



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΦΥΣΙΚΟΥ
ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ
(ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ)**

ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΤΑΣΟΥΛΑ

ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΘΑΛΑΣΣΙΝΟΣ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΙΟΣ, 2016

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκησης
Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Η Στρατηγική Ανάπτυξη της Εταιρείας Παροχής Φυσικού
Αερίου (ΕΠΑ Αττικής)

Αγγελική Τασούλα

Επιβλέπων Καθηγητής
Ελευθέριος Θαλασσινός

Μάιος 2016

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών επιστημών και Διοίκησης
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκησης
Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Η Στρατηγική Ανάπτυξη της Εταιρείας Παροχής Φυσικού
Αερίου (ΕΠΑ Αττικής)

Αγγελική Τασούλα

Επιβλέπων Καθηγητής
Ελευθέριος Θαλασσινός

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάιος 2016

Περίληψη

Στη μεταπτυχιακή διατριβή που ακολουθεί, περιγράφονται έννοιες σχετικά με τις στρατηγικές και το μάρκετινγκ που ακολουθούν οι επιχειρήσεις. Η προστασία του περιβάλλοντος και η «πράσινη» στάση της Ευρώπης για χρήση φιλικότερων καυσίμων προς το περιβάλλον, επηρεάζουν το κλάδο της Ενέργειας. Η ενεργειακή βιωσιμότητα της Ελλάδας σε συνδυασμό με την γεωγραφική της θέση στην Ευρώπη, παίζουν σημαντικό ρόλο στην ενεργειακή ασφάλεια και ανεξαρτησία της Ευρώπης από τους Παρόχους Ενέργειας του κόσμου.

Η Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής (ΕΠΑ Αττικής) δραστηριοποιείται στο κλάδο της Ενέργειας και είναι η μοναδική εταιρεία που παρέχει αέριο στην Αττική. Η εξέλιξη και ανάπτυξη της Εταιρείας είναι πολύ σημαντική, καθώς ο κλάδος της Ενέργειας επηρεάζει και επηρεάζεται άμεσα από την οικονομία της Χώρας. Διαπιστώνοντας πόσο σημαντική είναι η πορεία της επιχείρησης, αναλύεται η Επιχειρησιακή Στρατηγική Ανάπτυξης της ΕΠΑ Αττικής και το μίγμα μάρκετινγκ. Η διείσδυση στην αγορά και η ικανοποίηση των πελατών, είναι πρωταρχικός στόχος της Εταιρείας, ως αποτέλεσμα εφαρμόζονται σημαντικά προωθητικά προγράμματα, με σκοπό την προσέλκυση πελατών. Επιπλέον, η Εταιρεία επενδύει στο ανθρώπινο δυναμικό της, για άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση, ώστε να κρατάει τους πελάτες της ικανοποιημένους.

Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής της ΕΠΑ Αττικής, πραγματοποιήθηκε έρευνα, μέσω ερωτηματολογίου, για τη διερεύνηση της Ικανοποίησης των καταναλωτών της. Επιπλέον, αναλύθηκαν οι χρηματοοικονομικοί δείκτες και έγινε σύγκριση με την ΕΠΑ Θεσσαλονίκης. Τα αποτελέσματα της έρευνας, δείχνουν πως οι πελάτες είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την Εταιρεία και το φυσικό αέριο. Αντίστοιχα, η χρηματοοικονομική ανάλυση, δείχνει πως η Εταιρεία βρίσκεται σε πολύ καλό επίπεδο. Ο δείκτης δανειακής επιβάρυνσης, Ίδιων προς Ξένων, είναι υψηλός και η ρευστότητα της Εταιρείας σε καλό επίπεδο. Η Εταιρεία μπορεί να καλύψει όλες τις υποχρεώσεις της δίχως να έχει λειτουργικό πρόβλημα.

Βάσει όσων προαναφέρθηκαν, καταλήγουμε πως η Στρατηγική Ανάπτυξη και το μίγμα μάρκετινγκ της ΕΠΑ Αττικής, έχουν οδηγήσει την εταιρεία σε μια επιτυχημένη πορεία μέσα στο κλάδο της Ενέργειας.

Summary

In the following M.A. dissertation, concepts about business strategic and marketing are described. The protection of the environment and the "green" tendency of Europe about friendlier fuels forward the environment; affect the energy sector. Greece's Energy sustainability combined with its geographical position in Europe, play a major role in Energy Security and Europe's independence from the World Providers.

