

**Απολογισμός
Βιωσιμότητας**

2022



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μήνυμα του Προέδρου.....	6
Μήνυμα του Γενικού Διευθυντή.....	7

1. Γενικά Στοιχεία Φυσικού Αερίου

Η εταιρεία με μια ματιά το 2022.....	9
Η εταιρεία μας.....	10
Η ιστορία μας.....	11
Δραστηριότητες της εταιρείας.....	12
Εφοδιαστική Αλυσίδα.....	12
Προμηθευτές.....	14
Δημιουργία Οικονομικής Αξίας.....	14
• Το Προφίλ της Εταιρείας και οι Οικονομικές της Επιδόσεις.....	14
• Φορολογική Προσέγγιση.....	17
Επίδραση στις Τοπικές Κοινωνίες.....	18
Οι Διακρίσεις μας.....	19
Στρατηγικές Συνεργασίες.....	20
Ψηφιακός Μετασχηματισμός.....	20
Η Συμβολή της Εταιρείας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.....	21
Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης και περίοδος αναφοράς.....	22
Ενδιαφερόμενα Μέρη.....	23
Ανάλυση Ουσιαστικότητας.....	24

2. Περιβάλλον

Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου.....	27
• Άμεσες εκπομπές (Category 1/Scope 1: Direct GHG emissions).....	27
-Άμεσες εκπομπές από καύση σε σταθερό εξοπλισμό.....	27
-Άμεσες εκπομπές από καύση σε κινητό εξοπλισμό.....	27
-Άμεσες διαφεύγουσες εκπομπές από την απελευθέρωση Αερίων του Θερμοκηπίου σε ανθρωπογενή συστήματα.....	28
• Έμμεσες εκπομπές από προμηθευόμενη ενέργεια (Category 2 Scope 2: Indirect GHG emissions from imported energy).....	28
-Εκπομπές από προμηθευόμενη ηλεκτρική ενέργεια.....	28
• Συστήματα Εξοικονόμησης Ενέργειας.....	31
Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή.....	34
• Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες.....	34
• Κατανάλωση Ενέργειας και Ανανεώσιμες Πηγές.....	35
• Μετάβαση σε πιο καθαρές μορφές ενέργειας.....	36
Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού.....	36
• Διαχείριση Νερού.....	36
• Διαχείριση Αποβλήτων.....	36

3. Κοινωνία

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.....	39
Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού.....	41
• Υπάλληλοι και Εργασιακές Σχέσεις.....	41
• Προσλήψεις και Αποχωρήσεις Εργαζομένων.....	45
• Εκπαίδευση και Ανάπτυξη των Εργαζομένων.....	45
• Παροχές σε εργαζόμενους.....	49
Σεβασμός των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Παροχή Ίσων Ευκαιριών.....	50

4. Εταιρική Διακυβέρνηση

Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου.....	53
Πολιτική Αποδοχών.....	54
Σύγκρουση Συμφερόντων.....	54
Διαχείριση Κινδύνων.....	55
Αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων και επιχειρησιακή συνέχεια.....	55
Επιχειρηματική Ηθική.....	56
• Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο.....	56
• Πολιτικές Συνεισφορές.....	56
• Υγεία και Ασφάλεια Πελατών.....	56
• Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών.....	56
• Ικανοποίηση Πελατών.....	59
Νομοθετική Συμμόρφωση.....	61
• Πολιτικές της Εταιρείας.....	61
• Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής.....	62
• Κανονιστική Συμμόρφωση.....	62
• Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.....	62
• Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων.....	63
Πίνακας Περιεχομένων GRI.....	65

Μήνυμα του Προέδρου (GRI 2-22)

Η διαχείριση της κλιματικής αλλαγής αποτελεί για τον πλανήτη μας το μεγαλύτερο στοιχείο της εποχής. Η λειτουργία των επιχειρήσεων, καθώς και η βελτίωση της ενεργειακής τους απόδοσης καθίστανται πλέον βασική τους προτεραιότητα έχοντας ως γνώμονα την προστασία του περιβάλλοντος.

Ο Εθνικός Κλιματικός Νόμος (Ν. 4936/2022) θέτει τις βάσεις ενός δομημένου πλαισίου για την επίτευξη των εθνικών και ευρωπαϊκών στόχων και διασφαλίζει τη μετάβαση της Ελλάδας στην κλιματική ουδετερότητα, έως το 2050. Οι παραπάνω στόχοι πρέπει να επιτευχθούν με περιβαλλοντικά βιώσιμο, κοινωνικά δίκαιο και οικονομικά αποδοτικό τρόπο.

Μέσα στο δυναμικά μεταβαλλόμενο παγκόσμιο περιβάλλον, στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, με έντονο το αίσθημα της ευθύνης, σκοπεύουμε στη διατήρηση της ασφάλειας και στη συμμόρφωση στην καθημερινή δραστηριότητα της επιχείρησης, ως προς τα κρίσιμα θέματα της εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου που συνδέονται άμεσα με την κλιματική αλλαγή. Η επίτευξη των ως άνω στοχεύσεων θα οδηγήσει σε σημαντικά οφέλη, όπως:

- ανάπτυξη εμπιστοσύνης στους καταναλωτές,
- διατήρηση και βελτίωση της εταιρικής εικόνας και φήμης.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του παραπάνω νόμου για τον προσδιορισμό, τη μέτρηση και τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας κατήρτισε και δημοσιεύει την παρούσα έκθεση ανθρακικού αποτυπώματος, για το έτος 2022.

Με εκτίμηση,

Εμμανουήλ Δρετουλάκης

Πρόεδρος ΔΣ, Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας



Μήνυμα του Γενικού Διευθυντή

Ο κλάδος της ενέργειας, τη χρονιά που μας πέρασε, αντιμετώπισε μεγάλες προκλήσεις, όπως η ενεργειακή κρίση και οι επιπτώσεις της, η αύξηση του ενεργειακού κόστους, καθώς και σημαντικές γεωπολιτικές εξελίξεις λόγω των γεγονότων στην Ουκρανία. Σε αυτό το περιβάλλον, το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας κατάφερε να ανταποκριθεί με επιτυχία, συνεχίζοντας την απρόσκοπτη λειτουργία του, πετυχαίνοντας και ξεπερνώντας τους στόχους που είχε θέσει, ισχυροποιώντας παράλληλα τη θέση του στην αγορά της ενέργειας.

Ενσωματωμένη στην επιχειρηματική στρατηγική ανάπτυξης της εταιρείας μας, είναι η έννοια της βιωσιμότητας, η οποία - ούσα άμεσα συνδεδεμένη με την ταυτότητά μας - αποτελεί το βασικότερο εργαλείο μέσω του οποίου φιλοδοξούμε να συνεισφέρουμε στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και των αρνητικών συνεπειών της, και στην επίτευξη της ενεργειακής μετάβασης.

Σε αυτό το πλαίσιο, η φετινή - πρώτη μας - Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για τα πεπραγμένα του έτους 2022, αποτελεί ορόσημο για την εταιρεία, καθώς αντικατοπτρίζει τις δεσμεύσεις μας για τη δημιουργία θετικών επιδράσεων στο περιβάλλον, στην κοινωνία και στην εταιρική διακυβέρνηση. Σε αυτή, παρουσιάζονται οι επιδόσεις μας σε δείκτες περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG), γεγονός που αποδεικνύει την προσήλωσή μας στη διαφάνεια, στην επιχειρηματική ηθική και στην ακεραιότητα. Στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας καθημερινά ενεργούμε με στόχο την κάλυψη των αναγκών της σύγχρονης κοινωνίας, ευθυγραμμίζοντας τη στρατηγική μας με τους διεθνώς αναγνωρισμένους κανονισμούς και τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.

Πρωταγωνιστικό ρόλο στην αναπτυξιακή πορεία της εταιρείας μας έχουν φυσικά οι άνθρωποί μας, που καθημερινά εργάζονται με πάθος για να είμαστε στην πρώτη θέση της καρδιάς των καταναλωτών. Γιατί για εμάς, οι καταναλωτές ήταν, είναι και θα είναι πάντα στο επίκεντρο της επιχειρησιακής μας λειτουργίας. Για αυτούς προσορίζονται όλες οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που σχεδιάζουμε και η εμπιστοσύνη που μας δείχνουν αποτελεί για εμάς τη σημαντικότερη αναγνώριση των προσπαθειών μας.

Η ιστορία 160 και πλέον χρόνων του Φυσικού Αερίου Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, υποδεικνύει τον ζωτικό ρόλο που η εταιρεία διαδραματίζει στην προμήθεια φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας και στη διαμόρφωση, εν γένει, του ενεργειακού τοπίου της χώρας μας. Με την κληρονομιά μας ως όχημα, δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε να εργαζόμαστε με συνέπεια στις αξίες του Οργανισμού μας, προσφέροντας αξία στον Μέτοχό μας, με υπευθυνότητα και ήθος απέναντι σε όλους τους εταίρους μας, με σεβασμό στο περιβάλλον και τις τοπικές κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε, επιστρέφοντας σημαντικά οφέλη στην κοινωνία, μέσω σημαντικών πρωτοβουλιών και καινοτόμων δράσεων που κάνουν τη διαφορά.

Με εκτίμηση,

Ιωάννης Μητρόπουλος

Γενικός Διευθυντής, Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας



Γενικά Στοιχεία Φυσικού Αερίου



Η εταιρεία με μια ματιά το 2022

Κύκλος Εργασιών:

883.191.777 €

(Αύξηση 117,45%)

Συνολικό Προσωπικό:

248 άτομα

(78 άνδρες, 170 γυναίκες)

Smarthink

Το 1^ο οικοσύστημα έξυπνης διαχείρισης ενέργειας για το σπίτι με χρήση τεχνητής νοημοσύνης

1 Silver & 3 Bronze στα Event Awards 2022

Βραβεία στις κατηγορίες: Augmented/Virtual Reality Technology, Design/Branding, Exhibition, Mobile Customer Engagement & Personalized Services

0 περιστατικά

διαφθοράς

0 περιστατικά

παραβίασης της εργατικής νομοθεσίας

Κανένα περιστατικό

μη συμμόρφωσης, τόσο σχετικά με τους νόμους και τους κανόνες που διέπουν το περιβάλλον, όσο και με τους νόμους και κανονισμούς που διέπουν την ευρύτερη ασφάλεια των πελατών και των προσωπικών τους δεδομένων

¹ Κύκλος εργασιών 2021: 406.159.710€ | Αύξηση: (883,191,777 - 406.159.710) / (406.159.710) * 100 = 117,45%

Η εταιρεία μας

(GRI 2-1)

Η Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής – Ελληνική Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Ενέργειας με διακριτικό τίτλο «Φυσικό Αέριο – Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας» δραστηριοποιείται ως προμηθευτής φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας.

Μοναδικός Μέτοχος της εταιρείας είναι η ΔΕΠΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ Α.Ε. με συμμετοχή 100%.

Η εταιρεία Φυσικό Αέριο – Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας (ή ΦΑ-ΕΕΕ) προήλθε από την απόσχιση του κλάδου προμήθειας της Εταιρείας «ΕΔΑ Αττικής ΑΕ» κατά τη 02.01.2017, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2166/1993, του Ν. 3428/2005 και του Ν. 4001/2011.

Η εταιρεία εστιάζει στην ποιότητα και τη συνέπεια στην εξυπηρέτηση των πελατών της, στην ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών και στην ανταπόδοση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών.

Η έδρα της εταιρείας είναι στην Αθήνα, επί της οδού Λεωφόρου Κηφισίας 7.

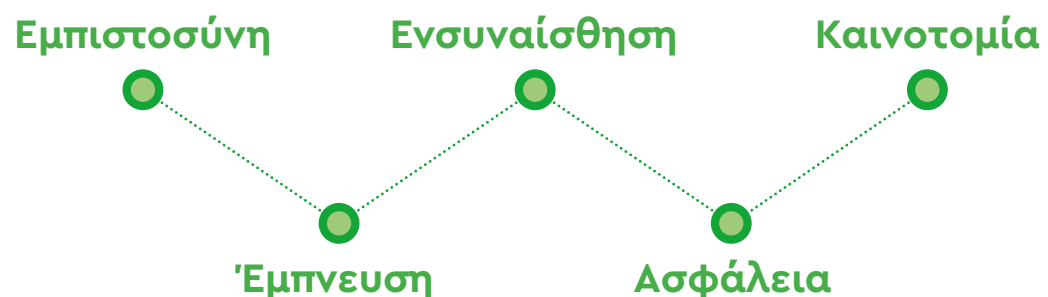
Ο σκοπός μας

Είμαστε μια ιστορική εταιρεία ενέργειας που μέσω των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, θέλουμε να κάνουμε τους ανθρώπους χαρούμενους.

Το όραμά μας

Πορευόμαστε με πάθος για να κατέχουμε την πρώτη θέση στην καρδιά των καταναλωτών.

Εταιρικές αξίες



Η ιστορία μας

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας διαθέτει μια πλούσια ιστορία, άνω των 165 ετών, η οποία σηματοδοτήθηκε από μεγάλες επενδύσεις, στρατηγικές συνεργασίες και χρήση τεχνολογιών αιχμής, παραμένοντας διαχρονικά η πιο δυναμικά εξελισσόμενη εταιρεία ενέργειας στην Ελλάδα.

Ημερομηνίες - ορόσημα



Δραστηριότητες της εταιρείας

(GRI 2-1, 2-6)

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας είναι πρωτοπόρος στον ενεργειακό τομέα και στοχεύει στη διαρκή επέκταση και βελτίωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του. Πιο αναλυτικά, καλύπτει όλες τις ενεργειακές ανάγκες των καταναλωτών, προσφέροντας μοναδικά προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, τόσο για οικιακή χρήση όσο και για επιχειρήσεις. Παράλληλα, επενδύει συνεχώς σε τεχνολογίες αιχμής, τις οποίες χρησιμοποιεί με έναν αξιόπιστο και υπεύθυνο τρόπο. Επιπροσθέτως, η εταιρεία παρέχει εξατομικευμένες λύσεις ενέργειας, σχεδιάζοντας για κάθε πελάτη το κατάλληλο προϊόν ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, σύμφωνα με τις ανάγκες του και με γνώμονα, πάντοτε, την ασφάλεια και την οικονομία.

Αναφορικά με τις υπηρεσίες που σχετίζονται με την εμπορία φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας σημειώνονται τα εξής:

- ▶ Φυσικό Αέριο (ΦΑ): Η εταιρεία προμηθεύεται φυσικό αέριο μέσω αποκλειστικής σύμβασης με τη ΔΕΠΑ Εμπορίας. Παράλληλα, φροντίζει για την προμήθεια των τελικών καταναλωτών φυσικού αερίου που ανήκουν στο χαρτοφυλάκιο πελατών της σε ολόκληρη την Ελλάδα.
- ▶ Ηλεκτρική Ενέργεια (ΗΕ): Η εταιρεία προμηθεύεται ηλεκτρική ενέργεια από την αγορά που διαχειρίζεται το Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας (ΕΧΕ) και σε συνεργασία με τον Διαχειριστή του Δικτύου Μεταφοράς ΗΕ (ΑΔΜΗΕ) και τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής ΗΕ (ΔΕΔΔΗΕ). Παράλληλα, φροντίζει για την προμήθεια των τελικών καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας που ανήκουν στο χαρτοφυλάκιο πελατών της σε ολόκληρη την Ελλάδα.

Επιπλέον, η εταιρεία παρέχει ενεργειακές υπηρεσίες για επιχειρήσεις:

- ▶ Υπηρεσίες Βελτίωσης Ενεργειακής Αποδοτικότητας και Εξοικονόμησης
- ▶ Ηλεκτρονικά Πιστοποιητικά Εγγυήσεων Προέλευσης

- ▶ Υπηρεσίες Φορέα Σωρευτικής Εκπροσώπησης (Φο. Σ.Ε.) Μονάδων ΑΠΕ
- ▶ Υπηρεσίες Φορέα Σωρευτικής Εκπροσώπησης (Φο. Σ.Ε.) Απόκρισης Ζήτησης
- ▶ Ολοκληρωμένες Λύσεις Ηλεκτροκίνησης σε Επιχειρήσεις και Δημόσιους Φορείς

Ταυτόχρονα, η εταιρεία προσφέρει μια σειρά από πρόσθετες υπηρεσίες στους πελάτες της, όπως:

- ▶ Σημαντικές συνεργασίες με μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων, όπως η Vodafone, ο Κωτσόβολος, η Alpha Bank, η ΑΒ Βασιλόπουλος και το δίκτυο εγκαταστατών.
- ▶ Υπηρεσίες ηλεκτροκίνησης: συγκεκριμένα, η εταιρεία προμηθεύει και εγκαθιστά φορτιστές ηλεκτρικών αυτοκινήτων μέσω συνεργατών, δημόσιας ή οικιακής χρήσης, ενώ επιπλέον αναλαμβάνει και τη διαχείριση και συντήρησή τους.
- ▶ Το Smarthink, το πρώτο οικοσύστημα έξυπνης διαχείρισης για το σπίτι με Τεχνητή Νοημοσύνη που προσφέρει άνεση, ασφάλεια και εξοικονόμηση ενέργειας στους καταναλωτές.

Εφοδιαστική Αλυσίδα

(GRI 2-6)

Το επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας αναφορικά με την εφοδιαστική της αλυσίδα βασίζεται σε 2 άξονες:

- Προμήθεια Φυσικού Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας
- Λήψη υπηρεσιών από τρίτους

Τα μέλη της εφοδιαστικής αλυσίδας της εταιρείας κατέχουν σπουδαίο ρόλο στη λειτουργία, την ποιότητα και την ασφάλεια των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών της. Επίσης, η υπεύθυνη διαχείριση της εφοδι-

αστικής αλυσίδας βελτιώνει και τη διαχείριση επιχειρηματικών κινδύνων, προωθώντας τη συνέχιση της ομαλής λειτουργίας της εταιρείας και ενισχύοντας τη δυνατότητα εκμετάλλευσης επιχειρηματικών ευκαιριών, αυξάνοντας ταυτόχρονα τόσο τα οικονομικά μεγέθη, όσο και την ανταγωνιστικότητα. Για όλους αυτούς τους λόγους, η εταιρεία διαθέτει εξειδικευμένες διαδικασίες οργάνωσης και λειτουργίας της εφοδιαστικής αλυσίδας της.

Προβλίνοντας σε περαιτέρω ανάλυση των αριθμητικών δεδομένων της εφοδιαστικής αλυσίδας, ο συνολικός αριθμός των προμηθευτών για το έτος 2022 ανέρχεται σε 1,600.

Σημειώνεται ότι η εφοδιαστική αλυσίδα μπορεί να υποκειται σε αλλαγές από έτος σε έτος με κυριότερες α) την αναπροσαρμογή των προμηθευτών, των υλικών και των προϊόντων β) την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών στις διαδικασίες προμήθειας. Η διαρκής αξιολόγηση και προσαρμογή της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι σημαντική για

τη διατήρηση της αποτελεσματικότητας και την ανταπόκριση στις απαιτήσεις της αγοράς. Για αυτόν τον λόγο η εταιρεία διενεργεί ετήσια αξιολόγηση των συμβάσεων με τους προμηθευτές της και εκ των αποτελεσμάτων της αποφασίζεται η κατάργηση ή η ανανέωση της συνεργασίας μαζί τους.

Κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς της έκθεσης, μια σημαντική μεταβολή στην εφοδιαστική αλυσίδα, η οποία είχε ξεκινήσει ήδη από τα τέλη του έτους 2021, αφορά στην έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας έξυπνης διαχείρισης και εξοικονόμησης ενέργειας για πελάτες λιανικής, δηλαδή το Smarthink, την πρωτοποριακή υπηρεσία, που αξιοποιεί την τεχνητή νοημοσύνη για τη δημιουργία οικοσυστημάτων Smart Homes, προσφέροντας συναρπαστικές λύσεις σε όλους τους οικιακούς καταναλωτές, ανεξάρτητα από τον πάροχο που έχουν επιλέξει για την κάλυψη των ενεργειακών τους αναγκών.



Προμηθευτές

Κατά τη διαδικασία επιλογής νέων συνεργατών η εταιρεία πραγματοποιεί διαγωνιστική διαδικασία, γνωστή ως RFP (Request for Proposal) και έρευνα αγοράς, ζητώντας οικονομικές προσφορές από αναγνωρισμένες επιχειρήσεις για κάθε υπηρεσία. Στη συνέχεια, οι υποψήφιοι προμηθευτικές εταιρείες υποβάλλουν προτάσεις, οι οποίες αξιολογούνται από την εταιρεία. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη ένα σύνολο ποιοτικών όσο και ποσοτικών κριτηρίων.

