μετά και την πρόσφατη σχετικά με τις τιμολογήσεις φωτοβολταϊκών συστημάτων σε κτιριακές εγκαταστάσεις Υπουργική Απόφαση, το οποίο οδηγεί σε ικανοποιητικά αποτελέσματα τόσο για την υπό σύσταση εταιρεία και τους franchisees, όσο και για τους πελάτες που θα εγκαταστήσουν το Φ/Β συστήματα.

Σύμφωνα με τις προβλέψεις της Σύμβασης Μετόχων και του Καταστατικού της υπό σύσταση εταιρείας, οι σημαντικές στρατηγικές, οικονομικές και διοικητικές αποφάσεις, όπως ενδεικτικά, η έγκριση του εκάστοτε Επιχειρησιακού Σχεδίου, η αύξηση ή μείωση του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας κλπ. λαμβάνονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων ή από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας με αυξημένη πλειοψηφία και, επομένως, μπορούν να ληφθούν μόνον εφόσον συμφωνεί και η ΔΕΗ.

Το όλο επιχειρηματικό σχέδιο συνιστά μια ιδιαίτερα εξωστρεφή δραστηριότητα στόχος της οποίας όχι μόνο δεν είναι η εκχώρηση των δραστηριοτήτων της ΔΕΗ σε ανταγωνιστές της, αλλά αντιθέτως η ενίσχυση της επιχειρηματικής θέσης της εταιρείας ενώπιον των πιέσεων που αναπόφευκτα θα αναπτυχθούν λόγω του εντεινόμενου ανταγωνισμού.

Σε κάθε περίπτωση, κύρια δραστηριότητα του δικτύου καταστημάτων της υπό σύσταση εταιρείας θα είναι η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων φωτοβολταϊκών (Φ/Β) συστημάτων στον οικιακό τομέα, καθώς και ενεργειακών υπηρεσιών. Σε ότι αφορά στην εμπορική εξυπηρέτηση των πελατών της ΔΕΗ, το προαναφερόμενο δίκτυο θα αποτελέσει ένα συμπληρωματικό μέσο στο βασικό κορμό εξυπηρέτησης των 7,5 εκατ. πελατών της, ο οποίος, σύμφωνα με το σχεδιασμό της Διοίκησης και της Γενικής Διεύθυνσης Εμπορίας, ήταν, είναι και θα είναι το δίκτυο καταστημάτων της Εμπορίας της ΔΕΗ, των οποίων εξ' άλλου ο ρόλος αναβαθμίζεται, με στόχο την παροχή υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, ενισχύοντας τον ρόλο των στελεχών και υπαλλήλων της Επιχείρησης με αρμοδιότητες



στратηγικής και επιτελικής σημασίας παρέχοντας μέσω των καταστημάτων της εργασία υψηλότερης προστιθέμενης αξίας.

Όσον αφορά στο δίκτυο πωλήσεων της ΔΕΗ, υφίστανται πράγματι σημαντικές ελλείψεις σε προσωπικό, καθώς, ως είναι γνωστό, λόγω της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας και του υφιστάμενου θεσμικού και νομικού πλαισίου, υπάρχει περιορισμός των προσλήψεων και ως εκ τούτου αδυναμία αντικατάστασης του προσωπικού που συνταξιοδοτείται.

Επιπρόσθετα, τα καταστήματα της ΔΕΗ έχουν επιβαρυνθεί τα τελευταία χρόνια, με επιπλέον δραστηριότητες, όπως είναι η συνεισπραξη του ΕΕΤΗΔΕ/ΕΕΤΑ με τους λογαριασμούς ρεύματος, η εξυπηρέτηση των 230.000 και πλέον πελατών των εναλλακτικών προμηθευτών των οποίων η λειτουργία ανεστάλη, η μεγάλη αύξηση των αιτημάτων για διακανονισμούς, λόγω των σημερινών δυσμενών οικονομικών συνθηκών κλπ.

Για την εύρυθμη λειτουργία τους και την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της ΔΕΗ, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε οι ανάγκες των Μονάδων σε ανθρώπινους πόρους να καλύπτονται, εν μέρει τουλάχιστον λόγω του σχετικού περιορισμού και των προσλήψεων βάσει του Ν. 4093/2012, με προσλήψεις έκτακτου προσωπικού μέσω ΑΣΕΠ, ή μέσω εσωτερικών μετακινήσεων, όπως έγινε πρόσφατα με την υπαγωγή στο δίκτυο των καταστημάτων της ΔΕΗ 60 μισθωτών από το ΤΑΥΤΕΚΩ.