Attikis Gas Supply Company (EPA Attikis) operates within the Energy sector and is the only one that provides gas to Attica. The company's evolution and development is very important; as the energy sector influence's and is influenced by the country's economy. Therefore, EPA's Attikis Development Strategy and marketing mix is analyzed. The market penetration and customer satisfaction is the primary objective of the Company; as a result, significant promotional programs take place in order to attract customers. Moreover, the Company invests in human resources to achieve immediate and high quality services in order to keep their customers satisfied.

In order to evaluate the effectiveness of EPA Attikis Strategy a research was conducted through a questionnaire; to investigate the consumers' satisfaction. Furthermore, financial indicators were analyzed and a comparison took place between EPA Attikis and EPA Thessaloniki. The research's results show that customers are considerably satisfied with the Company and natural gas. Moreover, according to the financial analysis the Company seems to be also is in a very good level. The debt ratio is low and the liquidity of the Company high. Therefore, the company is able to cover all its obligations without having any operational problems.

From the above, we conclude that EPA Attikis Strategic Development and marketing mix; have led the company to a successful career into the energy sector.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου Ευάγγελο και Γεωργία, για την υποστήριξη που μου προσέφεραν και την αγάπη τους.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	1
1. Στρατηγική	4
1.1. Τι είναι η Στρατηγική	4
1.1.1. Επιχειρησιακή Στρατηγική	5
1.1.2. Επιχειρηματική Στρατηγική	5
1.1.3. Λειτουργική Στρατηγική	5
1.2. Στρατηγικό Μάνατζμεντ	5
1.2.1. Εσωτερικό Περιβάλλον	6
1.2.2. Εξωτερικό Περιβάλλον	7
1.3. Μοντέλα ανάλυσης Περιβάλλοντος	9
1.3.1. Ανάλυση Swot	10
1.3.2. Ανάλυση των 5 Δυνάμεων του porter	11
1.4. Επιχειρησιακή Στρατηγική	14
1.4.1. Στρατηγική Ανάπτυξης	14
1.4.2. Στρατηγική Σταθερότητας	17
1.4.3. Στρατηγική Διάσωσης – Αναστροφής	18
2. Κλάδος Ενέργειας	20
2.1. Ο κλάδος Ενέργειας στην Ελλάδα	20
2.1.1. Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας	21
2.1.2. Αγορά Ενέργειας Θέρμανσης	22
2.2. Η Ενεργειακή Βιωσιμότητα της Ελλάδας	24
2.3. Ευρώπη και Περιβάλλον	29
2.4. Πράσινη Επιχειρηματικότητα και Φυσικό Αέριο	30
2.5. Ανάλυση SWOT	31
3. Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής (ΕΠΑ.Α)	33
3.1. Φυσικό Αέριο	33
3.1.1. Η σύσταση του φυσικού αερίου και οι ιδιότητές του.....	34
3.1.2. Χρήσεις του Φυσικού Αερίου	34
3.1.3. Οφέλη Φυσικού Αερίου	35
3.1.4. Διανομή Φυσικού Αερίου στην Ελλάδα	35
3.2. Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής	36
3.3. Επιχειρησιακή Στρατηγική	37

3.4. Διαμόρφωση Γενικής Στρατηγικής	37
3.5. Σχεδιασμός Μάρκετινγκ	38
3.5.1. Τμηματοποίηση Αγοράς	39
3.5.2. Στόχευση	39
3.5.3. Τοποθέτηση	40
3.6. Μίγμα Μάρκετινγκ	40
3.6.1. Προϊόν	41
3.6.2. Διανομή	41
3.6.3. Προβολή	42
3.6.4. Τιμολόγηση	44
3.7. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	45
3.8. Ικανοποίηση Πελατών	46
4. ΕΠΑ Αττικής και ΕΠΑ Θεσσαλονίκης	61
4.1. Διαφορές στη σύσταση των Εταιρειών	61
4.2. Διαφορές των καταναλωτικών αγορών	62
4.3. Κόστος Παροχής Φυσικού Αερίου	63
4.4. Χρηματοοικονομική Ανάλυση	66
Επίλογος	73
Βιβλιογραφία	75
Παράρτημα Α	
Ερωτηματολόγιο	78
Παράρτημα Β	
B.1. Ισολογισμοί ΕΠΑ Αττικής	85
B.2. Ισολογισμοί ΕΠΑ Θεσσαλονίκης	89