Δημιουργία Οικονομικής Αξίας

Το Προφίλ της Εταιρείας και οι Οικονομικές της Επιδόσεις (GRI 3-3, 2-6, 201-1)

Η εταιρεία κοινοποιεί επαρκείς και έγκαιρες οικονομικές πληροφορίες αναφορικά με τη δραστηριότητά της. Πιο συγκεκριμένα, η εταιρεία πραγματοποιεί μηνιαίο οικονομικό κλείσιμο και υπόκειται σε εξαμηνιαίο και ετήσιο έλεγχο από Ορκωτό Ελεγκτή. Ενδεικτικά, οι μηνιαίες αναφορές περιλαμβάνουν οικονομικά αποτελέσματα, ισολογισμό, εμπορικά δεδομένα, ταμειακές ροές και άλλα οικονομικά στοιχεία, ενώ επιπρόσθετες αναφορές παρέχουν εκτίμηση ταμειακών ροών, πληροφορίες για ρυθμιστικά θέματα και άλλους οικονομικούς δείκτες στη διοίκηση και τον μέτοχο.

Ακολουθεί συγκριτική παράθεση των βασικών οικονομικών μεγεθών της εταιρείας για τα έτη 2021 και 2022.

Πίνακας Οικονομικής Αξίας	2021	2022
Οικονομική αξία που δημιουργείται		
Πωλήσεις (€)	406.159.710	883.191.777
Κεφαλαιουχικά έσοδα (€)	557.854	2.032.894
Λοιπά έσοδα (€)	7.606.177	697.704
Σύνολο (€)	414.323.741	885.922.375
Οικονομική αξία που διανέμεται		
Κόστος αγοράς ενέργειας και υπηρεσιών (€)	372.641.146	806.075.543
Μισθοδοσία και άλλα έξοδα μισθοδοσίας (€)	4.019.043	4.193.150
Άλλα λειτουργικά έξοδα (€)	13.874.732	17.418.935
Πληρωμές προς παρόχους κεφαλαίου (€)	669.284	2.203.655
Πληρωμές προς τις κυβερνήσεις (€)	4.286.476	11.041.970
Συνολικές κοινοτικές επενδύσεις (€)	-	8.000
Σύνολο (€)	395.490.681	840.941.253
Οικονομική αξία που διανέμεται %	95%	95%
Οικονομική αξία που διατηρείται %	5%	5%

Δίκτυο Καταστημάτων

Η εταιρεία διαθέτει τρία καταστήματα για την εξυπηρέτηση των πελατών της: ένα στην Αθήνα, ένα στη Θεσσαλονίκη και ένα στη Λάρισα. Παράλληλα, διαθέτει ένα ευρύ δίκτυο καταστημάτων συνεργατών σε όλη την Ελλάδα, με σκοπό την ευκολότερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση του δικτύου των πελατών της.

Αναφορικά με τα καταστήματα συνεργατών της εταιρείας, παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί τα σχετικά δεδομένα.

Καταστήματα Συνεργατών	
Γεωγραφική Θέση	Αριθμός Καταστημάτων
Αττική	391
Βορράς	257
Νότος	156
Σύνολο	804



Νέα Συμβόλαια



Φυσικό Αέριο

Κατά τη διάρκεια του 2022, τα νέα εκπροσωπούμενα συμβόλαια λιανικών πελατών φυσικού αερίου παρέμειναν σε υψηλά επίπεδα, παρά την πολύ δύσκολη συγκυρία λόγω των ανοδικών τιμών και ανήλθαν σε 17.612.

Για το 2022, η εταιρεία κατάφερε να διατηρήσει τα μερίδιά της και να αυξήσει την πελατειακή της βάση σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές, τόσο στην κατηγορία των Οικιακών πελατών, όσο και στην κατηγορία των Βιομηχανικών πελατών και Μεγάλων Επαγγελματιών.



Ηλεκτρισμός

Κατά τη διάρκεια του 2022, η αναστάτωση στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας ήταν ιδιαίτερα έντονη τόσο λόγω των υψηλών τιμών, όσο και της εφαρμογής ρυθμιστικής τροπολογίας με την οποία οι πελάτες δεν έχουν χρονικές δεσμεύσεις παραμονής σε πάροχο ενέργειας και οι εταιρείες υποχρεούνται πλέον να ανακοινώνουν εκ των προτέρων τις τιμές τους. Ωστόσο, παρά την αβεβαιότητα, τα νέα εκπροσωπούμενα συμβόλαια λιανικών πελατών ηλεκτρικής ενέργειας αυξήθηκαν, τον Αύγουστο, ικανοποιητικά και ανήλθαν σε 51.520.

Λαμβάνοντας υπόψη το δελτίο του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας για τον μήνα Δεκέμβριο, του 2022, το μερίδιο αγοράς της εταιρείας στο σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας, την 31.12.2022, ανέρχεται σε 2,50% (2021: 2,11%). Συγκεκριμένα, το μερίδιο της εταιρείας στη Χαμηλή Τάση είναι 2,35% (2021: 2,22%) και στη Μέση Τάση 4,70% (2021: 3,25%).

Λαμβάνοντας υπόψη την Έκθεση της ΡΑΑΕΥ για το 2022 το μερίδιο αγοράς της εταιρείας στο φυσικό αέριο στο σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας ανήλθε στο 30,4% σε όγκους πωλήσεων.

Προτεραιότητα της εταιρείας είναι η ποιοτική και άμεση ανταπόκρισή της στις τρέχουσες απαιτήσεις των καταναλωτών, κερδίζοντας σταθερά την εμπιστοσύνη των πελατών της, κατά τη μακρόχρονη πορεία συνεργασίας μαζί τους.

Φορολογική Προσέγγιση (GRI 207-1)

Αναφορικά με τον τομέα της φορολογίας, αρμόδια σε εκτελεστικό επίπεδο εντός του οργανισμού είναι η Οικονομική Διεύθυνση. Η φορολογική και λογιστική εποπτεία και επιμέλεια γίνεται από τον Διευθυντή Λογιστηρίου. Επιπλέον, η εταιρεία λαμβάνει υπηρεσίες φορολογικής υποστήριξης και από αναγνωρισμένη ανεξάρτητη εταιρεία. Σημειώνεται επίσης ότι όλα τα θέματα παρακολουθούνται και αξιολογούνται τεχνικά σε μηνιαία και τριμηνιαία βάση.

Το τμήμα του Λογιστηρίου παρέχει εξειδικευμένες γνωμοδοτήσεις για φορολογικές και τελωνειακές ενημερώσεις, μέσω σχετικής ανάλυσης από φορολογική ή/και τελωνειακή σκοπιά. Στις περιπτώσεις που απαιτείται, η εταιρεία λαμβάνει γνωμοδότηση από αναγνωρισμένη εταιρεία με την οποία συνεργάζεται.

Η εταιρεία συμμορφώνεται πλήρως με όσα προβλέπονται από τον νόμο, σχετικά με τις φορολογικές και τελωνειακές της υποθέσεις. Όπου εντοπίζονται πιθανοί κίνδυνοι, διασφαλίζεται ότι λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για τον μετριασμό αυτών, μειώνοντας το επίπεδο κινδύνου στο ελάχιστο. Εάν απαιτείται, χρησιμοποιούνται εξωτερικοί σύμβουλοι για την παροχή φορολογικών προτάσεων και πρόσθετων πόρων με βάση την εκτίμηση κινδύνων και απαιτήσεων. Τα αρμόδια στελέχη ακολουθούν τις γενικά αποδεκτές αρχές διαχείρισης κινδύνων και τις βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται φορολογικά και τελωνειακά, διασφαλίζοντας έτσι τη σωστή επικοινωνία, ενσωμάτωση και προσαρμογή αυτών των αρχών σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Τέλος, το Λογιστήριο παρέχει συμβουλές και οδηγίες εντός της εταιρείας, καθώς και φορολογικό έλεγχο, εκκαθάριση από φορολογική ή/και λογιστική σκοπιά, ενεργώντας ως εσωτερικός σύμβουλος φορολογικών και λογιστικών θεμάτων, ενημερώνοντας έγκαιρα όλους τους ενδιαφερόμενους. Ταυτόχρονα, πραγματοποιούνται τακτικοί έλεγχοι από τις αρμόδιες αρχές για φορολογικά και τελωνειακά ζητήματα, στους οποίους η Οικονομική Διεύθυνση παρέχει πλήρη υποστήριξη και συνεργασία.



² 859.218,15 * 22% = 189.027,99 €

³ 2.927,77 * 22% φόρος = 644,11 €

Επίδραση στις Τοπικές Κοινωνίες

Η εταιρεία ενισχύει διαρκώς τις σχέσεις της με τις τοπικές κοινωνίες, μέσω του υπεύθυνου επιχειρείν, στοχεύοντας, επιπρόσθετα, στη δημιουργία θετικών επιδράσεων σε αυτές.

Στο πλαίσιο αυτό, προχωρά σε χορηγίες και δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης συμβάλλοντας στην ανάπτυξη και την ευημερία των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται. Το 2022 η εταιρεία προσέφερε χρηματικά ποσά, μέσω δωρεών και χορηγιών, στηρίζοντας δραστηριότητες στον αθλητισμό και τον πολιτισμό.

Παράλληλα, η στελέχωση, τόσο των καταστημάτων της εταιρείας όσο και των μόνιμων εξωτερικών πωλητών της, από μέλη των τοπικών κοινωνιών, προσφέρει νέες επαγγελματικές ευκαιρίες συμβάλλοντας στην αύξηση της απασχόλησης αλλά και την οικονομική τους ανάπτυξη.



Οι Διακρίσεις μας

Η εταιρεία ενεργεί σύμφωνα με τα πρότυπα που ορίζονται από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΥΠΕΝ) και τη Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (ΡΑΑΕΥ) προκειμένου να καθίσταται συνεπής απέναντι στις υποχρεώσεις της.

Το 2022, η εταιρεία βρέθηκε στη Θετική Αναφορά της ΡΑΑΕΥ, σε μηνιαία βάση. Η Θετική Αναφορά βασίζεται στα στοιχεία των Διαχειριστών και εστιάζει στην εκπλήρωση από τους προμηθευτές της υποχρέωσής τους προς απόδοση των ρυθμιζόμενων χρεώσεων.

Επιπλέον, στρατηγική επιλογή της εταιρείας είναι να επενδύει σε νέες τεχνολογίες αιχμής με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών της. Προς αυτήν την κατεύθυνση, κατά το έτος αναφοράς (2022), κυκλοφόρησαν το νέο myFysikoAerio app και το Smarthink, για τα οποία η εταιρεία έλαβε τις παρακάτω βραβεύσεις:



Silver Award

στα Event Awards 2022 στην κατηγορία «Augmented/ Virtual Reality Technology» αναφορικά με το AR experience της υπηρεσίας Smarthink



Bronze Award

στα Event Awards 2022 στην κατηγορία «Exhibition» για τη νέα υπηρεσία Smarthink στην 86^η ΔΕΘ



Bronze Award

στα Event Awards 2022 στην κατηγορία «Design/ Branding» για τη νέα υπηρεσία Smarthink



Bronze Award

στα Mobile Excellence Awards 2022 στην κατηγορία «Mobile Customer Engagement & Personalized Services»

Στρατηγικές Συνεργασίες

(GRI 2-28)

Στην εταιρεία αναγνωρίζεται η σημασία των στρατηγικών συνεργασιών για την αναβάθμιση των υπηρεσιών και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων στους πελάτες.

Σε αυτήν την κατεύθυνση, επιδιώκεται η εδραίωση μακροπρόθεσμων και αμοιβαία επωφελών σχέσεων με άλλους σημαντικούς παράγοντες στην αγορά της ενέργειας. Έτσι, ενισχύεται ο ηγετικός ρόλος της εταιρείας στην αγορά και εξασφαλίζεται η επιτυχής πορεία της στο μέλλον.

Η εταιρεία έχει συνάψει σημαντικές συνεργασίες με κορυφαίες επιχειρήσεις του κλάδου τους, όπως η Vodafone, ο Κωτσόβολος, η Alpha Bank, η Mondial Assistance και η AB Βασιλόπουλος. Μέσω αυτών των συνεργασιών, εξασφαλίζει σημαντικά προνόμια για τους πελάτες της, δημιουργώντας ακόμα μεγαλύτερο όφελος και προστιθέμενη αξία για αυτούς.

Επιπλέον, η εταιρεία συμμετέχει ενεργά:

- ▶ Στον Ελληνικό Σύνδεσμο Προμηθευτών Ελλάδος – ΕΣΠΕΝ
- ▶ Στον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών – ΣΕΒ
- ▶ Στη Συμμαχία για την Ελλάδα
- ▶ Στην Ελληνική Εταιρεία Ενεργειακής Οικονομίας

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας κινείται με ευελιξία στην αιχμή της ψηφιακής εποχής αξιοποιώντας προηγμένα τεχνολογικά μέσα και διαδικασίες, προκειμένου να καταστήσει την εμπειρία τόσο του καταναλωτή, όσο και όλων των ενδιαφερόμενων μερών της, όσο το δυνατόν πιο προσωποποιημένη και μοναδική.

Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία έχει αναπτύξει και χρησιμοποιεί ψηφιακά συστήματα και κανάλια επικοινωνίας με τους πελάτες της, καθώς και ψηφιακές υπηρεσίες προς όφελος των εργαζομένων της:

- ▶ Employee Experience: Relocation & Business Continuity, E-learning
- ▶ Business Experience: Cloud, Infrastructure as a Service (IaaS), Software as a Service (SaaS) & Platform as a Service (PaaS)

- ▶ Customer Experience: Mobile App, Digital Onboarding, Digital Self Care, E-contract, Omnichannel Experience (including: Omilia, Voice Bots, Chat Bots, My Account, Call Center)

Παράλληλα, επενδύει συστηματικά στην αξιοποίηση της τεχνολογίας του Cloud, με αποτέλεσμα σήμερα το 90% των εφαρμογών που χρησιμοποιεί να φιλοξενούνται στο Cloud σε μορφή SaaS, IaaS, PaaS και DaaS. Ταυτόχρονα, έχει αναπτύξει λύσεις, οι οποίες προσφέρουν τη δυνατότητα στους πελάτες της να κάνουν χρήση ψηφιακών εργαλείων μέσα από το website και το mobile app που έχει δημιουργήσει. Επιπλέον, έχει προχωρήσει σε υλοποίηση Conversational NLP (Natural Language Processing) για την παροχή υπηρεσίας αυτοματοποιημένης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης 24 ώρες τη μέρα, 365 ημέρες το έτος.

Η εταιρεία, μέσω των υπηρεσιών αυτών, οι οποίες είναι διαθέσιμες σε όλη την Ελλάδα, μέσω διαθέσιμου διαδικτύου, βελτιώνει την εμπειρία των πελατών της και απλοποιεί τις διαδικασίες που προγενέστερα απαιτούσαν φυσική παρουσία και μετακινήσεις.

Πιο αναλυτικά, στον τομέα της εμπειρίας των εργαζομένων, πραγματοποιούνται επενδύσεις στην επικαιροποίηση των διαδικασιών και την ενίσχυση της κουλτούρας με βάση τις αξίες της εταιρείας. Με αυτόν τον τρόπο αξιοποιείται η τεχνολογία για την αναβάθμιση της εκπαίδευσης μέσω εκπαιδευτικής πλατφόρμας e-learning.

Στον τομέα της εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων χρησιμοποιείται η ισχύς του cloud computing και εφαρμογών, όπως το Infrastructure as a Service (IaaS), το Software as

a Service (SaaS) και το Platform as a Service (PaaS) για να αυξηθεί η αποδοτικότητα και η ευελιξία της εταιρείας, παρέχοντας ταυτόχρονα αξιόπιστες και προηγμένες υπηρεσίες στους εταίρους της.

Στον τομέα της εμπειρίας των πελατών, έχει δημιουργηθεί ένα εύρος ψηφιακών λύσεων που τους επιτρέπουν να αλληλεπιδρούν με την εταιρεία με ευκολία και αμεσότητα. Μέσω της κινητής εφαρμογής, της ψηφιακής εγγραφής, της ψηφιακής αυτοεξυπηρέτησης, των ψηφιακών συμβάσεων και της πολυκαναλικής εμπειρίας προσφέρεται στους πελάτες μια ολοκληρωμένη εμπειρία, προσαρμοσμένη στις ανάγκες τους.

Η Συμβολή της Εταιρείας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών

Στόχος Βιώσιμης Ανάπτυξης	Η ανταπόκρισή μας
	Η κοινωνία υποστηρίζεται μέσω κοινωνικών επενδύσεων που αφορούν σε δωρεές και χορηγίες.
	Η εταιρεία φροντίζει για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων της.
	Η εταιρεία επενδύει διαρκώς στην εκπαίδευση των εργαζομένων της.
	Παρέχονται ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζομένους της εταιρείας και προωθείται η ισότητα.

		<p>Η εταιρεία φροντίζει συνεχώς για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.</p> <p>Η εταιρεία με τη χρήση της τεχνολογίας και τη μείωση των εκπομπών συμβάλλει ταυτόχρονα στην καινοτομία και στις βιώσιμες υποδομές.</p>
		<p>Η εταιρεία σέβεται τη διαφορετικότητα, λαμβάνοντας μέτρα, ώστε να αποφεύγεται κάθε μορφή διάκρισης στον εργασιακό χώρο.</p>
		<p>Γίνονται επενδύσεις συνεχώς σε νέες τεχνολογίες που διασφαλίζουν την ανάπτυξη της εταιρείας και αναβαθμίζουν τις υπηρεσίες της.</p>
		<p>Καταβάλλεται συνεχής προσπάθεια μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, καθώς και ορθής διαχείρισης των αποβλήτων και του νερού.</p>
		<p>Η εταιρεία προσπαθεί να δρα με γνώμονα τους στόχους των Ηνωμένων Εθνών και να προσφέρει στην κοινωνία και το περιβάλλον.</p>

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης και περίοδος αναφοράς

(GRI 2-2, 2-3)

Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί την πρώτη έκθεση της εταιρείας με την οποία επιχειρεί να αποτυπώσει με διαφάνεια την επιχειρηματική επίδοσή της σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG) για την περίοδο από 01.01.2022 έως 31.12.2022. Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης καλύπτει την ίδια περίοδο με τις οικονομικές καταστάσεις της εταιρείας για το 2022. Στις οικονομικές καταστάσεις, όπως και στην παρούσα Έκθεση, παρουσιάζονται τα στοιχεία της εταιρείας. Η εταιρεία δεν διαθέτει θυγατρικές εταιρείες.

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας θα πραγματοποιείται σε ετήσια βάση και αποτελεί μια επισκό-

πηση των μη χρηματοοικονομικών επιδόσεών της σε περιβαλλοντικά, κοινωνικά θέματα και ζητήματα εταιρικής διακυβέρνησης που αποτελούν τους 3 πυλώνες του ESG. Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2022 έχει καταρτιστεί σύμφωνα με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021).

Για περισσότερες πληροφορίες και διευκρινίσεις σχετικά με το περιεχόμενο της παρούσας Έκθεσης ή για οποιοδήποτε σχόλιο ή ερώτημα, μπορείτε να απευθύνεστε στην κ. Νιόβη Γαραντζιώτη, Corporate Affairs Specialist, στο email n.garantzioti@fysikoaeerioellados.gr.

Ενδιαφερόμενα Μέρη

(GRI 2-2, 2-3)

Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη αναγνωρίζονται ως τα άτομα ή οι ομάδες που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα τη λειτουργία της εταιρείας, καθώς και όσοι επηρεάζονται από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της. Τα ενδιαφερόμενα μέρη εκτιμώνται και αναθεωρούνται περιοδικά, λαμβάνοντας υπόψη τις αξίες, τη στρατηγική και το πλαίσιο λειτουργίας της εταιρείας, καθώς και το ευρύτερο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η αμφίδρομη επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι μια διαδικασία, η οποία επηρεάζει τη λειτουργία, τον σχεδιασμό, τη στρατηγική και τη λήψη αποφάσεων της εταιρείας, ενώ παράλληλα αποτελεί τη βάση για την εδραίωση των σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Μέσω του διαλόγου τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να αναγνωρίσουν και να αξιολογήσουν τις σημαντικότερες επιπτώσεις που προκαλεί ή θα προκαλέσει στο περιβάλλον, στην κοινωνία (συμπεριλαμβανομένων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων) και στην οικονομία η εταιρεία.