Παράλληλα, η ΔΕΗ προσφέρει ήδη στους πελάτες της νέους σύγχρονους τρόπους εξυπηρέτησης, όπως ενδεικτικά:

- Εξόφληση των λογαριασμών μέσω παγίων εντολών τραπεζής, μέσω ΑΤΜ ή και ταμείων συνεργαζομένων τραπεζών, μέσω των ΕΛΤΑ, αλυσίδων Super Market και άλλων εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον τομέα της είσπραξης λογαριασμών για τρίτους, όπως είναι τα Καταστήματα της WIND, της VODAFONE, της ACS, κ.α.
- Εξυπηρέτηση των πελατών της από οποιοδήποτε Κατάστημα της ΔΕΗ ανά την Επικράτεια για οποιοδήποτε θέμα τους.
- Εγκατάσταση και λειτουργία ηλεκτρονικού Κέντρου Αλληλογραφίας (e-mail) μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ για άμεση εξυπηρέτηση.
- Τηλεφωνική πληροφόρηση, για οποιοδήποτε θέμα τους, μέσω του πανελλαδικού Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης «11770».
- Δυνατότητα πρόσβασης στους λογαριασμούς ΔΕΗ του τελευταίου 12μήνου και ηλεκτρονικά, μέσω της νέας υπηρεσίας «e-bill» info στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ.
- Διάθεση στην Ιστοσελίδα της ΔΕΗ λεπτομερών απαντήσεων για τα συχνότερα ερωτήματα των πελατών.
- Επιπλέον, έχει ήδη προγραμματιστεί για το Β' εξάμηνο του 2013 η εφαρμογή της πλήρους εξυπηρέτησης τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά με σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα και Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, χωρίς έτσι να απαιτείται η φυσική παρουσία των πελατών μας στα Καταστήματα, για την εξυπηρέτησή τους.

Σημειώνεται ότι, ολοένα και μεγαλύτερος αριθμός πελατών επιλέγει τους νέους τρόπους εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 55% και πλέον των πελατών της ΔΕΗ εξοφλούν τους λογαριασμούς τους μέσω των ως άνω εναλλακτικών δικτύων πληρωμής, τα οποία είναι αναπτυγμένα σε περισσότερα από 6.500 σημεία σε όλη την Ελλάδα. Παράλληλα κατά τη διάρκεια του έτους 2012, το πανελλαδικό Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης «11770», ανταποκρίθηκε με μεγάλη επιτυχία σε περισσότερες από 1,5 εκατ. κλήσεις.



Παρ' όλες τις παραπάνω ενέργειες, η διαρκώς αυξανόμενη ανάγκη διαφύλαξης των εσόδων της ΔΕΗ - που είναι άλλωστε καίριας σημασίας, όχι μόνο για την ίδια αλλά και για την αγορά ηλεκτρικής ενέργειας συνολικά - επιβάλλει την συνεχή αναζήτηση και ανάπτυξη πολιτικών που θα κατατείνουν σ' αυτό το αποτέλεσμα και μία από αυτές είναι η συγκεκριμένη συνεργασία.

Καθώς η ΔΕΗ έχει από μακρόν πολύμορφη και πολυποίκιλη παράδοση συνεργασίας με τρίτα δίκτυα εξυπηρέτησης των πελατών της, μάλιστα με επιχειρήσεις στις οποίες δεν έχει καμία μετοχική σχέση, ούτε παρουσία στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας (ΕΛΤΑ, πρακτορεία ΟΠΑΠ κλπ) γίνεται κατανοητό πως η συμπερίληψη της δυνατότητας εξυπηρέτησης πελατών της ΔΕΗ από το σχεδιαζόμενο κοινό εμπορικό δίκτυο δεν αποτελεί κάτι το καινοφανές αλλά μια περαιτέρω πρωτοβουλία για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η Επιχείρηση στους πελάτες. Θα ήταν παράλογο η ΔΕΗ να στερηθεί τη δυνατότητα καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών, μη συνεργαζόμενη με εταιρεία στο μετοχικό κεφάλαιο της οποίας συμμετέχει με ποσοστό 49% και με σημαντικές δικλείδες ασφαλείας μέσω της σύμβασης μετόχων.

Αναφορικά με την εισπραξη του Έκτακτου Τέλους για τα Ακίνητα (ΕΕΤΗΔΕ/ΕΕΤΑ) μέσω των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος, για τα έτη 2011, 2012 και 2013, η ΔΕΗ εφάρμοσε και εφαρμόζει την κείμενη νομοθεσία.

Σημειωτέον, η οργάνωση του δικτύου πωλήσεων της ΔΕΗ και η βέλτιστη αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού που διαθέτει, αποτελούν αντικείμενο συνεχούς μελέτης των αρμοδίων Υπηρεσιών της, ώστε να εξασφαλίζεται η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου σε κάθε γεωγραφικό χώρο, με βάση τις συνθήκες που διαμορφώνονται κάθε φορά, σε συνδυασμό βέβαια με τη συγκράτηση του κόστους λειτουργίας σε αποδεκτά επίπεδα.

Λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαίτερα δυσμενή συγκυρία και τους υφιστάμενους αυστηρούς περιορισμούς, η Επιχείρηση, χαράσσει τη στρατηγική της σε όλους τους τομείς που δραστηριοποιείται, με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση της αποδοτικότητάς της, προς όφελος των πελατών της, των εργαζομένων της, των μετόχων της και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.

Με τιμή

Αρθούρος Ζερβός

Κοινοποίηση :

- Γραφείο Υφυπουργού ΠΕΚΑ κ. Α. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής κ. Κ. ΜΑΘΙΟΥΔΑΚΗ
- Γενική Γραμματεία Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής/ Γενική Διεύθυνση Ενέργειας/ Δ/ση Ηλεκτροπαραγωγής
- Δ/ση Οργάνωσης/ Τμήμα Νομοθ. Συντονισμού & Κοινοβουλευτικού Ελέγχου