Οι ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών είναι:

- ▶ Οι Εργαζόμενοι
- ▶ Οι Πελάτες
- ▶ Οι Μέτοχοι
- ▶ Οι Προμηθευτές
- ▶ Οι Συνεργάτες
- ▶ Η Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας & Υδάτων (ΡΑΑΕΥ)
- ▶ Η Κυβέρνηση και τα επιμέρους Υπουργεία
- ▶ Τα ΜΜΕ
- ▶ Η Τοπική Κοινωνία
- ▶ Οι Κοινωνικοί Φορείς

Η συνεχής διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι ζωτικής σημασίας για την εταιρεία. Αυτό δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης και διαφάνειας. Η εταιρεία επικοινωνεί συστηματικά με τα ενδιαφερόμενα μέρη της,

στο εσωτερικό και εξωτερικό της περιβάλλον, συνεισφέροντας κατά αυτόν τον τρόπο στη διατήρηση μιας σταθερής και αποτελεσματικής επικοινωνίας. Η συμμετοχή τους είναι κεφαλαιώδους σημασίας, γι' αυτό η εταιρεία προάγει την ανοικτή συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων, διασφαλίζοντας κατανοητούς και εύχρηστους τρόπους επικοινωνίας μαζί τους.

Συγκεκριμένα, η εταιρεία πραγματοποιεί διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω των παρακάτω πρακτικών:

- ▶ Συναντήσεις και αλληλογραφίες
- ▶ Συμμετοχή σε συνέδρια
- ▶ Δημόσιος διάλογος

Ακόμη, σημαντικό είναι να σημειωθεί ότι υπάρχει ειδικός τρόπος διαχείρισης των παραπόνων που προκύπτουν από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

(GRI 2-14, 3-1, 3-2, 3-3)

Η διαδικασία της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας αποτελεί ένα βασικό εργαλείο για την υπεύθυνη λειτουργία της εταιρείας και συμβάλλει στην αποτελεσματική διαμόρφωση της στρατηγικής της για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη. Πρόκειται για μια δυναμική διαδικασία που εξελίσσεται συνεχώς. Ταυτόχρονα, ενισχύει τον διάλογο της εταιρείας με τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών της.

Η εταιρεία πραγματοποίησε την ανάλυση ουσιαστικότητας με σκοπό την αναγνώριση και προτεραιοποίηση των θετικών και αρνητικών επιπτώσεων (πραγματικών και πιθανών) των δραστηριοτήτων της στο περιβάλλον, την κοινωνία (συμπεριλαμβανομένων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων) και την οικονομία. Η επιλογή αυτών των επιπτώσεων βοήθησε στον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων.

Η ανάλυση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τα όσα ορίζουν τα νέα αναθεωρημένα Πρότυπα του GRI (GRI Standards 2021) και ακολούθησε τα 4 βήματα που προβλέπονται εντός της συγκεκριμένης διαδικασίας:

1. Κατανόηση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος

Μελετήθηκαν και αναλύθηκαν οι εσωτερικές πολιτικές, διαδικασίες και πρακτικές που εφαρμόζονται από την εταιρεία, καθώς και οι τάσεις που παρατηρούνται τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη. Αυτές οι τάσεις περιλαμβάνουν τις εξελίξεις στην αγορά και τις προσδοκίες της, καθώς και τις κανονιστικές και εποπτικές διατάξεις που αφορούν στην εταιρεία. Επίσης, ελήφθησαν υπόψη διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα για τη βιώσιμη ανάπτυξη, όπως το GRI, SASB, φορείς αξιολόγησης ESG (λ.χ. MSCI), ενώ εξετάστηκαν και ομοειδείς εταιρείες.

2. Προσδιορισμός επιδράσεων

Αναγνώριση των επιδράσεων που προέκυψαν από την επιχειρηματική δραστηριότητα της εταιρείας.

3. Εκτίμηση της σημασίας των επιδράσεων

Η εταιρεία προχώρησε σε ανάλυση ουσιαστικότητας μέσω της δημιουργίας ενός ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε

στα ενδιαφερόμενα μέρη, τα οποία καθόρισαν ποιες επιπτώσεις της εταιρείας θεωρούν ως τις πιο σημαντικές. Παράλληλα, το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας αναγνώρισε και αξιολόγησε τις επιπτώσεις της εταιρείας προκειμένου να καθορίσει τα ουσιαστικά θέματα.

Αξιολογήθηκαν οι πραγματικές θετικές και αρνητικές επιδράσεις, λαμβάνοντας υπόψη το εύρος, την κλίμακα και την πιθανότητα για κάθε μια από αυτές. Ειδικά για τις αρνητικές επιδράσεις, αξιολογήθηκε επίσης η δυνατότητα αντιμετώπισης και επανόρθωσής τους.

4. Ιεράρχηση επιδράσεων

Μετά την ανάλυση και αξιολόγηση των επιπτώσεων, η διοίκηση έλαβε την απόφαση και επικύρωσε τα ουσιαστικά θέματα καθορίζοντας έτσι το περιεχόμενο της Έκθεσης. Παρακάτω παρουσιάζεται ο κατάλογος των ουσιαστικών θεμάτων:

- ▶ Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου
- ▶ Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή
- ▶ Κυκλική Οικονομία & Διαχείριση Νερού
- ▶ Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
- ▶ Εργασιακές Πρακτικές & Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού
- ▶ Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων & Παροχή Ίσων Ευκαιριών
- ▶ Δημιουργία Οικονομικής Αξίας
- ▶ Επιχειρηματική Ηθική
- ▶ Νομοθετική Συμμόρφωση

Στον παρακάτω πίνακα κατηγοριοποιούνται τα ουσιαστικά θέματα, όπως αυτά αναδείχθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη με βάση τον τύπο επίδρασης που έχουν στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης:

Θέματα Θετικών Επιδράσεων (υφιστάμενες ή δυνητικές)	
Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	7 ΦΘΙΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ, 9 ΒΙΩΣΙΜΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ
Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή	7 ΦΘΙΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ, 9 ΒΙΩΣΙΜΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ, 11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ
Κυκλική Οικονομία & Διαχείριση Νερού	7 ΦΘΙΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ, 11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ
Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού	5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ, 4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ
Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων & Παροχή Ίσων Ευκαιριών	8 ΑΣΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, 10 ΑΙΓΙΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ
Επιχειρηματική Ηθική	8 ΑΣΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, 17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ
Νομοθετική Συμμόρφωση	8 ΑΣΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, 17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ
Δημιουργία Οικονομικής Αξίας	8 ΑΣΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Θέματα Αρνητικών Επιδράσεων (υφιστάμενες ή δυνητικές) ⁴	
Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	7 ΦΘΙΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ, 9 ΒΙΩΣΙΜΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ
Κυκλική Οικονομία & Διαχείριση Νερού	7 ΦΘΙΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ, 11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ
Νομοθετική Συμμόρφωση	8 ΑΣΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, 17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ

⁴ Υποδηλώνει ότι η εταιρεία μπορεί είτε να προκαλέσει είτε να συνδράμει στις αρνητικές επιπτώσεις μέσω των δραστηριοτήτων της. Επιπλέον, οι επιπτώσεις μπορεί να συνδέονται άμεσα με τις λειτουργίες της μέσω των επιχειρηματικών της σχέσεων, ακόμη κι αν η εταιρεία δεν έχει συνεισφέρει σε αυτές.

Περιβάλλον



Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

(GRI 3-3)

Η εταιρεία έχει ως προτεραιότητα την προστασία του φυσικού πλούτου και την πράσινη ενέργεια. Προς αυτήν την κατεύθυνση, συμμερίζεται τη σπουδαιότητα των αξιολογήσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών, τα οποία ευθυγραμμίζονται με τις πολιτικές και κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ουδέτερο αποτύπωμα άνθρακα έως το 2050. Παράλληλα, στηρίζει επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες που διασφαλίζουν την ανάπτυξη και αναβαθμίζουν τις υπηρεσίες της, μειώνοντας το περιβαλλοντικό αποτύπωμα, τόσο της ίδιας όσο και των πελατών της.

Υπό αυτό το πρίσμα, το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας έχει προχωρήσει μεταξύ άλλων σε δράσεις αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής. Για παράδειγμα, η κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές συμβάλλει στον περιορισμό των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα, καθώς και στην αντιμετώπιση του φαινομένου του θερμοκηπίου.

Το γεγονός αυτό ενισχύει την ανάγκη για περαιτέρω ανάπτυξη νέων τεχνολογιών που σχετίζονται με τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος και προωθούν τη διατήρηση του αμείωτου ενδιαφέροντος στον κλάδο των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, καθώς και του φυσικού αερίου, το οποίο εξακολουθεί να αποτελεί σημαντικό μεταβατικό καύσιμο μέχρι την επίτευξη της πλήρους απανθρακοποίησης.

Με αυτές τις τεχνολογικές και περιβαλλοντικές καινοτομίες επιτυγχάνεται η προώθηση της χρήσης καθαρής ενέργειας, η ενθάρρυνση της μετάβασης προς βιώσιμες ενεργειακές λύσεις και η ενεργός συμμετοχή των πολιτών στην προσπάθεια για ένα πιο φιλικό προς το περιβάλλον ενεργειακό μέλλον.

Άμεσες εκπομπές (Category 1/Scope 1: Direct GHG emissions) (GRI 305-1)

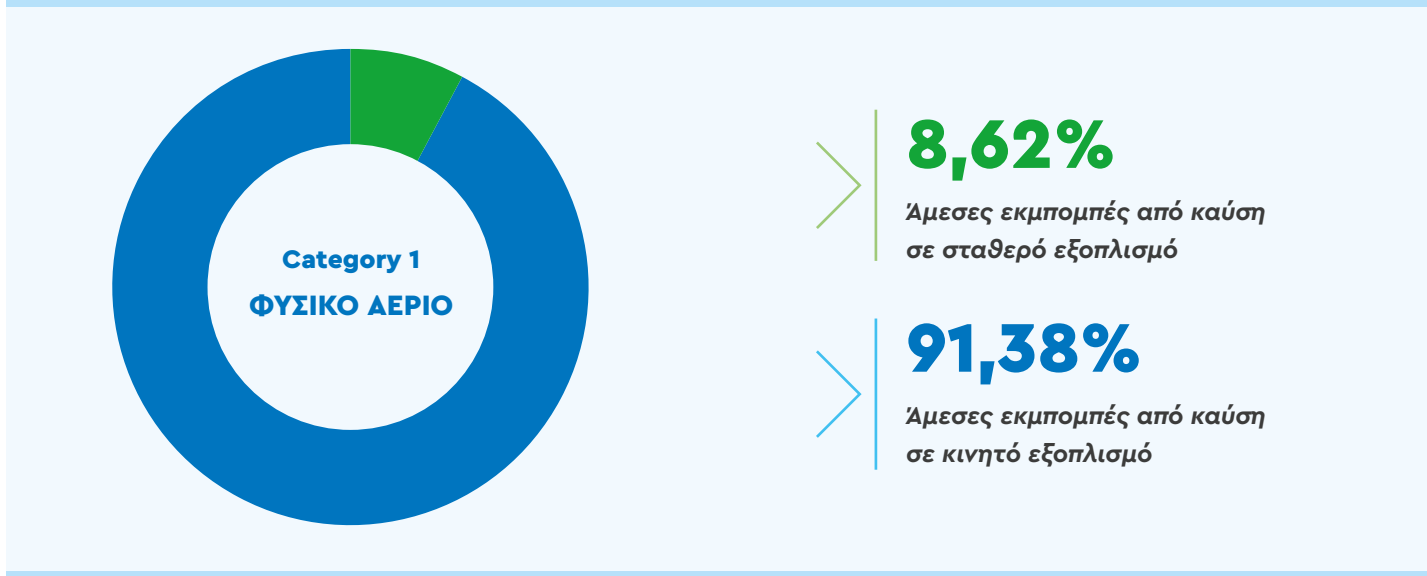
Άμεσες εκπομπές από καύση σε σταθερό εξοπλισμό

Οι εκπομπές προέρχονται από την καύση πετρελαίου στα κεντρικά γραφεία για θέρμανση. Το σύνολο των εκπομπών που υπάγονται στην κατηγορία αυτή προκύπτει λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα δραστηριότητας, τους αντίστοιχους συντελεστές εκπομπής (emission factors), που αναφέρονται παρακάτω στην ενότητα των συμπερασμάτων, καθώς και τα αντίστοιχα δυναμικά θέρμανσης (GWP).

Άμεσες εκπομπές από καύση σε κινητό εξοπλισμό

Οι εκπομπές προέρχονται από καύση καυσίμου (βενζίνη, πετρελαίου diesel, υβριδικό) στα οχήματα της εταιρείας (ιδιόκτητα ή πλήρως μισθωμένα), που χρησιμοποιούνται για τη μετακίνηση στελεχών και εργαζόμενων, για τα οποία η εταιρεία ελέγχει την κατανάλωση των καυσίμων τους. Οι εκπομπές από μισθωμένα οχήματα εντάσσονται στην κατηγορία των άμεσων εκπομπών, καθώς ο καθορισμός των Οργανωτικών ορίων της Απογραφής έγινε με την προσέγγιση του λειτουργικού ελέγχου. Το σύνολο των εκπομπών που υπάγονται στην κατηγορία αυτή προκύπτει λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα δραστηριότητας, τους αντίστοιχους συντελεστές εκπομπής (emission factors), που αναφέρονται παρακάτω στην ενότητα των συμπερασμάτων, καθώς και τα αντίστοιχα δυναμικά θέρμανσης (GWP).

Διάγραμμα: Συμμετοχή των επιμέρους πηγών εκπομπών (υποκατηγορίες) της Κατηγορίας 1 για το έτος αναφοράς 2022



Άμεσες διαφεύγουσες εκπομπές από την απελευθέρωση Αερίων του Θερμοκηπίου σε ανθρωπογενή συστήματα

Οι εκπομπές προέρχονται από εκούσιες ή ακούσιες εκλύσεις, όπως εκπομπές υδροφθορανθράκων (HFCs) από τη χρήση τους ως ψυκτικά, από τον εγκατεστημένο σχετικό εξοπλισμό στα κτίρια των γραφείων. Για το 2022 δεν εκλύθηκε στην ατμόσφαιρα ποσότητα υδροφθορανθράκων και οι αντίστοιχες εκπομπές ήταν μηδενικές.

Έμμεσες εκπομπές από προμηθευόμενη ενέργεια (Category 2/Scope 2: Indirect GHG emissions from imported energy) (GRI 305-1)

Εκπομπές από προμηθευόμενη ηλεκτρική ενέργεια

Οι εκπομπές αυτής της κατηγορίας προκύπτουν έμμεσα από την ενέργεια που καταναλώνει η εταιρεία για την εύρυθμη λειτουργία των δραστηριοτήτων της. Στην κατηγορία αυτή καταγράφονται εκπομπές από:

- ▶ Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα κεντρικά γραφεία
- ▶ Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα καταστήματα

Σημειώνεται ότι, το 2022 η εταιρεία δεν διέθετε ηλεκτροκίνητα οχήματα και συνεπώς οι εκπομπές της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από φόρτιση τέτοιων οχημάτων είναι μηδενικές. Το σύνολο των εκπομπών που υπάγονται στην κατηγορία αυτή προκύπτει λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα δραστηριότητας που αναφέρονται στην προμηθευόμενη ηλεκτρική ενέργεια και τον αντίστοιχο συντελεστή εκπομπής (emission factor), που αναφέρεται στο ενεργειακό μίγμα για την Ελλάδα (location-based).

Διάγραμμα: Συμμετοχή κάθε Κατηγορίας εκπομπών στις συνολικές εκπομπές ΑτΘ (Κατηγορίες 1 & 2) για το έτος αναφοράς 2022



Πηγές Εκπομπών – ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ ΑΕ	GWP	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	SF ₆
		1	28	265	0	23,50
Κατηγορία 1: Άμεσες εκπομπές ΑτΘ	140,49	138,90	0,74	0,85	0,00	0,00
1.1 Άμεσες εκπομπές από σταθερό εξοπλισμό	12,11	12,09	0,00	0,02	-	-
1.2 Άμεσες εκπομπές από κινητό εξοπλισμό	128,38	126,81	0,74	0,83	-	-
1.4 Άμεσες διαφεύγουσες εκπομπές από την απελευθέρωση ΑτΘ	0,00	-	-	-	0,00	-
Κατηγορία 2: Έμμεσες εκπομπές ΑτΘ από εισαγόμενη ενέργεια	132,86	132,86	0,00	0,00	0,00	0,00
2.1 Έμμεσες εκπομπές από εισαγόμενη ηλεκτρική ενέργεια	132,86	132,86	-	-	-	-
Συνολικές εκπομπές σε τόνους ισοδύναμου CO₂	273,35					

Συμπερασματικά

- ▶ Πραγματοποιήθηκε παρακολούθηση και αναφορά των ετήσιων εκπομπών ΑτΘ του Οργανισμού σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 14064-1:2018** και για την **Κατηγορία 1 (Άμεσες εκπομπές)** και την Κατηγορία 2 (Έμμεσες εκπομπές από την προμηθευόμενη ηλεκτρική ενέργεια) για το **έτος 2022** (ημερολογιακό έτος από 1η Ιανουαρίου έως 31η Δεκεμβρίου) βάσει των απαιτήσεων του Άρθρου 20 του Ν. 4936/2022 σχετικά με τα Μέτρα για τη Μείωση των εκπομπών από επιχειρήσεις.
- ▶ Το έτος βάσης συμπίπτει με το έτος 2022, όπου συντάσσεται για πρώτη φορά η έκθεση βιωσιμότητας, αλλά και ανθρακικού αποτυπώματος, οπότε θα αποτελέσει και την αφετηρία συγκρίσεων για τα επόμενα έτη.
- ▶ Η εταιρεία επιλέγει την προσέγγιση του λειτουργικού ελέγχου (**operational control**) για τον καθορισμό των Οργανωτικών Ορίων της ετήσιας Απογραφής.
- ▶ Οι **πηγές εκπομπών** του οργανισμού σύμφωνα με τις επιλεγμένες κατηγορίες εκπομπών ΑτΘ ήταν: **α) καύση πετρελαίου** στα κεντρικά γραφεία για **θέρμανση** και **β) καύση καυσίμου στα οχήματα** της εταιρείας για την Κατηγορία 1 (εκπομπές από σταθερό και κινητό εξοπλισμό) και **προμηθευόμενη ηλεκτρική ενέργεια** για τα κεντρικά γραφεία και τα καταστήματα. Σημειώνεται πως **για το 2022 δεν πραγματοποιήθηκε συμπλήρωση ψυκτικών υγρών** στα συστήματα ψύξης των γραφείων και άρα δεν εντοπίζονται άμεσες διαφεύγουσες εκπομπές από την απελευθέρωση Αερίων του Θερμοκηπίου σε ανθρωπογενή συστήματα.
- ▶ Οι πηγές των emission factors συνολικά είναι: Greece National Inventory Submissions 2022, ΦΕΚ 241/Β/02.02.2017, ΕΛΟΤ 228:2014, Submissions 2022, ΔΑΠΕΕΠ Έκθεση Ενεργειακού Μείγματος 2021/ Γράφημα 2.
- ▶ Αναφορικά με τη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε, για να εκφραστούν οι ποσότητες κάθε ΑτΘ από τις άμεσες εκπομπές σε t CO₂ eq (τόνοι ισοδύναμου CO₂) χρησιμοποιούνται οι δείκτες Global Warming Potentials (GWP), με χρονικό ορίζοντα τα 100 χρόνια, από την 5η Έκθεση Αξιολόγησης της IPCC (AR5).
- ▶ Το **σύνολο των εκπομπών ΑτΘ** του οργανισμού για το έτος **2022** είναι **273.35 t CO₂ eq.**



- ▶ Η **κατανομή** των εκπομπών ΑτΘ σύμφωνα με την **Κατηγορία 1** και την **Κατηγορία 2** είναι **51,40% (140,49 t CO₂ eq)** και **48,60% (132,86 t CO₂ eq)**, αντίστοιχα.
- ▶ Η **κατανομή των επιμέρους πηγών της Κατηγορίας 1** είναι **91,38% (128,38 t CO₂ eq)** και **8,62% (12,11 t CO₂ eq)** για τις άμεσες εκπομπές από **κινητό εξοπλισμό** (22 οχήματα εσωτερικής καύσης) και για τις άμεσες εκπομπές από **σταθερό εξοπλισμό** (θέρμανση κτιρίου) αντίστοιχα.

Επομένως, παρατηρείται ότι οι εκπομπές που παράγονται από τη θέρμανση των εγκαταστάσεων της εταιρείας κατέχουν ένα σχετικά μικρό μερίδιο του συνόλου των εκπομπών κατηγορίας 1, γεγονός που ενισχύει την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση της εταιρείας. Προς την ίδια κατεύθυνση συντείνει και το γεγονός ότι δεν υπήρξαν διαφεύγουσες εκπομπές κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς.

Δείκτης Ενεργειακής Έντασης (GRI 305-4)

Ο δείκτης ενεργειακής έντασης για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ανά πεδίο εκπομπών εντός του οργανισμού με βάση τον αριθμό εργαζομένων αορίστου χρόνου πλήρους απασχόλησης ήταν ο εξής:

Άμεσες Εκπομπές (Scope 1):

- ▶ Εκπομπές πεδίου 1 για το Έτος 2022 = 140,49 tCO₂e / 82 άτομα = 1,71 tCO₂e /άτομο

Έμμεσες Εκπομπές (Scope 2):

- ▶ Εκπομπές πεδίου 2 για το Έτος 2022 = 132,86 tCO₂e / 82 άτομα = 1,62 tCO₂e /άτομο

Συστήματα Εξοικονόμησης Ενέργειας

Η εταιρεία αναγνωρίζει την υποχρέωσή της για υπεύθυνη διαχείριση της ενέργειας, καθώς και της χρήσης των ενεργειακών πηγών τόσο για τη μέγιστη αποδοτικότητα της λειτουργίας της, όσο και για την προστασία του περιβάλλοντος και της βελτίωσης της ποιότητας ζωής των τοπικών κοινωνιών.

Όλα τα καταστήματα της εταιρείας ανακαινίστηκαν προσφάτως, το 2019, με εξοπλισμό υψηλής ενεργειακής απόδοσης. Στην περίπτωση του κτιρίου που στεγάζει τα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης, του οποίου το έτος κατασκευής είναι οι αρχές της δεκαετίας του 2000 και συνεπώς δεν διαθέτετε συστήματα αυτοματισμού ή ενεργειακής διαχείρισης, ακολουθήθηκε διαφορετική προσέγγιση για την ενεργειακή του αναβάθμιση. Πιο συγκεκριμένα, προκειμένου να εξοικονομηθεί ενέργεια, η εταιρεία έπειτα από προτάσεις που προέκυψαν από ενεργειακό έλεγχο, έχει εγκαταστήσει σύστημα ελέγχου της λειτουργίας των τοπικών μονάδων ανεμιστήρα στοιχείου FCU (Fan Coil Units).

Το σύστημα ελέγχου περιλαμβάνει 5 κεντρικούς θερμοστάτες/ηλεκτρονικά χειριστήρια, ενώ όλα τα χειριστήρια επικοινωνούν μέσω ενός δικτύου με την κεντρική μονάδα ελέγχου. Αυτό επιτρέπει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- ▶ Έλεγχο θερμοκρασίας ανά ζώνη
- ▶ Περιορισμό ορίων θερμοκρασίας
- ▶ Ρύθμιση ενιαίας θερμοκρασίας χώρου με δυνατότητα τοπικής παρέμβασης εντός των προκαθορισμένων ορίων
- ▶ Δυνατότητα αλλαγής ρύθμισης με επαναφορά στο προκαθορισμένο σημείο μετά από καθορισμένο χρονικό διάστημα
- ▶ Καταγραφή θερμοκρασιών και καταναλώσεων
- ▶ Χρονικό περιορισμό λειτουργίας με δυνατότητα επέκτασης χρόνου
- ▶ Οπτικοποίηση μέσω ειδικής πλατφόρμας, με γραφική απεικόνιση των εγκαταστάσεων
- ▶ Παρακολούθηση του συστήματος και διαχείριση των ειδοποιήσεων, τάσεων, χρονικών προγραμμάτων

Για την προμήθεια, εγκατάσταση και συντήρηση του εξοπλισμού αυτού χρησιμοποιήθηκε Σύμβαση Ενεργειακής Απόδοσης (ΣΕΑ), επομένως η παρακολούθηση της λειτουργίας του συσχετίστηκε εξ αρχής με την επιτευχθείσα εξοικονόμηση ενέργειας.

Το σύστημα εξοικονόμησης ενέργειας που εγκαταστάθηκε στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας είχε ως στόχο την επίτευξη συγκεκριμένων μειώσεων ενεργειακής κατανάλωσης. Πιο αναλυτικά και με βάση τα διαθέσιμα ιστορικά στοιχεία καταναλώσεων και προσομοιώσεων, ο στόχος εξοικονόμησης ορίστηκε σε 20% για το πετρέλαιο θέρμανσης και 8% για την ηλεκτρική ενέργεια, με βάση αναφοράς τις αντί-

στοιχες καταναλώσεις του τελευταίου δωδεκαμήνου, που είχαν χρησιμοποιηθεί στον πιο πρόσφατο ενεργειακό έλεγχο, που αφορούσε στην περίοδο 11.2017-10.2018. Έτσι, ο ετήσιος στόχος αναφορικά με την εξοικονόμηση ενέργειας ορίστηκε με βάση τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας από το εν λόγω σύστημα, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη άλλοι παράγοντες, ενώ προβλεπόταν η προσαρμογή της ενεργειακής κατανάλωσης αναφοράς, εάν υπήρχε σχετική ανάγκη λόγω σημαντικών αλλαγών των συνθηκών στο περιβάλλον της εταιρείας.

Κρίνεται αναγκαίο να αναφερθεί ότι ξεπερνώντας τα αρχικά χρονοδιαγράμματα η ΣΕΑ ολοκληρώθηκε εντός δύο ετών, νωρίτερα δηλαδή από τον στόχο που είχε τεθεί αρχικά. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί λαμβάνοντας υπόψη και τις ιδιαίτερες συνθήκες της πανδημίας, περίοδος κατά την οποία υπήρξε υπεραπόδοση του συστήματος. Συνεπώς, μπορεί να θεωρηθεί πως η ετήσια εξοικονόμηση ενέργειας, για όσο χρονικό διάστημα το σύστημα παραμένει σε λειτουργία, αντιστοιχεί στα παραπάνω ποσοστά, τα οποία αντικατοπτρίζουν έναν υλοποιήσιμο στόχο.

Επιπλέον, η εταιρεία, ως προμηθευτής ενέργειας υλοποιεί με δική της πρωτοβουλία και άλλες δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας για τους τελικούς καταναλωτές τους οποίους εκπροσωπεί. Πιο συγκεκριμένα κατά τη διάρκεια του έτους 2022, υλοποίησε ενημερωτικές καμπάνιες σχετικά με την ορθή και βέλτιστη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, ενώ επίσης χρηματοδοτεί με ίδια κεφάλαια την αντικατάσταση παλαιών συστημάτων θέρμανσης με σύγχρονα συστήματα φυσικού αερίου. Η επιτευχθείσα εξοικονόμηση ενέργειας που οφείλεται στην ενημέρωση και εκπαίδευση των καταναλωτών, βάσει διεθνών ερευνών, εκτιμάται ότι ανέρχεται σε ένα ποσοστό που αγγίζει το 3%.

Όσον αφορά στην αντικατάσταση συστημάτων θέρμανσης, η εξοικονόμηση ενέργειας προκύπτει τόσο από τη βελτίωση του βαθμού απόδοσης στα συστήματα νέας τεχνολογίας, όσο και από τη μετάβαση από πετρέλαιο θέρμανσης σε φυσικό αέριο, ενώ το ακριβές ύψος της εξαρτάται από τα χαρακτηριστικά κάθε εγκατάστασης.

Όλες αυτές οι δράσεις αποτέλεσαν ένα μείζον βήμα προς τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και, συνεπώς, την εξοικονόμηση πόρων και την προστασία του περιβάλλοντος.



Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή

(GRI 3-3, 2-27)

Η προστασία του περιβάλλοντος και η περιβαλλοντική ευθύνη αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής φιλοσοφίας του Φυσικού Αερίου Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας και ως εκ τούτου βρίσκονται ψηλά στην ατζέντα των προτεραιοτήτων του. Η διαχείριση των περιβαλλοντικών θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία της εταιρείας γίνεται με προσεκτικό και ορθολογικό τρόπο, με εφαρμογή των κατάλληλων πρακτικών, διαδικασιών και συστημάτων ελέγχου και με απώτερο σκοπό τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της.

Πιο αναλυτικά, η εταιρεία εφαρμόζει περιβαλλοντική πολιτική αναλαμβάνοντας μέτρα και δράσεις που στοχεύουν στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές της.

Σύμφωνα με την περιβαλλοντική πολιτική της, η εταιρεία:

- ▶ Συμμορφώνεται με όλες τις νομικές, ρυθμιστικές και κανονιστικές απαιτήσεις που είναι σχετικές με τις δραστηριότητές της και που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος.
- ▶ Καθορίζει μετρήσιμους στόχους, για την παρακολούθηση κρίσιμων περιβαλλοντικών παραμέτρων, τους οποίους συστηματικά αναθεωρεί, επιδιώκοντας τη συνεχή βελτίωση της απόδοσής της.
- ▶ Χρησιμοποιεί τους φυσικούς πόρους (πρώτες ύλες, ενέργεια) με αποδοτικό και υπεύθυνο τρόπο.
- ▶ Προάγει και καλλιεργεί την περιβαλλοντική κουλτούρα των εργαζόμενων, επενδύοντας στην ενημέρωσή και στην εκπαίδευσή τους.

Να υπογραμμιστεί ότι η Πολιτική Περιβάλλοντος είναι κοινοποιημένη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

Η εταιρεία στοχεύει στη μετάβαση σε μια οικονομία μειωμένου αποτυπώματος άνθρακα σε όλο το φάσμα της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και στην υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών στο σύγχρονο, απαιτητικό και ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Στους στόχους της περιλαμβάνονται η μείωση της κατανάλωσης νερού και η ορθή διαχείριση των

απορριμμάτων. Συνολικά, οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της παρακολουθούνται μέσω ολοκληρωμένων και προηγμένων συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Παράλληλα, η εταιρεία εφαρμόζει κάθε χρόνο Πλάνο Περιβαλλοντικών Δράσεων, το οποίο παρακολουθεί και ανανεώνει συστηματικά. Πιο συγκεκριμένα για το έτος 2022, η εταιρεία εφήρμοσε τις εξής δράσεις:

1. Παρακολούθηση κατανάλωσης καυσίμων εταιρικών αυτοκινήτων, μέσω της παρακολούθησης των χιλιόμετρικών αποστάσεων και των εξόδων κίνησης ανά κατηγορία καυσίμου.
2. Διενέργεια Περιβαλλοντικού Ελέγχου, κατά τον οποίο αξιολογήθηκε η ενεργειακή συμπεριφορά της εταιρείας.

Τέλος, αξίζει να τονιστεί πως στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας δεν έχουν εντοπιστεί ποτέ περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς και ως εκ τούτου δεν έχουν επιβληθεί ούτε χρηματικές, ούτε διοικητικές κυρώσεις.

Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες

(GRI 2-25)

Η κλιματική αλλαγή έχει αναγνωριστεί ως μια από τις σπουδαιότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η ανθρωπότητα. Δράσεις που στοχεύουν στην προσαρμογή και τον μετριασμό των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής έχουν νομοθετηθεί και αποτελούν προτεραιότητα σε παγκόσμιο, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Η κλιματική αλλαγή είναι άρρηκτα συνδεδεμένη τόσο με κινδύνους, όσο και με ευκαιρίες σε εταιρικό επίπεδο, δυνάμενη να επιφέρει σημαντικές αλλαγές στις λειτουργίες, τα έσοδα ή τις δαπάνες της εκάστοτε εταιρείας. Για τον σκοπό αυτό, κάθε εταιρεία ή οργανισμός υιοθετεί δράσεις για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των κινδύνων αυτών και την εύρυθμη λειτουργία του.

Η εταιρεία θεωρεί πολύ σημαντική την ενίσχυση της ανθεκτικότητας και της προσαρμοστικότητας των λειτουργιών της απέναντι στις φυσικές καταστροφές και τους κινδύνους που προκαλεί η κλιματική αλλαγή.

Ως εκ τούτου, έχει εκπονήσει και εφαρμόζει Πλάνο Περιβαλλοντικών Δράσεων, το οποίο περιλαμβάνει τις δράσεις τις οποίες ο οργανισμός δεσμεύεται να υλοποιήσει για το επόμενο έτος. Στο Πλάνο αυτό αναφέρονται αναλυτικά οι δράσεις, ο Υπεύθυνος παρακολούθησης και ελέγχου, καθώς και η ημερομηνία υλοποίησης. Το Πλάνο ευθυγραμμίζεται με τους στόχους της εταιρείας να είναι βιώσιμη, να συμμορφώνεται με τους περιβαλλοντικούς κανονισμούς και να μειώνει το ανθρακικό της αποτύπωμα.

Κατανάλωση Ενέργειας και Ανανεώσιμες Πηγές (GRI 302-1)

Η βέλτιστη ενεργειακή απόδοση και η εξοικονόμηση ενέργειας αποτελούν τους βασικούς πυλώνες για τη συμβολή της εταιρείας στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Η εταιρεία αναγνωρίζει ότι μόνο μέσω της συστηματικής καταγραφής και παρακολούθησης της ενεργειακής κατανάλωσης στα γραφεία και τα καταστήματά της θα κατορθώσει να αξιολογήσει τις ενεργειακές ανάγκες της και να προχωρήσει σε μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης των δραστηριοτήτων της. Στο πλαίσιο αυτό και για το έτος που καλύπτει ο παρών απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης, καταμετρήθηκε και υπολογίστηκε η συνολική κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού. Ο υπολογισμός της κατανάλωσης ενέργειας βασίστηκε σε λογαριασμούς ενέργειας και τον επιμερισμό κοινόχρηστων δαπανών κτιρίων. Στον πίνακα που ακολουθεί αναγράφονται αναλυτικά τα στοιχεία.

Κεντρικά γραφεία	Κατανάλωση Ενέργειας Κεντρικών Γραφείων
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης 2022	48,3 MWh
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας 2022	220,311 MWh
Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας κεντρικών γραφείων	268,611 MWh

Καταστήματα	Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας 2022
Κατάστημα Αθήνας	46,217 MWh
Κατάστημα Λάρισας	20,146 MWh
Κατάστημα Θεσσαλονίκης	17,421 MWh
Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας Καταστημάτων	83,784 MWh

Για τη συνολική κατανάλωση ενέργειας εκτός του οργανισμού, τα δεδομένα αναφέρονται στο στόλο των οχημάτων της εταιρείας. Αναλυτικότερα, η συνολική κατανάλωση καυσίμων για την κίνηση του στόλου των οχημάτων ισοδυναμεί με 483,032 MWh για το έτος 2022. Περαιτέρω κατηγοριοποίηση με βάση το είδος του καυσίμου που χρησιμοποιήθηκε γίνεται παρακάτω:

Είδη Οχημάτων	Κατανάλωση (MWh)
Βενζινοκίνητα οχήματα	324,592
Πετρελαιοκίνητα οχήματα	158,440
Σύνολο	483,032

Εταιρικός Στόλος το 2022	
Είδος Καυσίμου	Αριθμός Οχημάτων
Αμόλυβδη Βενζίνη ⁵	22
Πετρέλαιο Κίνησης	16
Σύνολο	38

⁵ Το ένα εξ αυτών είναι υβριδικό αφού χρησιμοποιεί αμόλυβδη βενζίνη και ηλεκτρική ενέργεια.

Δείκτης Ενεργειακής Έντασης (GRI 302-3)

Ο δείκτης ενεργειακής έντασης για την κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού με βάση τον αριθμό εργαζομένων αορίστου χρόνου πλήρους απασχόλησης ήταν ο εξής:

Στα κεντρικά γραφεία:

- ▶ Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης 2022 = 48,3 MWh / 82 άτομα = 0,58 MWh /άτομο
- ▶ Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας 2022 = 220,311 MWh / 82 άτομα = 2,68 MWh /άτομο

Στα καταστήματα – Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας 2022:

- ▶ Κατάστημα Αθήνα = 46,217 MWh / 82 άτομα = 0,56 MWh /άτομο
- ▶ Κατάστημα Λάρισα = 20,146 MWh / 82 άτομα = 0,24 MWh /άτομο
- ▶ Κατάστημα Θεσσαλονίκη = 17,421 MWh / 82 άτομα = 0,21 MWh /άτομο

Μετάβαση σε πιο καθαρές μορφές ενέργειας

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη είναι αναπόσπαστο στοιχείο της στρατηγικής της εταιρείας, η οποία λαμβάνει υπόψη της το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

Για το έτος 2022 το ποσοστό κατανάλωσης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές εντός του οργανισμού ανήλθε σε 33,14%, όπως υπολογίστηκε από τον ΔΑΠΕΕΠ. Αντίστοιχα η εταιρεία για το έτος 2022 προμήθευσε τους πελάτες της με ενέργεια που προήλθε από ανανεώσιμες πηγές σε ποσοστό 42%.

Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού

Διαχείριση Νερού (GRI 3-3, 303-5)

Η εταιρεία προμηθεύεται το νερό που απαιτείται για τη λειτουργία όλων των μονάδων της που σχετίζονται με τους χώρους των γραφείων της, μέσω κρατικού φορέα παροχής, στις περιοχές της Αττικής, της Λάρισας και της Θεσσαλονίκης. Για την παρακολούθηση της κατανάλωσης γίνεται καταμέτρηση των καταναλώσεων μέσω των λογαριασμών ύδρευσης για κάθε εγκατάσταση. Όσον αφορά στις δράσεις με σκοπό τη μείωση των εταιρικών καταναλώσεων σε νερό, από το 2021 πραγματοποιήθηκε αντικατάσταση των συμβατικών βρυσών στους χώρους της τουαλέτας, με βρύσες που διαθέτουν αισθητήρες κίνησης, ενώ σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο της εναρμόνισης με το πρότυπο ISO 14001, τίθενται στόχοι κατανάλωσης νερού, οι οποίοι παρακολουθούνται ανά τρίμηνο.

Για το έτος 2022, στην εταιρεία τέθηκε στόχος σχετικά με την κατανάλωση νερού, σύμφωνα με τον οποίο δεν έπρεπε να ξεπεράσει τα 670 m³ για τα κεντρικά γραφεία. Αυτός ο στόχος στο τέλος του έτους στέφθηκε με απόλυτη επιτυχία καθώς καταναλώθηκαν μόνο 537 m³ νερού στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας.

Για το έτος αναφοράς 2022 και έχοντας λάβει τα παραπάνω μέτρα, οι καταναλώσεις νερού στα καταστήματα των διαφόρων περιοχών στις οποίες εδράζεται η εταιρεία συνολικά ανήλθαν σε 167,8 m³.

Ακολουθεί πίνακας με τις καταναλώσεις νερού ανά κατάσταση για το έτος αναφοράς.

Κατάστημα	Άλωση Νερού (m ³)
Αθήνας	55,3
Λάρισας	31,5
Θεσσαλονίκης	81
Σύνολο	167,8
Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας κεντρικών γραφείων	268,611 MWh

Να σημειωθεί, επίσης, ότι η εταιρεία δεν καταναλώνει νερό σε περιοχές με λειψυδρία.

Διαχείριση Αποβλήτων (GRI 3-3, 306-2)

Η εταιρεία αντιμετωπίζει τη διαχείριση των αποβλήτων της με την απαιτούμενη προσοχή και ευθύνη, εφαρμόζοντας την αρχή της περιβαλλοντικής αειφορίας στην καθημερινή λειτουργία της.

Κατ' αρχάς, η εταιρεία δίνει προτεραιότητα στη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) και η ηλεκτρονική πλατφόρμα ανακοινώσεων, με σκοπό να επιτευχθεί μείωση στην κατανάλωση χαρτιού που καταναλώνεται στο εσωτερικό της. Παράλληλα, έχει συνάψει σύμβαση με εταιρεία καταστροφής εμπιστευτικών εγγράφων, μέσω της οποίας τα παραγόμενα απορρίμματα ανακυκλώνονται, με πιστοποιημένη διαδικασία. Για το έτος 2022 η ποσότητα των ανακυκλωμένων εγγράφων ανήλθε στους 0,417 τόνους.

Ανάλογη συνεργασία με εταιρεία διατηρείται και για την ανακύκλωση των toner εκτυπωτών, όπου η διαχείριση γίνεται αποκλειστικά από τον προμηθευτή.

Επίσης, η εταιρεία διατηρεί ειδικούς κάδους για την ανακύκλωση μπαταριών, τους οποίους παραλαμβάνει

αρμόδια εταιρεία ανακύκλωσης, με σκοπό τη δέουσα διαχείρισή τους. Το 2022 ανακυκλώθηκε μια στήλη μπαταριών η οποία περιείχε 26 kg μπαταριών.

Αντίστοιχα, διατίθενται κάδοι ανακύκλωσης πλαστικού και χαρτιού. Να σημειωθεί ότι η εταιρεία στα γραφεία της μετρά μόνο τα απόβλητα από χαρτί και μπαταρίες, ενώ δεν παράγονται επικίνδυνα απόβλητα από τις δραστηριότητές της. Παράλληλα, δεν υπάρχει καταγραφή σε καταναλώσεις toner, πλαστικού και λοιπών ειδών χαρτιού.

Με αυτές τις πρωτοβουλίες η εταιρεία μειώνει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα και ταυτόχρονα προάγει την αειφόρο διαχείριση των αποβλήτων της, μέσω της επαναχρησιμοποίησης υλικών, αλλά και μειώνοντας την ανάγκη για παραγωγή νέων πρώτων υλών, όπως χαρτιού, και περιορίζοντας την κατανάλωση φυσικών πόρων.



Κοινωνία



Η εταιρεία υιοθετεί πολιτικές και πρωτοβουλίες που προασπίζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις υγιείς εργασιακές σχέσεις, την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της, καθώς και τη συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευσή τους. Ενσωματώνοντας στην εταιρική του κουλτούρα αυτές τις θεμελιώδεις αξίες, το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας ευθυγραμμίζεται πλήρως με τις διεθνείς και εθνικές νομοθεσίες. Η συνεχής ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και η εξασφάλιση βέλτιστων συνθηκών εργασίας αποτελούν αδιπραγμάτευτη δέσμευση για την εταιρεία. Μέγιστη προτεραιότητα για την εταιρεία είναι να παρέχει στους εργαζομένους το κατάλληλο περιβάλλον και ευκαιρίες, ώστε να εξελίσσονται και να προοδεύουν μαζί με την εταιρεία.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

(GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-9, 403-10)

Βασική αρχή και δέσμευση της Διοίκησης είναι η διασφάλιση της Υγείας και Ασφάλειας όλων των εμπλεκόμενων στις δραστηριότητες της εταιρείας, σε πλήρη συμμόρφωση με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.

Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία διαθέτει Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας. Για την ορθή λειτουργία του συστήματος αυτού, η Διοίκηση της εταιρείας εντοπίζει και διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των πόρων μέσω τακτικών και έκτακτων συσκέψεων. Παράλληλα θέτει μετρήσιμους/αντικειμενικούς στόχους για την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία, τους οποίους παρακολουθεί διαρκώς. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται αφενός η επάρκεια, η αποτελεσματικότητα και η συνεχής βελτίωση του συστήματος και αφετέρου η καταλληλότητα της εν λόγω πολιτικής.

Για την επίτευξη των παραπάνω η εταιρεία:

- ▶ Λαμβάνει μέτρα για τον εντοπισμό των κινδύνων που επηρεάζουν την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία και τη μείωση της πιθανότητας εμφάνισής τους.
- ▶ Στοχεύει στην πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών και στην εξάλειψη των ήδη υπαρχόντων.

- ▶ Επενδύει στη συνεχή ευαισθητοποίηση, ενημέρωση, εκπαίδευση και ανάπτυξη των ανθρώπων της σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας.
- ▶ Συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία και με τους διεθνώς αποδεκτούς κώδικες και πρότυπα που αφορούν στην Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία.
- ▶ Συνεργάζεται με φορείς που είναι επιφορτισμένοι με την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία. Διαθέτει τα κατάλληλα μέσα για την εφαρμογή των βέλτιστων διαθέσιμων τεχνικών, στον βαθμό που αυτό είναι εφικτό.

Η εν λόγω Πολιτική της εταιρείας είναι κοινοποιημένη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

Το Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία ικανοποιεί πλήρως τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 45001:2018.

Για την επίτευξη της απρόσκοπτης και ομαλής λειτουργίας των υπηρεσιών διασφάλισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, θεμελιώδους σημασίας κρίνεται και η συμμετοχή όλων των εργαζομένων της εταιρείας στη διαβούλευση και επικοινωνία των σχετικών ζητημάτων. Προς την επίτευξη αυτού του σκοπού η εταιρεία διαθέ-

τει ηλεκτρονική φόρμα, στην οποία οι εργαζόμενοι μπορούν να εκφράζουν τους προβληματισμούς τους σχετικά με θέματα Υγείας και Ασφάλειας, από την οποία ενημερώνεται άμεσα ο Υπεύθυνος Υγείας και Ασφάλειας, προκειμένου να λάβει άμεσα μέτρα.

Παράλληλα, η εταιρεία εκπληρώνει στο ακέραιο τις υποχρεώσεις της για Γιατρό Εργασίας και Τεχνικό Ασφάλειας σε συνεργασία με ειδική εξωτερική εταιρεία στον τομέα αυτό.

Επιπλέον, εντός της εταιρείας έχει αναπτυχθεί επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό όργανο με τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- ▶ Μελετά τις συνθήκες εργασίας, προτείνει μέτρα για τη βελτίωσή τους, καθώς και του περιβάλλοντος εργασίας, παρακολουθεί την τήρηση των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας και συμβάλλει στην εφαρμογή τους από τους εργαζόμενους.
- ▶ Προτείνει τα κατάλληλα μέτρα σε περιπτώσεις σοβαρών εργατικών ατυχημάτων ή σχετικών συμβάντων για την αποτροπή επανάληψής τους.
- ▶ Επισημαίνει τον επαγγελματικό κίνδυνο στους χώρους ή θέσεις εργασίας και προτείνει μέτρα για την αντιμετώπισή του, συμμετέχοντας έτσι στη διαμόρφωση της πολιτικής της εταιρείας για την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου.

Ανταπόκριση στην Πανδημία COVID-19

Η εταιρεία προσαρμόστηκε άμεσα στα νέα δεδομένα που επέφερε η πανδημία COVID-19. Το έτος 2021 ήταν αναμφίβολα μια περίοδος καθοριστικής σημασίας για την αντιμετώπιση της πανδημίας, γεγονός που απαιτήσε αφοσίωση, ευελιξία και αποφασιστικότητα εκ μέρους των ανθρώπων της. Έτσι, από τα πρώτα κιάλια στάδια εξάπλωσης της πανδημίας εφαρμόστηκε τηλεργασία σε μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων και, ταυτόχρονα, έγινε λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για την προστασία τους. Η ολοκληρωμένη διαδικασία διαχείρισης κρουσμάτων, συνέχισε να εφαρμόζεται και κατά το έτος 2022. Η διαχείριση ξεκινούσε από την εμφάνιση συμπτωμάτων μέχρι και την ασφαλή επιστροφή του κρούσματος στους χώρους του γραφείου ή τη συνέχιση της τηλεργασίας.

Ακολουθούν ενδεικτικά κάποια από τα μέτρα που ελήφθησαν το 2022:

- ▶ Πιστοποίηση της εταιρείας με «Covid Shield».
- ▶ Μέριμνα για ειδικό χώρο και διαδικασία διαχείρισης κρούσματος.
- ▶ Πραγματοποίηση μελετών, όπως η Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου ειδικά για τον COVID-19, αξιολόγηση του

- ▶ Ενημερώνεται από τη Διοίκηση για τα στοιχεία των εργατικών ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών που συμβαίνουν στην εταιρεία.
- ▶ Έχει τη δυνατότητα να ζητά τη συνδρομή εμπειρογνώμονα για θέματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, μετά και τη σύμφωνη γνώμη της διοίκησης.

Ακόμη, η εταιρεία κάθε χρόνο εφαρμόζει ετήσιο Πλάνο δράσεων για την Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων της. Για το έτος αναφοράς εφαρμόστηκαν οι κάτωθι δράσεις:

- ▶ Σεμινάριο Πρώτων Βοηθειών
- ▶ Διενέργεια εβδομαδιαίων rapid tests σε όλους τους εργαζομένους με φυσική παρουσία
- ▶ Ανάθεση εκπαίδευσης Πλάνου Εκκένωσης

Παράλληλα, η εταιρεία διατηρεί ομάδα πυρασφάλειας, η οποία πραγματοποιεί ασκήσεις εκκένωσης ετησίως και είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση κρίσιμων καταστάσεων. Μέλη της ομάδας πυρασφάλειας εκπαιδεύονται αναλόγως σε θέματα διαχείρισης πυρκαγιών. Εν προκειμένω, υπάρχει ανεπτυγμένο σχέδιο έκτακτης ανάγκης το οποίο τηρείται και ανανεώνεται από την εταιρεία.

Για το έτος 2022 δεν παρουσιάστηκε κανένα εργατικό ατύχημα σοβαρό ή μη ή θανατηφόρο συμβάν στην εταιρεία, ούτε υπήρξαν περιστατικά ασθένειας και θανάτων που να σχετίζονται με την εργασία.

κλιματισμού και διαμόρφωση διαδικασίας εισόδου και εξόδου στο κτίριο.

- ▶ Ανάπτυξη εκπαιδύσεων για την ασφαλή εργασία στα γραφεία σε περίοδο COVID-19.
- ▶ Τοποθέτηση σημάτων για σωστή χρήση των χώρων και μετακίνηση.
- ▶ Τοποθέτηση αντισηπτικών διαλυμάτων σε όλους τους χώρους και τοποθέτηση ανέπαφου επιτοίχιου θερμόμετρου στην είσοδο.
- ▶ Πραγματοποίηση εβδομαδιαίων rapid και self tests στο προσωπικό της εταιρείας.
- ▶ Έγκαιρη ενημέρωση προς όλο το προσωπικό για τα νέα κυβερνητικά μέτρα, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ώστε να είναι όλοι ενήμεροι για τις επικείμενες αλλαγές και κατευθύνσεις της εταιρείας.

Κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19 η εταιρεία διατηρούσε συνεργασία με διαγνωστικά κέντρα ανά την Ελλάδα, όπου όλοι οι εργαζόμενοι μπορούσαν να υποβληθούν σε rapid και PCR tests.

Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού

Υπάλληλοι και Εργασιακές Σχέσεις (GRI 3-3, 2-7, 2-30, 202-2)

Οι εργαζόμενοι αποτελούν το θεμέλιο του Φυσικού Αερίου Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας και ζωτικό παράγοντα για την επιτυχία του. Η προσφορά και η αφοσίωσή τους συμβάλλουν στην ανάπτυξη, την καινοτομία και την ανταγωνιστικότητα της εταιρείας συνολικά. Οι ομάδες απαρτίζονται από επαγγελματίες που συνδυάζουν εμπειρία, γνώση στον τομέα του αντικειμένου τους, εξειδίκευση στις νέες τεχνολογίες και πάθος για καινοτομία. Ως ανταπόδοση αυτού, η εταιρεία στηρίζει τους ανθρώπους της, τους αντιμετωπίζει με σεβασμό και δημιουργεί ένα ασφαλές, εργονομικό και ευχάριστο περιβάλλον με ίσες ευκαιρίες για ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους και συνεχή εξέλιξη. Επιπλέον, η διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων και των συνεργατών αποτελεί βασική μέριμνα της εταιρείας και επιχειρηματική αξία που συνοδεύει όλες τις δραστηριότητές της.

Κατά το έτος 2022 δεν υπήρξαν περιστατικά παραβίασης της εργατικής νομοθεσίας. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει την τήρηση της εργατικής νομοθεσίας και τον σεβασμό των δικαιωμάτων των εργαζομένων. Συγχρό-

ως, η εταιρεία υποστηρίζει το θετικό κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον, ενισχύει την επαγγελματική φήμη της και μειώνει τις πιθανότητες υποβάθμισής της εξαιτίας της επιβολής προστίμων ή κυρώσεων. Στην εταιρεία έχει διαμορφωθεί μια συνολική κουλτούρα σεβασμού της εργασιακής νομοθεσίας και εφαρμόζονται οι απαιτούμενες διαδικασίες και μέτρα για την πρόληψη και αντιμετώπιση των όποιων παραβιάσεων.

Αναφορικά με την ελάχιστη περίοδο ειδοποίησης σχετικά με τις επιχειρησιακές αλλαγές, αυτή καθορίζεται από τη νομοθεσία της χώρας στην οποία δραστηριοποιείται η εταιρεία και η τήρησή της είναι υποχρεωτική από τους εργοδότες. Στην εταιρεία δεν έχει σημειωθεί κάποια σημαντική επιχειρησιακή αλλαγή εντός του έτους 2022, η οποία να επηρεάζει το προσωπικό στο σύνολό του. Πέραν αυτού, παρέχεται η δυνατότητα διαπραγμάτευσης ή διαβούλευσης των εργαζομένων με τη Διοίκηση σε ατομικό επίπεδο, ενώ η εταιρεία διαθέτει και πολιτική ανοικτής πρόσβασης όλων των εργαζομένων στην ανώτερη ιεραρχία.

Κατά το έτος 2022 καταγράφηκαν συνολικά 248 εργαζόμενοι, εκ των οποίων ο αριθμός των γυναικών που κατέχουν και την πλειοψηφία είναι 170. Σύμφωνα με την

κατηγοριοποίησή τους ανά ιεραρχική βαθμίδα, από τον συνολικό αριθμό εργαζόμενων η ανώτερη βαθμίδα με τους στελεχιακούς ρόλους ευθύνης, περιλαμβάνει 26 εργαζομένους.

Παράλληλα, η εταιρεία απασχολεί εργαζόμενους οι οποίοι διέπονται από εργασιακή σχέση είτε πλήρους είτε μερικής απασχόλησης. Το σύνολο των στελεχιακών ρόλων ευθύνης απασχολούνται με πλήρη απασχόληση.

Αναφορικά με τις επιχειρησιακές συλλογικές συμβάσεις εργασίας, το 100% των εργαζομένων της εταιρείας καλύπτονται από τη Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΓΣΣΕ). Ως εκ τούτου, δεν υπάρχουν εργαζόμενοι που να μην καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας εντός της εταιρείας.

Τα ανωτέρω στοιχεία παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στους ακόλουθους πίνακες:

Κατανομή ανά φύλο	
Άνδρες	78
Γυναίκες	170
Σύνολο	248

Κατανομή ανά γεωγραφική περιοχή	
Αθήνα	217
Θεσσαλονίκη	9
Λάρισα	6
Εξ αποστάσεως (εντός Ελλάδας)	16
Σύνολο	248

Το σύνολο των στελεχών της εταιρείας (100%) προέρχεται από την τοπική κοινωνία. Εν προκειμένω, ο γεωγραφικός ορισμός μοιράζεται σε τρεις επιμέρους περιοχές: Αθήνα, Θεσσαλονίκη και λοιπή Ελλάδα.

Αριθμός εργαζομένων ανά ιεραρχικό επίπεδο για το 2022	Σύνολο
Ανώτατη ηγεσία	5
Διευθυντές	12
Προϊστάμενοι	9
Λοιποί Υπάλληλοι	222
Σύνολο	248

Ηλικιακές ομάδες μελών Ανώτατης ηγεσίας ανά φύλο για το 2022			
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
18-30	-	-	-
30-45	-	-	-
45 και άνω	4	1	5
Σύνολο	4	1	5

Το σύνολο των δεδομένων για το ανθρώπινο δυναμικό προέκυψε από παραδοχές, όπως αυτές ορίζονται από την Ελληνική νομοθεσία, το Υπουργείο Εργασίας και τις επιμέρους νομολογίες/οδηγίες/εγκυκλίους, όπως επίσης και από τυχόν λοιπές εργοδοτικές εποπτικές αρχές και την οργανωσιακή δομή της εταιρείας με τον τρόπο που αποτυπώνεται στο Οργανόγραμμά της.



Προσλήψεις και Αποχωρήσεις Εργαζομένων (GRI 401-1)

Κατά τη διάρκεια του 2022, στην εταιρεία πραγματοποιήθηκαν, όπως είναι φυσιολογικό, νέες προσλήψεις όπως και αποχωρήσεις. Αυτές παρουσιάζονται διεξοδικά στον πίνακα που παρατίθεται παρακάτω και αναλύονται ανά φύλο, περιοχή και ηλικιακή ομάδα.

Περιοχή: Αθήνα				
	Άνδρας		Γυναίκα	
Ηλικιακή Ομάδα	Προσλήψεις	Αποχωρήσεις	Προσλήψεις	Αποχωρήσεις
18-30	14	2	32	15
30-45	20	7	31	7
45 και άνω	4	2	22	7
Σύνολο	38	11	85	29
Περιοχή: Θεσσαλονίκη				
18-30	-	-	-	-
30-45	1	-	-	-
45 και άνω	-	-	-	-
Σύνολο	1	-	-	-
Γενικό Σύνολο	39	11	85	29

Από τα παραπάνω προκύπτει πως υπήρξε υπαλληλική κινητικότητα στα ιεραρχικά επίπεδα των υπαλλήλων στις περιοχές της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, ενώ στα καταστήματα της υπόλοιπης χώρας δεν παρατηρήθηκε κάποια μεταβολή στο χρονικό αυτό διάστημα.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη των Εργαζομένων (GRI 401-1)

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας επενδύει σε μια στρατηγική συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισής τους. Μέσω στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμ-

μάτων, υποστηρίζει τη συνεχή εξέλιξη των εργαζομένων του τόσο σε τεχνικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο επαγγελματικών δεξιοτήτων, επενδύοντας σε επιμορφωτικά προγράμματα που ενισχύουν την απόδοσή τους και αναβαθμίζουν τις γνώσεις και την κατάρτισή τους.

Περιγράφοντας το είδος και το εύρος των προγραμμάτων αυτών, η εταιρεία παρέχει τόσο διά ζώσης όσο και εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις (σύγχρονες ή ασύγχρονες), καθοδηγούμενες από εξωτερικούς εξειδικευμένους συμβούλους, επαγγελματικά συνέδρια εντός και εκτός Ελλάδας, προγράμματα τεχνικών/ειδικών γνώσεων και διά ζώσης βιωματικές εκπαιδεύσεις.

Το φάσμα των εκπαιδύσεων που παρέχονται από την εταιρεία καλύπτει:

- α. Τη βελτίωση των επαγγελματικών γνώσεων
- β. Την αναβάθμιση δεξιοτήτων, όπως η επικοινωνία, η διοίκηση ομάδων, οι ηγετικές ικανότητες
- γ. Την εκμάθηση νέων τεχνολογιών
- δ. Την εξοικείωση με νέες διαδικασίες
- ε. Την ενσωμάτωση και αφομοίωση της εταιρικής κουλτούρας

Τα δεδομένα εκπαιδύσεων παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στον παρακάτω πίνακα:

Ανάλυση Ωρών Εκπαίδευσης	
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	4.374,82
Σύνολο εργαζομένων	290
Μέσος Όρος	15,09
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανθρώπων σε στελεχιακές θέσεις ευθύνης	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	570,85
Σύνολο για ρόλους ιεραρχίας (Ανώτατη Ηγεσία, Διευθυντές, Προϊστάμενοι)	25
Μέσος Όρος	22,83
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης εργαζομένων σε υπαλληλικό επίπεδο	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	3.803,97
Σύνολο σε υπαλληλικό επίπεδο	264
Μέσος Όρος	14,41
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης για τις γυναίκες	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	3.089,23
Σύνολο Γυναϊκών	199,00
Μέσος Όρος	15,52

Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης για άντρες	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	1.285,58
Σύνολο Ανδρών	91,00
Μέσος Όρος	14,13
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης εργαζομένων με σχέση εξαρτημένης εργασίας	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	1.435,65
Σύνολο για προσωπικό άμεσης εξαρτημένης εργασίας	82,00
Μέσος Όρος	17,51
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης εργαζομένων εκχώρησης/δανεισμού/έργου	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	2.939μ17
Σύνολο για προσωπικό εκχώρησης/έργου/δανεισμού	208,00
Μέσος Όρος	14,13
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης – περιοχή: Αθήνα	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	3.905,88
Σύνολο εργαζομένων – Αθήνα	264,00
Μέσος Όρος	14,80
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης – περιοχή: Θεσσαλονίκη	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	159,07
Σύνολο εργαζομένων – Θεσσαλονίκη	9,00
Μέσος Όρος	17,67
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης – περιοχή: Λάρισα	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	121,77
Σύνολο εργαζομένων – Λάρισα	6,00
Μέσος Όρος	20,29

Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης & Εξ αποστάσεως εργασία	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	188,10
Σύνολο εργαζομένων εξ αποστάσεως	11,00
Μέσος Όρος	17,10

Επιπροσθέτως, η εταιρεία προκειμένου να εντάξει τους νεοεισερχόμενους συναδέλφους στην κουλτούρα, τις αξίες και το όραμά της, πραγματοποιεί στοχευμένες εκπαιδεύσεις. Κατά τη διάρκεια των εκπαιδεύσεων αυτών οι νέοι συνάδελφοι, εκτός από θέματα που καλύπτουν τις αξίες, το όραμα, την κατανόηση του αντικειμένου της εταιρείας κ.ά, ενημερώνονται και για τις δεσμεύσεις της που αφορούν στις Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και στην Υγιεινή και Ασφάλεια. Η εκπαίδευση αυτή ενισχύεται με ψηφιακά εργαλεία (e-learning) και με διεξαγωγή ερωτηματολογίων κατανόησης.

Εκπαίδευση Εργαζομένων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία

Η εταιρεία λειτουργεί στη βάση μιας ευρύτερης κουλτούρας προάσπισης της υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας, επενδύοντας στη συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων της σε ζητήματα ασφαλούς εκτέλεσης των εργασιών τους, παροχής πρώτων βοηθειών και στους γενικούς κανόνες ασφάλειας που διέπουν το σύνολο των λειτουργιών και των δραστηριοτήτων της εταιρείας.

Στο πλαίσιο αυτό, για το έτος 2022 ο συνολικός αριθμός ωρών εκπαίδευσης των εργαζομένων στα θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία ανήλθε σε 121,75 ώρες.

Αναλυτικότερα, στην εταιρεία πραγματοποιούνται τακτικά οι ακόλουθες εκπαιδεύσεις:

Working Safely During COVID-19 (Office)

Η εκπαίδευση αφορά σε όλους τους εργαζομένους των γραφείων και περιλαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα προ-

στασίας που πρέπει να τηρούνται από όλους απέναντι στον COVID-19. Σκοπός της είναι όλοι οι εργαζόμενοι να έχουν τη γνώση των μέτρων που ισχύουν στους χώρους της εταιρείας κατά του COVID-19. Από την αρχή της επιδημιολογικής κρίσης, η εταιρεία ακολούθησε πιστά όλες τις οδηγίες και τα συνιστώμενα προληπτικά μέτρα που προτάθηκαν από το κράτος και τους αρμόδιους φορείς, ενώ παράλληλα έλαβε επιπλέον μέτρα και πρωτοβουλίες για τον περιορισμό της εξάπλωσης του ιού.

Clean Desk Policy

Περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες που αφορούν στη διαφύλαξη των στοιχείων πελατών και εν γένει, επιχειρηματικών πληροφοριών. Συγκεκριμένα αφορά στην τήρηση των εγγράφων σε σημεία ελεγχόμενης/περιορισμένης πρόσβασης στα ατομικά γραφεία των εργαζομένων.

Health and Safety

Παρέχει τις βασικές γνώσεις για τους κανόνες και τα μέτρα της εταιρείας για ένα ασφαλές, υγιές εργασιακό περιβάλλον, χωρίς εργατικά ατυχήματα. Η εκπαίδευση αφορά στους τρόπους πρόληψης των κινδύνων εντός και εκτός του χώρου εργασίας και τις ενέργειες που ακολουθούνται σε περίπτωση κρίσιμου συμβάντος. Επίσης, περιλαμβάνει θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, οικολογικές τεχνικές και πρακτικές, με στόχο να ενισχυθεί η κουλτούρα περιβαλλοντικής ευαισθησίας των ανθρώπων της εταιρείας.

Πυροπροστασία & Εκκένωση Χώρων Γραφείου

Η εκπαίδευση παρέχει σημαντικές πληροφορίες πυρο-

προστασίας και εκκένωσης του χώρου των γραφείων της εταιρείας σε τυχόν καταστάσεις άμεσης ανάγκης.

Εκπαιδευτικό σεμινάριο πρώτων βοηθειών

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεωρητική ενημέρωση και πρακτική άσκηση σε Πρώτες Βοήθειες για ενήλικες, ενημερωμένες ως προς τον COVID-19, την καρδιοπνευμονική αναζωογόνηση και τη χρήση Αυτόματου Εξωτερικού Απινιδωτή, BLS/AED. Την εκπαίδευση παρέχει η Ελληνική Εταιρεία Ιατρικής Εκπαίδευσης.

Ταυτόχρονα, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η εταιρεία διακινούσε τακτικές ενημερώσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τα εξής θέματα υγείας και ασφάλειας:

- ▶ Διαδικασία Διαχείρισης Κρούσματος σε χώρο γραφείων και εκτός χώρου εργασίας
- ▶ Παγκόσμια Ημέρα Υγείας και Ασφάλειας στον Χώρο Εργασίας
- ▶ Οδηγίες πρόληψης διασποράς του Κορωνοϊού στους χώρους εργασίας
- ▶ Εθελοντική Αιμοδοσία

Παροχές σε εργαζόμενους

(GRI 401-2, 403-6)

Η εταιρεία προσφέρει μια σειρά παροχών, στις οποίες συγκαταλέγονται το ιατροφαρμακευτικό πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης υγείας, ζωής, θανάτου και ανικανότητας (νοσοκομειακό και εξωνοσοκομειακό) και το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα. Και τα δύο προγράμματα παρέχονται σε συνεργασία με ασφαλιστικές εταιρείες και μετά από ενδελεχή έρευνα και σύγκριση αγοράς, με σκοπό την παροχή ανταγωνιστικών προγραμμάτων.

Το ιατροφαρμακευτικό πρόγραμμα καλύπτει όλους τους εργαζομένους και τα άμεσα εξαρτώμενα μέλη τους σε όλη την Ελλάδα, προσφέροντας κάλυψη για ιατρικά έξοδα, προληπτικούς ελέγχους υγείας και ασφάλιση σε περίπτωση ανικανότητας και θανάτου.

Σε παρόμοιο πλαίσιο, η εταιρεία έχει θεσπίσει πολιτική παροχής δανείων υπό προϋποθέσεις στους εργαζόμενους άμεσης εξαρτημένης εργασίας, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Ψυχική υγεία και ευεξία εργαζομένων

Η εταιρεία δίνει μεγάλη έμφαση στην ενίσχυση της ολιστικής υγείας και ευεξίας των εργαζομένων της. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιούνται τακτικά ενημερώσεις και εκπαιδεύσεις αναφορικά με την ψυχική υγεία, την επίτευξη ισορροπίας στους πολλαπλούς τομείς μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και την προσωπική ευζωία. Αυτές περιλαμβάνουν τακτικές ενημερώσεις και διαδικτυακές ημερίδες με ειδικούς ψυχικής υγείας, διατροφολόγους, γυμναστές κ.λπ. για θέματα όπως είναι η υγιεινή διατροφή, η σωματική άσκηση, ο γονεϊκός ή/και συντροφικός ρόλος, η διαχείριση άγχους, τεχνικές συγκέντρωσης, διαλογισμού κ.ά.

Παράλληλα, σε συνεργασία με εταιρεία εξειδικευμένων συμβούλων ψυχικής υγείας, η εταιρεία παρέχει στους εργαζόμενους 24ωρη γραμμή ανώνυμης ψυχολογικής υποστήριξης για οποιοδήποτε θέμα τους απασχολεί. Η πρόσβαση στη γραμμή είναι απόλυτα εμπιστευτική, χωρίς κανενός είδους χρονικό περιορισμό, ενώ επεκτείνεται και στα μέλη των οικογενειών των εργαζομένων. Σκοπός της εν λόγω παροχής είναι η υποστήριξη σε πληθώρα προσωπικών, οικογενειακών ή εργασιακών θεμάτων που μπορεί να επηρεάζουν την αποδοτικότητα, τη λειτουργικότητα και την ψυχοκοινωνική υγεία των εργαζομένων.

Ταυτόχρονα, έχει δημιουργηθεί ομάδα άθλησης εργαζομένων, η οποία συμμετέχει στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας σε ετήσια βάση, ενώ έχει ήδη δρομολογηθεί και η προπονητική υποστήριξη τους με εξειδικευμένο και έμπειρο προπονητή σε αθλητικές εγκαταστάσεις, αλλά και σε όποιον άλλο εργαζόμενο επιθυμεί προπονητική υποστήριξη σε τρέξιμο δρόμου.

Τέλος, η εταιρεία τηρεί Τράπεζα αίματος σε συνεργασία με το Νοσοκομείο Αμαλία Φλέμινγκ, κάνοντας αιμοδοσία εντός των γραφείων της δύο φορές κατ' έτος (με εξαίρεση την περίοδο COVID-19) με σκοπό να καλύψει τυχόν ανάγκες σε αίμα τόσο των εργαζομένων, όσο και συγγενών τους πρώτου βαθμού.

Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Παροχή Ίσων Ευκαιριών

(GRI 3-3, 406-1)

Για το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας η παροχή ενός δίκαιου και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος αποτελεί αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα, αντιμετωπίζοντας όλους τους εργαζόμενους με σεβασμό και δίνοντας ίσες ευκαιρίες σε όλους. Η εταιρεία ασπάζεται τα ανθρώπινα δικαιώματα ως θεμελιώδες στοιχείο της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και ως εκ τούτου πρέπει να γίνονται σεβαστά ανεξάρτητα από την εθνικότητα, το φύλο, τη θρησκεία ή άλλες παρόμοιες διακρίσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, έχουν ενσωματωθεί στις πολιτικές και τις διαδικασίες της, δικλίδες ασφαλείας που βοηθούν στον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την αντιμετώπιση κινδύνων αναφορικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων εντός της. Ο μηχανισμός

αυτός αναφέρεται και στον Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής της εταιρείας. Επιπρόσθετα, η εταιρεία διαθέτει πολιτική κατά της Βίας και Παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο, της οποίας η διαδικασία και οι δεσμεύσεις είναι κοινοποιημένες σε όλο το προσωπικό, στον εσωτερικό ιστότοπο επικοινωνίας (intranet).

Για το 2022 δεν υπήρξαν αναφορές για περιστατικό διακρίσεων ή περιστατικών που να έθεσαν σε κίνδυνο το δικαίωμα της ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι και των συλλογικών διαπραγματεύσεων, ενώ αναφορικά με τις λειτουργίες της και αυτές των προμηθευτών της δεν υπήρξαν περιστατικά παιδικής εργασίας ή καταναγκαστικής εργασίας.



Εταιρική Διακυβέρνηση

(GRI 2-9, 2-10, 2-11)



Η στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας υποστηρίζεται, μεταξύ άλλων, και από ένα ισχυρό σύστημα εταιρικής διακυβέρνησης, μέσω του οποίου καθίσταται δυνατή η συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, καθώς και με τις αξίες και αρχές που προσβέυει η εταιρεία. Συνολικά ο οργανισμός, με συνέπεια και διαφάνεια, εξελίσσεται και προσαρμόζεται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και στους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να προκύψουν κατά την περίοδο λειτουργίας του.

Η εταιρική διακυβέρνηση αποτελείται από ένα σύνολο αρχών και κανονισμών σύμφωνα με τους οποίους πραγματοποιούνται οι καθημερινές λειτουργίες ενός οργανισμού. Περιλαμβάνει έναν αριθμό στοιχείων μεταξύ των οποίων και τη δομή του Διοικητικού Συμβουλίου, που είναι άκρως σημαντική για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της εταιρείας, καθώς και τη βελτίωσή της. Αρχές και αξίες, όπως η διαφάνεια προς τους ενδιαφερόμενους φορείς, η αξιοπιστία, η ποιότητα και η υπευθυνότητα συμβάλλουν στην καλύτερη δυνατή λειτουργία του Φυσικού Αερίου Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας.

Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-16)

Όσον αφορά στη δομή διακυβέρνησης του οργανισμού, η εταιρεία λειτουργεί ως ανώνυμη εταιρεία σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4548/2018. Η γενική συνέλευση των μετόχων αποτελεί το ανώτατο όργανο της εταιρείας και έχει δικαίωμα να αποφασίζει για κάθε εταιρική υπόθεση. Το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας διευθύνει τις εταιρικές υποθέσεις σύμφωνα με τις καταστατικές εξουσιοδοτήσεις, ενώ στον Γενικό Διευθυντή έχουν εκχωρηθεί, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4548/2018, οι αρμοδιότητες εκπροσώπησης και γενικών εξουσιών στην εταιρεία.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Φυσικού Αερίου Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας αποτελείται από 5 μέλη. Τα 5 μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι τα εξής:

- ▶ Εμμανουήλ Δρετουλάκης
- ▶ Σεραφείμ Λιάπης
- ▶ Σπυρίδων Βεργίνης
- ▶ Κωνσταντίνος Τσιαμπάς
- ▶ Γεώργιος Κεμεντσεσίδης

Αξίζει να σημειωθεί πως 4 από τα 5 μέλη του Διοικητικού

Συμβουλίου είναι μη εκτελεστικά και μόνο 1 είναι εκτελεστικό μέλος και ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία των 45 και άνω ετών.

Πολιτική Αποδοχών

Αναφορικά με τις πολιτικές αποδοχών για τα μέλη του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης και των ανώτερων στελεχών, χρησιμοποιείται η συναλλακτική πρακτική που ορίζει η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, σύμφωνα με τις συνθήκες της αγοράς και την ισχύουσα νομοθεσία.

Σύγκρουση Συμφερόντων

(GRI 2-15)

Οι συγκρούσεις συμφερόντων μπορούν να δημιουργήσουν σοβαρά προβλήματα και να επηρεάσουν την αντικειμενικότητα και την αποτελεσματικότητα των αποφάσεων που

λαμβάνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Επιπλέον, μπορεί να προκληθεί εξ αυτών ζημία στη φήμη και την εμπιστοσύνη της εταιρείας από το ευρύ κοινό και τους επενδυτές. Για την αποφυγή και την εξάλειψη των εν λόγω πρακτικών, λαμβάνονται συγκεκριμένα μέτρα και εφαρμόζονται κατάλληλες πρακτικές, ούτως ώστε να καταπολεμούνται τέτοια φαινόμενα κατά τη «γέννησή» τους.

Πιο αναλυτικά, το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας λειτουργεί με βάση συγκεκριμένη πολιτική που έχει θεσπιστεί για τον εντοπισμό, την αποφυγή και την αντιμετώπιση των συγκρούσεων συμφερόντων ανάμεσα στα μέλη της εταιρείας και αυτά των μελών του ή προσώπων στα οποία το Δ.Σ. έχει αναθέσει κάποιες από τις αρμοδιότητές του. Για την αποφυγή τέτοιων κινδύνων, η εταιρεία διαθέτει σε ισχύ συγκεκριμένες διαδικασίες. Η εταιρεία λειτουργεί σε συμφωνία με την παράγραφο 1β του άρθρου 97 του Ν. 4548/2018, σύμφωνα με την οποία τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο έχουν ανατεθεί αρμοδιότητές του, οφείλουν να αποκαλύπτουν έγκαιρα και επαρκώς στα υπόλοιπα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου τα ίδια συμφέροντά τους, που ενδέχεται να ανακύψουν από συναλλαγές της εταιρείας, οι οποίες εμπίπτουν στα καθήκοντά τους, καθώς και κάθε άλλη σύγκρουση ιδίων συμφερόντων με αυτά της εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων κατά το άρθρο 32, παράγραφος 2 του Ν.4308/2014, η οποία ανακύπτει κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Τα ανωτέρω ισχύουν και στην περίπτωση που συντρέχει σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ της εταιρείας και του μετόχου που έχει προτείνει ή/και ορίσει το μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

Στην περίπτωση δήλωσης συγκρούσεων συμφερόντων ή στην περίπτωση που συντρέχει τέτοια περίπτωση κατά τα παραπάνω, η εταιρεία εφαρμόζει τις διατάξεις του άρθρου 66 του Αστικού Κώδικα (ΑΚ), το οποίο αναφέρει ότι το μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου που δηλώνει ή στο πρόσωπο του οποίου ισχύει η σύγκρουση δεν θα έχει πρόσβαση στις αντίστοιχες ευαίσθητες πληροφορίες, δεν θα συμμετάσχει στις αντίστοιχες συνεδριάσεις ή σε μέρος αυτών όπου συζητείται το θέμα ως προς το οποίο ανακύπτει η σύγκρουση συμφερόντων, ή όπου συζητούνται ευαίσθητες ή εμπιστευτικές πληροφορίες, και δεν θα δικαι-

ούται να ψηφίζει σε αυτές τις συνεδριάσεις ως προς τα θέματα για τα οποία υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.

Με γνώμονα τα ανωτέρω, αναδεικνύεται η προσήλωση της εταιρείας στην εξάλειψη των συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της και επιπλέον, ενισχύεται η σημασία της διαφάνειας, της διακυβέρνησης και της καλής διαχείρισης των συγκρούσεων συμφερόντων εντός του οργανισμού. Αυτό βοηθά τόσο στη διατήρηση της εμπιστοσύνης του ευρέος κοινού και των επενδυτών, όσο και στη διασφάλιση της αντικειμενικότητας και της αποτελεσματικότητας των αποφάσεων και των δράσεων της εταιρείας.

Διαχείριση Κινδύνων

(GRI 2-24)

Για την καταγραφή των κινδύνων ο Υπεύθυνος Ανάλυσης Κινδύνων πραγματοποιεί ετήσια αξιολόγηση κινδύνων της εταιρείας σε συνεργασία με τη Διευθυντική Ομάδα. Ολόκληρη η διαδικασία της αξιολόγησης περιλαμβάνει τις ακόλουθες διαδικασίες:

- ▶ Τον προσδιορισμό της πιθανότητας εμφάνισης του κινδύνου.
- ▶ Τον προσδιορισμό των πιθανών επιπτώσεων που θα προέκυπταν σε περίπτωση κινδύνου.
- ▶ Τον εντοπισμό τυχόν μέτρων που εφαρμόζονται επί του παρόντος για την αντιμετώπιση των κινδύνων.
- ▶ Πρόταση εφαρμογής νέων μέτρων για την περαιτέρω αντιμετώπιση των κινδύνων, καθώς και χρονοδιάγραμμα όπου η Διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται για την υλοποίησή του.

Παράλληλα, εντός της εταιρείας πραγματοποιείται ετήσιος εσωτερικός έλεγχος από εξωτερικούς συνεργάτες. Με τον τρόπο αυτό συμφωνούνται συγκεκριμένα πεδία ελέγχου έπειτα από πρόταση της Ομάδας Διοίκησης της εταιρείας και την έγκριση του Μετόχου. Έτσι, τυχόν βελτιωτικές ενέργειες που μπορεί να προκύψουν μετά το πέρας του ελέγχου, υλοποιούνται βάσει χρονοδιαγράμματος από τους Υπεύθυνους.

Αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων και επιχειρησιακή συνέχεια

(GRI 2-24)

Η εταιρεία έχει αναπτύξει συγκεκριμένη διαδικασία που διασφαλίζει την επιχειρησιακή συνέχεια, η οποία της επιτρέπει να αντιμετωπίζει απρόβλεπτες καταστάσεις και κρίσεις με επιτυχία. Από την αποτελεσματική διαχείριση κρίσιμων περιστατικών, έως την περιορισμένη έκθεση του προσωπικού και των επιπτώσεων στην εταιρεία, το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας έχει αναλάβει την προστασία των εργαζομένων του, των πελατών και της φήμης του.

Εν προκειμένω, έχει προβλέψει το ενδεχόμενο της καταστροφής, έχοντας σχεδιάσει ένα Πλάνο το οποίο στοχεύει στη διασφάλιση της ανάκαμψης των κρίσιμων λειτουργιών του. Αυτό δύναται να συμβεί εντός ενός προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος, σε περίπτωση εμφάνισης απρόβλεπτων γεγονότων που διαταράσσουν την ομαλή λειτουργία της εταιρείας. Η διαδικασία αυτή αποσκοπεί στην επίτευξη των παρακάτω στόχων:

- ▶ Την εξασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης κάποιου αντίστοιχου περιστατικού, μέσω της αποτύπωσης οργανωτικών και τεχνικών μέτρων.
- ▶ Τον περιορισμό των επιπτώσεων από αντίστοιχα περιστατικά, με σκοπό τη μη έκθεση του προσωπικού της εταιρείας σε οποιοδήποτε κίνδυνο, τη συνέχιση της εξυπηρέτησης των πελατών της, τη διασφάλιση της εταιρικής φήμης της, της εμπιστοσύνης των πελατών και προμηθευτών της, καθώς και τον περιορισμό των οικονομικών επιπτώσεων.

Υπογραμμίζεται ότι κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς (2022) της παρούσας έκθεσης βιωσιμότητας, εξακολούθησε να ισχύει το Πλάνο Επιχειρησιακής Συνέχειας που είχε ενεργοποιηθεί λόγω των συνθηκών που προέκυψαν από τον COVID-19, κυρίως μέσω της εφαρμογής της τηλεργασίας, και στέφθηκε με απόλυτη επιτυχία για ακόμη μια χρονιά.

Ακόμη, στην εταιρεία επικαιροποιούνται ετησίως οι εσωτερικές πολιτικές και οι διαδικασίες της, προκειμένου να προλαμβάνονται δυναμικές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις.



Επιχειρηματική Ηθική

Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο

(GRI 3-3, 205-3, 206-1)

Η πολιτική κατά της διαφθοράς της εταιρείας περιλαμβάνει μια σειρά από μέτρα και δράσεις που αποσκοπούν στην πρόληψη και την καταπολέμηση της διαφθοράς εντός αυτής, αλλά και στις σχέσεις της με εξωτερικούς φορείς. Η εταιρεία αναγνωρίζει ότι η διαφθορά, η δωροδοκία, η απάτη, οι παραβιάσεις του υγιούς ανταγωνισμού, καθώς και η πρακτική της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες υπονομεύουν το ηθικό περιβάλλον των επιχειρήσεων αποτελώντας σοβαρό εμπόδιο προς τη βιώσιμη ανάπτυξη. Έτσι, έχει εντάξει όρους ενάντια στην δωροδοκία και την διαφθορά στον Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής που διαθέτει.

Να σημειωθεί πως το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας (100%) είναι ενήμερο σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες που αφορούν στην καταπολέμηση ανήθικων επαγγελματικών συμπεριφορών, ειδικότερα σε θέματα διαφθοράς και δωροδοκίας.

Για το έτος 2022, δεν κατεγράφη κανένα περιστατικό δωροδοκίας, όπως και κανένα περιστατικό διαφθοράς. Ως επέκταση αυτού, δεν υπήρξαν περιστατικά όπου οι εργαζόμενοι της εταιρείας να απολύθηκαν ή να πειθαρχήθηκαν για διαφθορά. Επίσης, δεν σημειώθηκε κανένα περιστατικό τερματισμού ή μη ανανέωσης συμβάσεων με επιχειρηματικούς εταίρους λόγω παραβιάσεων που σχετίζονται με διαφθορά. Τέλος, δεν υπήρξε καμία δημόσια νομική υπόθεση σχετική με διαφθορά που να ασκήθηκε εναντίον της εταιρείας ή των εργαζομένων της.

Πολιτικές Συνεισφορές (GRI 415-1)

Η εταιρεία δεν προέβη σε καμία πολιτική συνεισφορά για το έτος 2022, γεγονός που συνεπάγεται ότι δεν πραγματοποιήθηκε καμία χρηματοδότηση σε πολιτική παράταξη ή κυβερνητικό πρόσωπο.

Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

(GRI 416-2)

Η εταιρεία δίνει μεγάλη βαρύτητα στη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των πελατών της. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού εφαρμόζει αυστηρά μέτρα ασφαλείας σε όλα της τα καταστήματα τα οποία και τηρούνται στον μέγιστο βαθμό.

Ακόμη, έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα σε όλους τους χώρους και τις εγκαταστάσεις της εταιρείας, ώστε αυτή να είναι κατά κανόνα COVID Free. Η εταιρεία είναι πλήρως συμμορφωμένη με τους σχετικούς κανονισμούς και έχει λάβει τις αντίστοιχες πιστοποιήσεις ISO.

Στο ίδιο πλαίσιο, έχουν υιοθετηθεί τεχνικές και μεθοδολογίες που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση και τη βελτίωση των υπηρεσιών της, εκτιμώντας τις επιπτώσεις αυτών στην υγεία και την ασφάλεια των πελατών της. Σε αυτές περιλαμβάνονται η ενημέρωση των πελατών σχετικά με την ασφαλή λειτουργία των συσκευών φυσικού αερίου, μέσω της ενημέρωσης ΕΔΑ, που υπάρχει στο banner των λογαριασμών φυσικού αερίου, καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχονται στους νέους πελάτες, μέσω της Mondial Assistance.

Συμπληρωματικά, προς αυτήν την κατεύθυνση συντελούν και άλλα μέτρα που διαθέτει η εταιρεία, όπως είναι οι αισθητήρες κίνησης, οι παγίδες πόρτας κ.λπ., που εξασφαλίζουν ένα υγιές και ασφαλές περιβάλλον για όλους τους πελάτες της.

Κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς δεν σημειώθηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις επιπτώσεις στην υγεία και την ασφάλεια των πελατών που χρησιμοποιούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας.

Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών

(GRI 417-2, 417-3)

Η ικανοποίηση των ποιοτικών απαιτήσεων των καταναλωτών αποτελεί βασικό στόχο της εταιρείας και πρωταρχική ευθύνη της Διοίκησης σε κάθε επίπεδο. Για τον σκοπό αυτό, η εταιρεία ακολουθεί και εφαρμόζει Πολι-



τική Ποιότητας, βασική αρχή και δέσμευση της οποίας είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών με σεβασμό προς τον καταναλωτή, τον εργαζόμενο, τον μέτοχο και το κοινωνικό σύνολο, σε πλήρη συμμόρφωση με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Για να επιτύχει τα ανωτέρω, η εταιρεία:

- ▶ Εφαρμόζει ένα σύστημα διαχείρισης μέσω του οποίου αναγνωρίζονται οι ανάγκες, οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες, σχεδιάζονται λύσεις, εφαρμόζονται και τεκμηριώνονται οι απαραίτητες διαδικασίες.
- ▶ Θέτει μετρήσιμους και αντικειμενικούς στόχους για την παρακολούθηση κρίσιμων παραμέτρων ανά διεργασία. Οι συγκεκριμένοι στόχοι αναθεωρούνται και αξιολογούνται ως προς τον βαθμό επίτευξής τους στο πλαίσιο της ανασκόπησης του συστήματος διαχείρισης, για την έγκαιρη λήψη ορθών αποφάσεων και την επίτευξη της συνεχούς βελτίωσης της απόδοσής του.
- ▶ Επενδύει στην εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού αποσκοπώντας στη βελτίωση του επιπέδου γνώσεων και δεξιοτήτων του.
- ▶ Προάγει και αναπτύσσει την εταιρική κουλτούρα μεταξύ των ανθρώπων της.
- ▶ Παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία κάθε τμήματος της εταιρείας.

Οι κύριοι σκοποί που θέτει η εταιρεία είναι οι ακόλουθοι:

- ▶ Να παρέχει τις υπηρεσίες του φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος, ικανοποιώντας τις απαιτήσεις των πελατών και ξεπερνώντας τις προσδοκίες τους.
- ▶ Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες των προμηθευτών και συνεργατών να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών, ώστε η εμπιστοσύνη τους προς την εταιρεία να αυξάνεται διαρκώς.
- ▶ Να επιδουκνεί συνέπεια προς τους πελάτες, να ακούγεται η γνώμη τους, να τους προσφέρονται απλοποιημένες διαδικασίες και να απολαμβάνουν εξατομικευμένα προϊόντα και μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης.
- ▶ Οι διαδικασίες να σχεδιάζονται με επίκεντρο τον πελάτη, την καλύτερη εξυπηρέτηση και την ικανοποίησή του.

Η εν λόγω Πολιτική της εταιρείας είναι κοινοποιημένη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

Όλες οι διαδικασίες διαχείρισης ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών της εταιρείας έχουν λάβει την πιστοποίηση ISO 9001:2015.

Στον ιστότοπο της εταιρείας, οι καταναλωτές μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με το φυσικό αέριο και το ηλεκτρικό ρεύμα, συμπεριλαμβανομένων των χρήσεων, των πλεονεκτημάτων και της τιμολόγησής τους. Επιπλέον, υπάρχουν ξεχωριστές σελίδες προϊόντων που απευθύνονται τόσο σε οικιακούς, όσο και σε επαγγελματίες καταναλωτές. Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά οι επιμέρους κατηγορίες προϊόντων:

Προϊόντα φυσικού αερίου:

- ▶ Αέριο Οικιακό Πλήρες
- ▶ Αέριο Οικιακό Κουζίνα
- ▶ Αέριο Οικιακό Πλήρες Extra
- ▶ Αέριο Φοιτητικό Πλήρες Extra

Για επαγγελματίες:

- ▶ Αέριο Βιομηχανικό
- ▶ Αέριο Επαγγελματικό

Προϊόντα ηλεκτρικού ρεύματος για οικιακούς καταναλωτές:

- ▶ Ρεύμα Οικιακό Maxi Free Basic
- ▶ Ρεύμα Οικιακό Maxi Free
- ▶ Ρεύμα Οικιακό Maxi Free+
- ▶ Ρεύμα Οικιακό Fixed

Για επαγγελματίες:

- ▶ Ρεύμα Επαγγελματικό 1 Maxi Free Basic
- ▶ Ρεύμα Επαγγελματικό 1 Maxi Free
- ▶ Ρεύμα Επαγγελματικό 2 Maxi Free Basic
- ▶ Ρεύμα Επαγγελματικό Νυχτερινό Maxi Free Basic

Πρόσθετες Υπηρεσίες:

- ▶ Επείγουσα Τεχνική Βοήθεια
- ▶ Επιβράβευση Alpha Bank Bonus

Με γνώμονα την ευκολότερη μετάβαση των καταναλωτών σε πιο καθαρές μορφές ενέργειας, άλλες παροχές που διαθέτει η εταιρεία είναι τα Έξυπνα Δίκτυα, η παραγωγή ηλεκτρισμού από ΑΠΕ, το Net Metering (αυτοπαραγωγή ενέργειας με φωτοβολταϊκά), καθώς και τα Πράσινα Πιστοποιητικά, τα οποία προωθούν την υιοθέτηση πράσινων λύσεων και τη συμμετοχή των καταναλωτών στο ενεργειακό σύστημα.

Επιπλέον, έχει αναπτυχθεί και ξεκίνησε να διατίθεται στην αγορά η υπηρεσία Smarthink, η οποία παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες στον τομέα της τεχνολογίας και της εξοικονόμησης ενέργειας σε οικιακούς καταναλωτές (στόχος μείωσης κατανάλωσης ενέργειας στις κατοικίες έως και 20%), συμβάλλοντας στην αποδοτικότερη χρήση των ενεργειακών πόρων. Όπως είναι φυσικό, για την ανάπτυξη αυτής της υπηρεσίας, απαιτήθηκαν επενδύσεις και έρευνα στον τομέα της ενέργειας, του Internet of Things (IoT) και των Πληροφοριακών συστημάτων.

Το Smarthink είναι η νέα πρωτοποριακή υπηρεσία, η οποία μέσα από τη χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης ξεχωρίζει από τα υπόλοιπα Smart Homes της αγοράς και αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση έξυπνης διαχείρισης και εξοικονόμησης ενέργειας για το σπίτι συνολικά. Με το Smarthink προσφέρεται σε όλους τους καταναλωτές ενέργειας (ανεξαρτήτως παρόχου) η δυνατότητα να απολαύσουν άνεση και εξοικονόμηση ενέργειας στο σπίτι, ως απάντηση στην ενεργειακή κρίση.

Το Smarthink αποτελείται από 1 Starter Kit και 9 είδη συσκευών.

Σε όλες τις συσκευασίες αναγράφεται η παρακάτω σήμανση:

- ▶ CE: Δείχνει ότι ένα προϊόν έχει ελεγχθεί από τον κατασκευαστή και θεωρείται ότι πληροί τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές ως προς την ασφάλεια και την προστασία της υγείας και του περιβάλλοντος. Είναι υποχρεωτική για τα προϊόντα που κατασκευάζονται οπουδήποτε στον κόσμο και στη συνέχεια διατίθενται στην αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).
- ▶ Green dot: Είναι ένα σύμβολο που χρησιμοποιείται στις συσκευασίες και σημαίνει ότι ο παραγωγός συμ-

μετέχει σε σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης και συνεισφέρει οικονομικά για την ανακύκλωση του προϊόντος.

- ▶ Σύμβολο ή βρόχος Möbius (Möbius loop, ribbon): Αναγράφεται στα προϊόντα που είναι κατάλληλα για ανακύκλωση.
- ▶ Διαγραμμένος τροχήλατος κάδος – Απόβλητα Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού (ΑΗΗΕ): Το σύμβολο υποδηλώνει ότι το προϊόν δεν πρέπει να απορρίπτεται ως αδιαχώριστο απόβλητο, αλλά πρέπει να αποστέλλεται σε ειδικές εγκαταστάσεις συλλογής για ανάκτηση και ανακύκλωση. Κάθε είδους ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός, που διατίθεται στην αγορά της ΕΕ, πρέπει να φέρει το ειδικό σήμα για τα ΑΗΗΕ.

Επιπλέον, στα εγχειρίδια χρήσης των συσκευών αναγράφεται αναλυτικά:

- ▶ Μια εισαγωγή αναφορικά με την κάθε συσκευή
- ▶ Τα βήματα σύνδεσης
- ▶ Συχνές ερωτήσεις
- ▶ Τεχνικά χαρακτηριστικά
- ▶ Ειδοποίηση ασφάλειας

Επιπρόσθετα, στην ιστοσελίδα <https://www.smarthink.gr/smarthink> παρέχονται πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία Smarthink και τις επιμέρους συσκευές.

Για το 2022, η εταιρεία δεν σημείωσε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσής της με κανονισμούς ή εθελοντικούς κώδικες, σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και υπηρεσιών της. Ακόμη, δεν σημειώθηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσής με κανονισμούς ή εθελοντικούς κώδικες σχετικά με το μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προώθησης και των χορηγιών.

Ικανοποίηση Πελατών (GRI 2-26)

Η επαφή με τους πελάτες και η εξυπηρέτησή τους κρίνεται πολύτιμη από όλα τα μέλη της εταιρείας. Έτσι, με τη χρήση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας, σύγχρονων εργαλείων και υπηρεσιών διευκολύνεται η καθημερινότητά τους και ενισχύεται η σχέση της εταιρείας μαζί



τους. Η επικοινωνία των πελατών με την εταιρεία επιτυγχάνεται μέσω των 600 σημείων εξυπηρέτησης που υπάρχουν σε όλη την Ελλάδα, της τηλεφωνικής γραμμής 181133 που είναι ανοικτή 24 ώρες καθημερινά, αλλά και μέσω της ιστοσελίδας fysikoaerioellados.gr, όπου παρέχονται αναλυτικές πληροφορίες και γίνεται εξόφληση λογαριασμών. Αντιλαμβανόμενη την αξία του διαλόγου και της ενημέρωσης των πελατών, η εταιρεία αξιοποιεί τα κανάλια ενημέρωσης πελατών για την πληροφόρησή τους σχετικά με καίριας σημασίας σύγχρονα ζητήματα, όπως είναι η ενεργειακή κρίση ή ακόμα και για την επεξήγηση λογαριασμών σε αυτούς. Προς αυτό τον σκοπό, έχει προβεί σε αυτοματισμούς απάντησης κλήσεων, καθώς και διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων.

Για την επίτευξη της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης των πελατών, η εταιρεία πραγματοποιεί από το 2018 έρευνα Customer Loyalty Management (CLM) για την αξιολόγηση των υπηρεσιών και των προϊόντων της, με γνώμονα πάντοτε την ικανοποίηση των υφιστάμενων και δυνητικών πελατών της.

Το Customer Loyalty Management (CLM) είναι μια ερευνητική πρακτική που παρέχει στα στελέχη των επιχειρήσεων έναν συνδυασμό πληροφοριών χρηστών, δεδομένων αγοράς, ανάλυσης προμηθευτών και εμπιστευτικών συμβουλευτικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με την έρευνα αυτή, που ολοκλήρωσε εταιρεία δημοσκοπήσεων για λογαριασμό της εταιρείας, αποδείχτηκε ότι για το έτος 2022 οι καταναλωτές δηλώνουν, σε ποσοστό 94%, αρκετά έως απόλυτα ικανοποιημένοι με την εταιρεία. Αναλυτικότερα, η εταιρεία παρουσιάζει πολύ υψηλό βαθμό ικανοποίησης συνολικά, με το 42% των πελατών να δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι και το 52% αρκετά ικανοποιημένοι. Επιπρόσθετα, η ίδια έρευνα έδειξε ότι η εταιρεία έχει υψηλό ποσοστό πρεσβευτών ανάμεσα σε ηγέτες άλλων κλάδων. Συγκεκριμένα, η εταιρεία φαίνεται να έχει λάβει ποσοστό της τάξεως του 84% σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε τόσο σε πελάτες της, όσο και σε γενικότερους καταναλωτές του κλάδου.

Ως συμπληρωματικό εργαλείο αξιολόγησης η εταιρεία από το 2018 χρησιμοποιεί και το Net Promoter Score (NPS), το οποίο είναι μια μεθοδολογία αξιολόγησης της σχέσης που έχει αναπτυχθεί μεταξύ μιας εταιρείας ή ενός εμπορικού

σήματος και των καταναλωτών της. Ο συγκεκριμένος δείκτης εξάγει το ποσοστό των πελατών, οι οποίοι είναι πρόθυμοι να προτείνουν το προϊόν ή τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν, σε άλλους δυνητικούς πελάτες. Η μεθοδολογία NPS στηρίζεται στη βάση μιας και μόνο ερώτησης: «Πόσο πιθανό είναι να προτείνετε το προϊόν ή την υπηρεσία μας σε κάποιον φίλο ή συνεργάτη σας;». Να υπογραμμισθεί ότι μέρος των πελατών που συμμετείχαν στην έρευνα είχε εξυπηρετηθεί από τα καταστήματα ή από το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας. Συγκρίνοντας τα δύο τελευταία έτη, ο δείκτης NPS για το 2022 προσδιορίστηκε σε παρόμοια επίπεδα με το 2021, παρόλο που ο κλάδος δέχτηκε πολλές αλλαγές, ιδίως στο ηλεκτρικό ρεύμα.

Συνοψίζοντας, σκοπός των ερευνών που πραγματοποιεί η εταιρεία είναι η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρει, καθώς και του επιπέδου εξυπηρέτησης. Σε δεύτερο επίπεδο, επιχειρείται η διερεύνηση της συνολικής ικανοποίησης, πιστότητας και διάθεσης της πελατειακής βάσης για διάδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών «από στόμα σε στόμα» (word-of-mouth). Απώτερο στόχο αποτελεί η χαρτογράφηση του αγοραστικού κοινού, ο προσδιορισμός των περιοχών ικανοποίησης των πελατών και ο εντοπισμός των πεδίων προς βελτίωση, με σκοπό, μέσω ολοκληρωμένης έκθεσης, την παροχή προτάσεων για τη βελτιστοποίηση της πελατειακής ικανοποίησης και πιστότητας στην εταιρεία.

Νομοθετική Συμμόρφωση

Πολιτικές της Εταιρείας (GRI 2-23)

Η εταιρεία εφαρμόζει πολιτικές που σέβονται το Περιβάλλον, φροντίζουν για την Υγεία και εγγυώνται την Ασφάλεια των εργαζομένων, εξασφαλίζοντας παράλληλα την εύρυθμη λειτουργία της, σε πλήρη συμφωνία με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις. Στο πλαίσιο αυτό, έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο ενοποιημένο σύστημα με πιστοποιήσεις: ISO Ποιότητας (ISO 9001:2015), ISO Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001:2015) και ISO Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (ISO 45001:2018).

Οι δεσμεύσεις της εταιρείας, οι οποίες προκύπτουν από την εφαρμογή των παραπάνω συστημάτων/πιστοποιήσεων, κοινοποιούνται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως είναι οι πελάτες και οι συνεργάτες της, μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας, καθώς και μέσω κοινόχρηστων φακέλων σε όλους του εργαζόμενους της. Έτσι, οι εσωτερικές διαδικασίες και πολιτικές της εταιρείας, οι οποίες ανανεώνονται σε ετήσια βάση, βρίσκονται αναρτημένες στο εταιρικό Intranet όπου όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση.

Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής

(GRI 3-3, 2-23, 2-24, 2-27)

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής, ο οποίος αποτυπώνει το σύνολο των αρχών και των κανόνων που καθορίζουν τη λειτουργία, τη διαχείριση και τον έλεγχο της εταιρείας. Μέσω του Κώδικα αυτού, διασφαλίζεται ότι η διακυβέρνησή της εταιρείας είναι ευθυγραμμισμένη με τους στόχους της βιωσιμότητας, εξασφαλίζοντας τη σταθερότητα και την ανάπτυξη της στο μέλλον.

Η πιστή εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας διασφαλίζει ότι η εταιρεία διοικείται με διαφάνεια, ειλικρίνεια και εντιμότητα και οι διευθυντικές αποφάσεις λαμβάνονται με βάση το συμφέρον της, καθώς και το συμφέρον των ενδιαφερομένων μερών της. Έτσι υπηρετούνται με τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα όλων των πλευρών, ελαχιστοποιώντας τυχόν κινδύνους αναφορικά με τη συμμόρφωση, αλλά και την καλή φήμη της.

Στον Κώδικα συνοψίζονται οι αρχές, σύμφωνα με τις οποίες κάθε εργαζόμενος που συμμετέχει στη λειτουργία της εταιρείας πρέπει να ενεργεί εντός του πλαισίου των καθηκόντων του, αποτελώντας οδηγό για όλο το προσωπικό, αλλά και τρίτους που συνεργάζονται με την εταιρεία. Εντός του Κώδικα συναντώνται οι αξίες, οι αρχές και η συνολική εργασιακή κουλτούρα που διέπει την εταιρεία.

Ο Κώδικας προστατεύει την εταιρική κουλτούρα, ενισχύει τη φήμη και την αξιοπιστία της εταιρείας, καθώς επίσης συμβάλλει στην υιοθέτηση ορθής συμπεριφοράς από όλο το προσωπικό. Στον κώδικα αυτό περιλαμβάνονται αξίες, όπως η διαφάνεια, η ειλικρίνεια, η ευθύνη,

ο σεβασμός και η αποδοχή της πολυμορφίας και η συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τους νόμους.

Κατά το έτος αναφοράς της έκθεσης δεν εντοπίστηκαν επιβεβαιωμένες παραβιάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας, ούτε χρηματικά πρόστιμα ως αποτέλεσμα παραβιάσεων της επιχειρηματικής δεοντολογίας. Επιπροσθέτως, δεν καταγράφησαν επιβεβαιωμένα περιστατικά μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς.

Κανονιστική Συμμόρφωση (GRI 3-3)

Η εταιρεία παραμένει πιστή στη δέσμευσή της για ένα επαγγελματικό περιβάλλον διαπνεόμενο από αρχές, όπως η νομιμότητα, η ακεραιότητα και η ορθή διακυβέρνηση και ως εκ τούτου τηρεί απαρέγκλιτα το νομοθετικό, κανονιστικό και ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της.

Επιπρόσθετα, δίνει εξαιρετική βαρύτητα στα ζητήματα της προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερομένων μερών της και συμμορφώνεται πλήρως με τις Αρχές του Γενικού Κανονισμού Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

Για το 2022 δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης τόσο σχετικά με τους νόμους και κανόνες που διέπουν το περιβάλλον, όσο και με τους νόμους και κανονισμούς που διέπουν την ευρύτερη ασφάλεια των πελατών και των προσωπικών τους δεδομένων. Ως εκ τούτου, η εταιρεία δεν έχει υποστεί καμία κύρωση και δεν έχει καταβάλλει κανένα χρηματικό πρόστιμο για τα εν λόγω ζητήματα.

Επιπλέον, για το έτος αναφοράς (2022) δεν υπήρξε καμία νομική αγωγή σχετικά με αντιανταγωνιστική συμπεριφορά ή παραβιάσεις της αντιμονοπωλιακής και μονοπωλιακής νομοθεσίας, στις οποίες η εταιρεία έχει αναγνωριστεί ως συμμετέχουσα. Αυτό καταδεικνύει την αδιαπραγμάτευτη δέσμευση της εταιρείας στις αξίες της χρηστής διακυβέρνησης και της επαγγελματικής ακεραιότητας και, φυσικά, στην αρχή της νομιμότητας.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GRI 418-1)

Η εταιρεία, σεβόμενη την ιδιωτικότητα της ζωής των πελατών, δίνει τη μέγιστη προσοχή στην ασφάλεια και δι-

αφύλαξη των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων τους, όπως και όλων των επιμέρους ενδιαφερόμενων μερών (προμηθευτές, επενδυτές κ.ά.).

Η εταιρεία βρίσκεται σε πλήρη εναρμόνιση με το ευρωπαϊκό και ελληνικό κανονιστικό πλαίσιο προστασίας των προσωπικών δεδομένων, καθώς τα προσωπικά δεδομένα που γνωστοποιούνται στην εταιρεία μέσω του [fysikoairioellados.gr](https://www.fysikoairioellados.gr), είτε κατά την εγγραφή των πελατών είτε σε μεταγενέστερο στάδιο, συλλέγονται και τυγχάνουν χρήσης και επεξεργασίας σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και συγκεκριμένα σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2472/1997 και του Ν. 3471/2006 ως ισχύουν, αλλά και του νέου Ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 καθώς και της οδηγίας 95/46/ΕΚ, περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Για τον σκοπό αυτό, η εταιρεία διαθέτει πολιτικές και διαδικασίες οι οποίες αποσκοπούν στη διασφάλιση μιας υψηλού επιπέδου προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Μεταξύ άλλων, διαθέτει διαδικασία αντιμετώπισης περιστατικών ασφάλειας και παραβίασης δεδομένων, όπου παρουσιάζεται ένα σύνολο ενεργειών που πρέπει να εκτελούνται στην εταιρεία, ώστε να ανιχνεύονται και να αντιμετωπίζονται κατάλληλα τα περιστατικά ασφάλειας και παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που ενδέχεται να προκαλέσουν την οποιαδήποτε διαταραχή στην εταιρεία. Στόχος είναι η μείωση του αντίκτυπου των περιστατικών στις επιχειρησιακές της λειτουργίες.

Επιπρόσθετα, η εταιρεία διαθέτει πολιτική διαχείρισης αιτημάτων φυσικών προσώπων, θέτοντας το πλαίσιο για τη διαχείριση των αιτημάτων που τα Υποκείμενα των Δεδομένων υποβάλλουν σε σχέση με τα Προσωπικά Δεδομένα της και τα οποία η εταιρεία συλλέγει, αποθηκεύει και επεξεργάζεται.

Στην ιστοσελίδα της εταιρείας και συγκεκριμένα στον σύνδεσμο <https://identity.fysikoairioellados.gr/privacy>, είναι αναρτημένη η Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, όπου όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη ενημερώνονται, μεταξύ άλλων, για τη διαδικασία που μπορούν να ακολουθήσουν εάν θέλουν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους.

Η εταιρεία έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σύστημα

διαχείρισης προσωπικών δεδομένων, το οποίο περιλαμβάνει εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες και θεσπίζει συγκεκριμένες αρμοδιότητες για τη διοίκηση και τους εργαζομένους. Ταυτόχρονα, η εταιρεία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, τα οποία καθιστούν ασφαλή τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται.

Παράλληλα, έχει ενσωματώσει όλες τις αναγκαίες προϋποθέσεις για τη νόμιμη επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε όλες τις εταιρικές συμβάσεις. Ο βαθμός συμμόρφωσης της εταιρείας με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ) αξιολογήθηκε από εξωτερικούς συμβούλους.

Οι αξιολογήσεις τους κατέδειξαν τον ικανοποιητικό βαθμό ωριμότητας της εταιρείας, ενώ το σύστημα διαχείρισης προσωπικών δεδομένων θα ενημερώνεται διαρκώς με σχετικά σχέδια αναγκαίων μέτρων.

Η εταιρεία έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ενώ παράλληλα έχει συσταθεί και ομάδα Υποστήριξής του, με βασική αρχή λειτουργίας της τη διαχείριση και τη διερεύνηση των αναγνωρισμένων περιστατικών ασφάλειας πληροφοριών.

Για το έτος αναφοράς (2022) του παρόντος απολογισμού η εταιρεία έλαβε 5 παράπονα από πελάτες – υποψήφιους πελάτες, τα οποία αφορούσαν σε ισχυρισμούς παραβιάσεων του Μητρώου 11, καθώς και 6 καταγγελίες από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, οι οποίες επίσης αφορούσαν ισχυρισμούς παραβιάσεων του Μητρώου 11. Σημειώνεται ότι η εταιρεία δεν έχει υποστεί ποτέ διαρροές, κλοπή ή απώλεια δεδομένων πελατών και δεν έχει λάβει χρηματικά πρόστιμα για παραβίαση ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου.

Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων

Η αποτελεσματική ασφάλεια στον κυβερνοχώρο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης και διαχείρισης κινδύνων. Η εταιρεία διατηρεί μια ισχυρή δομή διακυβέρνησης της κυβερνοασφάλειας και διαμέσου ενός προληπτικού εντοπισμού, μετριάξει τους κινδύνους του κυβερνοχώρου,

προστατεύοντας τα ψηφιακά περιουσιακά στοιχεία, διατηρώντας τη λειτουργική ανθεκτικότητα και βιωσιμότητα συνολικά.

Καθώς ένα μεγάλο μέρος των εργασιών της εταιρείας βασίζεται σε πληροφοριακά συστήματα, τα οποία δυνητικά μπορεί να εκτεθούν σε κίνδυνο μη διαθεσιμότητας, αλλοίωση ακεραιότητας δεδομένων και κίνδυνο μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, η εταιρεία λαμβάνει μέτρα προκειμένου να μετριαστούν αυτοί οι κίνδυνοι, ενισχύοντας την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων της.

Εν προκειμένω, η εταιρεία διαθέτει πολιτική ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων. Σκοπός της είναι να διασφαλίζει ότι τα πληροφοριακά συστήματα και τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζεται, προστατεύονται κατάλληλα, με τρόπο που καλύπτει τις επιχειρησιακές ανάγκες της και ταυτόχρονα συμμορφώνεται με το ισχύον νομικό, θεσμικό, ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο. Να σημειωθεί ότι με τον όρο προστασία νοείται η αντιμετώπιση των κινδύνων που δύνανται να παραβιάσουν τις τρεις βασικές αρχές ασφάλειας: 1) Αρχή Εμπιστευτικότητας, 2) Αρχή Ακεραιότητας, 3) Αρχή Διαθεσιμότητας.

Αναλυτικότερα, η εταιρεία διαθέτει επαρκείς πολιτικές ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων για την κάλυψη κινδύνων που σχετίζονται με τη λειτουργία και τη συντήρηση της υποδομής τους. Οι πολιτικές που έχουν εφαρμοστεί από την εταιρεία είναι οι κάτωθι:

1. Πολιτική κωδικών πρόσβασης
2. Πολιτική ασφάλειας πληροφοριών
3. Πολιτική απαιτήσεων ασφάλειας από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού
4. Διαδικασία διαβάθμισης πληροφοριών
5. Διαδικασία διαχείρισης συμβάντων ασφαλείας
6. Πολιτική δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας

Επιπλέον, η εταιρεία εκπροσωπείται από τον Υπεύθυνο Ασφάλειας Πληροφοριών (ISO) στην ομάδα CISO της Γενικής Διεύθυνσης Κυβερνοασφάλειας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με στόχο την πρόληψη και τις βέλτιστες πρακτικές προστασίας των πληροφοριακών συστημάτων της.

Συνολικά, η εταιρεία διαθέτει ένα συνεκτικό πλέγμα διαδικασιών που την καθιστά ανθεκτική σε τυχόν κινδύνους που ελλοχεύουν στον ψηφιακό κόσμο και ως εκ τούτου διατηρεί ασφαλή την ψηφιακή υποδομή της, διαφυλάσσει τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζεται και διασφαλίζει την επιχειρηματική της συνέχεια, αποδεικνύοντας τη δέσμευσή της για μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα.

Πίνακας Περιεχομένων GRI

Δήλωση Χρήσης	Η Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής – Ελληνική Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Ενέργειας σχεδίασε την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI για την περίοδο 01.01.2022–31.12.2022				
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021				
Κλαδικά Πρότυπα GRI που εφαρμόστηκαν	GRI 11: Oil and Gas Sector 2021				
Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα στον Απολογισμό	Σελίδα	Κάλυψη / Παράλειψη	Κλαδικό GRI
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Στοιχεία Οργανισμού	Η εταιρεία μας Δραστηριότητες της εταιρείας	10, 12		
	2-2 Οντότητες που συμπεριλαμβάνονται στον απολογισμό βιώσιμης ανάπτυξης	Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης και περιόδου αναφοράς	22		
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και αρμόδιος για την επικοινωνία σχετικά με τον απολογισμό	Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης και περιόδου αναφοράς	22		
	2-4 Αναθεωρήσεις των πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερους απολογισμούς	-		Η παρούσα αποτελεί την πρώτη έκθεση της εταιρείας	
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	-		Η έκθεση δεν έχει λάβει εξωτερική διασφάλιση	
	2-6 Δραστηριότητες, εφοδιαστική αλυσίδα & άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	Δραστηριότητες της εταιρείας Εφοδιαστική Αλυσίδα Το Προφίλ της Εταιρείας και οι Οικονομικές Δραστηριότητες	12, 13, 14		
	2-7 Εργαζόμενοι	Υπάλληλοι και Εργασιακές Σχέσεις	41-44		
	2-9 Δομή και σύνθεση διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	53-54		
	2-10 Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	53		

Οι γκρι περιοχές του πίνακα υποδεικνύουν πως οι εκάστοτε στήλες δεν έχουν εφαρμογή.

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα στον Απολογισμό	Σελίδα	Κάλυψη / Παράλειψη	Κλαδικό GRI
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	54		
	2-14 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην υποβολή απολογισμών βιώσιμης ανάπτυξης	Ανάλυση Ουσιαστικότητας	24		
	2-15 Συγκρούσεις συμφερόντων	Σύγκρουση Συμφερόντων	54		
	2-16 Γνωστοποίηση των κρίσιμων θεμάτων στο ανώτατο όργανο διακυβέρνησης	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	54		
	2-22 Δήλωση της διοίκησης για τη σημασία της βιώσιμης ανάπτυξης και τη σχετική στρατηγική	Μήνυμα από τον Γενικό Διευθυντή	6		
	2-23 Εταιρικές πολιτικές και δεσμεύσεις	Πολιτικές της Εταιρείας Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής	61, 62		
	2-24 Ενσωμάτωση εταιρικών πολιτικών	Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής Διαχείριση Κινδύνων	55, 62		
	2-25 Διαδικασίες για την επανόρθωση των αρνητικών επιπτώσεων	Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι & Ευκαιρίες Αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων & επιχειρησιακή συνέχεια	34, 55		
	2-26 Μηχανισμοί για την αναφορά ανησυχιών ή την αναζήτηση συμβουλών, αναφορικά με την εφαρμογή πολιτικών και πρακτικών, καθώς και για θέματα σχετικά με την ακεραιότητα στην εταιρεία	Ικανοποίηση Πελατών	59-61		
	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής	34, 62		
2-28 Συμμετοχές σε φορείς	Στρατηγικές Συνεργασίες	20			

Οι γκρι περιοχές του πίνακα υποδεικνύουν πως οι εκάστοτε στήλες δεν έχουν εφαρμογή.

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα στον Απολογισμό	Σελίδα	Κάλυψη / Παράλειψη	Κλαδικό GRI
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29 Προσέγγιση διαβούλευσης ενδιαφερόμενων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη	23	Οι γκρι περιοχές του πίνακα υποδεικνύουν πως οι εκάστοτε στήλες δεν έχουν εφαρμογή	
	2-30 Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Υπάλληλοι και Εργασιακές Σχέσεις	42		
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Διαδικασία Καθορισμού ουσιαστικών θεμάτων	Ανάλυση Ουσιαστικότητας	24		
	3-2 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Ανάλυση Ουσιαστικότητας	24		
Ουσιαστικά Θέματα					
Δημιουργία Οικονομικής Αξίας					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Το Προφίλ της Εταιρείας και οι Οικονομικές της Επιδόσεις	14		11.14.1
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Το Προφίλ της Εταιρείας και οι Οικονομικές της Επιδόσεις	14		11.14.2
	201-4 Οικονομική βοήθεια που ελήφθη από κυβερνήσεις	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που ελήφθη από κυβερνητικούς φορείς			11.21.3
GRI 207: Tax 2019	207-1 Φορολογία	Φορολογική Προσέγγιση	17		11.21.4
Περιβάλλον					
Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	27		11.1.1
GRI 305: Emissions	305-1 GHG άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Άμεσες εκπομπές (Category 1/ Scope 1: Direct GHG emissions)	27		11.1.5
	305-2 GHG έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Έμμεσες εκπομπές από προμηθευόμενη ενέργεια (Category 2/Scope 2: Indirect GHG emissions from imported energy)	28		11.1.6
	305-4 Δείκτες ενεργειακής έντασης	Δείκτης Ενεργειακής Έντασης	31		11.1.8

Οι γκρι περιοχές του πίνακα υποδεικνύουν πως οι εκάστοτε στήλες δεν έχουν εφαρμογή.

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα στον Απολογισμό	Σελίδα	Κάλυψη / Παράλειψη	Κλαδικό GRI
Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή	34		11.1.1
GRI 302: Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Κατανάλωση Ενέργειας και Ανανεώσιμες Πηγές	35		11.1.2
	302-3 Δείκτης ενεργειακής έντασης	Δείκτης Ενεργειακής Έντασης	36		11.1.4
Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Διαχείριση Αποβλήτων Διαχείριση Νερού	36		11.5.1 11.6.1
GRI 306: Waste 2020	306-2 Διαχείριση σημαντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τα απόβλητα	Διαχείριση Αποβλήτων	37		11.5.3
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-5 Κατανάλωση νερού	Διαχείριση Νερού	36		11.6.6
Κοινωνία					
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	39		11.9.1
GRI 403: Occupational Health & Safety 2018	403-1 Σύστημα Διαχείρισης υγείας και ασφάλειας	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	39		11.9.2
	403-2 Εντοπισμός κινδύνων, αξιολόγηση κινδύνων και διερεύνηση περιστατικών	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	39-40		11.9.3
	403-3 Υπηρεσίες υγείας και ασφάλειας	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	39-40		11.9.4
	403-6 Προαγωγή της υγείας των εργαζομένων	Παροχές σε εργαζόμενους	49		11.9.7
	403-9 Τραυματισμοί που σχετίζονται με την εργασία	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	40		11.9.10
	403-10 Ασθένειες που οφείλονται στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	40		11.9.11

Οι γκρι περιοχές του πίνακα υποδεικνύουν πως οι εκάστοτε στήλες δεν έχουν εφαρμογή.

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα στον Απολογισμό	Σελίδα	Κάλυψη / Παράλειψη	Κλαδικό GRI
Εργασιακές Πρακτικές & Εξέλιξη Ανθρώπινου Δυναμικού					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Υπάλληλοι και Εργασιακές Σχέσεις	41		11.10.1 11.14.1
GRI 202: Market	202-2 Ποσοστό των ανώτερων διοικητικών στελεχών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινότητα	Υπάλληλοι και Εργασιακές Σχέσεις	43		11.14.3
GRI 401: Employment 2016	401-1 Προσλήψεις νέων υπαλλήλων & κύκλος εργασιών των υπαλλήλων	Προσλήψεις και Αποχωρήσεις Εργαζομένων	45		11.10.2
	401-2 Παροχές που παρέχονται στους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης	Προγράμματα Παροχών	49		11.10.3
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη των Εργαζομένων	46-47		11.10.6
Σεβασμός των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Παροχή ίσων ευκαιριών					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Σεβασμός για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	50		11.11.1
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης & διορθωτικές ενέργειες που λήφθηκαν	Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	50		11.11.7
Εταιρική Διακυβέρνηση / Επιχειρηματική Ηθική					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Καταπολέμηση της Δωροδοκίας & της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο	56		11.20.1 11.19.2 11.22.2
GRI 205: Anti-corruption 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές & μονοπωλιακές πρακτικές	Καταπολέμηση της Δωροδοκίας & της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο	56		11.19.2
GRI 206: Anticompetitive Behavior 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές & μονοπωλιακές πρακτικές	Καταπολέμηση της Δωροδοκίας & της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο	56		11.19.2
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Πολιτικές Συνεισφορές	Πολιτικές Συνεισφορές	56		11.22.2

Οι γκρι περιοχές του πίνακα υποδεικνύουν πως οι εκάστοτε στήλες δεν έχουν εφαρμογή.

GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επιπτώσεις στην υγεία & την ασφάλεια των πελατών που απορρέουν από τα προϊόντα & τις υπηρεσίες ενός οργανισμού	Υγεία και Ασφάλεια Πελατών	56		
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης όσον αφορά στην πληροφόρηση & τη σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Ποιότητα των Προϊόντων και των Υπηρεσιών	59		
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με την εμπορία	Ποιότητα των Προϊόντων και των Υπηρεσιών	59		
Νομοθετική Συμμόρφωση					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής Κανονιστική Συμμόρφωση	62		
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών & σε απώλειες δεδομένων	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	63		
Εταιρική Διακυβέρνηση / Επιχειρηματική Ηθική					
Δικαιώματα χρήσης γης και φυσικών πόρων	Τα συγκεκριμένα θέματα δεν αναγνωρίζονται ως ουσιαστικά θέματα με βάση τη μελέτη ουσιαστικότητας της εταιρείας				
Δικαιώματα των αυτοχθόνων λαών					
Σύγκρουση και ασφάλεια					
Δημόσια πολιτική					
Παύση Λειτουργίας & Αποκατάσταση					