Εισαγωγή

Ο προσδιορισμός του προβλήματος και του σκοπού της διατριβής

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή, έχει σκοπό να αναλύσει τη Στρατηγική Ανάπτυξης και το μίγμα μάρκετινγκ που ακολουθεί η Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής (ΕΠΑ Αττικής) με σκοπό την επίτευξη των στόχων της. Με στόχο τη διερεύνηση της Ικανοποίησης των πελατών της ΕΠΑ Αττικής, διεξήχθη έρευνα μέσω ερωτηματολογίου για την Εταιρεία και το φυσικό αέριο. Επιπλέον, μέσα από την χρηματοοικονομική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε, σκιαγραφήθηκε το χρηματοοικονομικό προφίλ της επιχείρησης και εξετάστηκε κατά πόσο πετυχημένη είναι η πορεία της Εταιρείας στο κλάδο της ενέργειας και κατά πόσο εκμεταλλεύεται τις Ευκαιρίες που παρουσιάζονται.

Ο προσδιορισμός του ζητήματος, προκύπτει από τη παγκόσμια τάση για «πράσινη» ενέργεια. Η προστασία του περιβάλλοντος από το φαινόμενο του θερμοκηπίου, είναι ένα θέμα που αφορά όλες τις Χώρες διεθνώς. Ενόψει της «Στρατηγικής Ανάπτυξης της Ευρώπης - 2020», ο ρόλος της Ελλάδα για μία Ευρώπη ενεργειακά ανεξάρτητη από άλλες Χώρες Πάροχους, είναι πολύ σημαντικός. Η μελέτη της Στρατηγικής Ανάπτυξης της ΕΠΑ Αττικής κρίνεται απαραίτητη, ώστε να διαπιστωθεί αν η πορεία της επιχείρησης είναι πετυχημένη και αν μπορεί η Εταιρεία να ανταποκριθεί στις μελλοντικές προκλήσεις και εξελίξεις του κλάδου. Το φυσικό αέριο, είναι από τα βασικά προϊόντα του κλάδου της Ενέργειας, το οποίο είναι φιλικό απέναντι στο περιβάλλον και συντελεί στη διατήρηση του βιοτικού επιπέδου.

Η σχετική διεθνής εμπειρία στη προσέγγιση και επίλυση του προβλήματος

Τα τελευταία 15 χρόνια, η ΕΠΑ Αττικής έχει καθιερώσει στην αντίληψη του Έλληνα, πως το φυσικό αέριο πρόκειται για ένα αξιόπιστο, σύγχρονο και ασφαλές καύσιμο. Πλέον, η χρήση σύγχρονων συσκευών θέρμανσης, για υψηλή απόδοση θέρμανσης με

λιγότερη κατανάλωση τοποθετεί το Φυσικό Αέριο υψηλά στη προτίμηση των καταναλωτών. Βάσει της έρευνας και των στοιχείων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προτίμηση καυσίμων θέρμανσης των καταναλωτών, τοποθετεί πρώτο τη χρήση του Φυσικού Αερίου στην Ελλάδα και έκτο στην Ευρώπη. (European Commission, 2014).

Οι Έλληνες προτιμούν οικονομικά και φιλικά προς το περιβάλλον καύσιμα. Σύμφωνα με τον Αυλωνίτη (2011), η περιβαλλοντική ευαισθησία των Ελλήνων αυξάνεται και εκδηλώνεται με ενέργειες, όπως η εξοικονόμηση ενέργειας με χρήση εναλλακτικών καυσίμων. Οι Έλληνες καταναλωτές, εξοικειώνονται ολοένα και περισσότερο με φιλικές προς το περιβάλλον εταιρείες και αναγνωρίζουν τις δράσεις αυτών.

Περιορισμοί της διατριβής

Οι περιορισμοί της έρευνας που διεξήχθη είναι το μικρό δείγμα της έρευνας. Το δείγμα που συλλέχθηκε δεν είναι αντιπροσωπευτικό, καθώς το σύνολο των καταναλωτών της Εταιρείας αγγίζει τους 320 χιλιάδες καταναλωτές. Επίσης, χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος για την ανάλυση και παράθεση των δεδομένων. Οι καταναλωτές καλούνται να απαντήσουν σε ερωτήσεις με συγκεκριμένες απαντήσεις, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να γίνει ανάλυση σε βάθος.

Περιγραφή της γενικής μεθοδολογίας, μεθόδου και προσέγγισης της διατριβής

Το θεωρητικό υπόβαθρο της μεταπτυχιακής διατριβής και η παράθεση των στατιστικών στοιχείων, προέρχεται από πρωτογενή και δευτερογενή έρευνα. Για τη μεθοδολογική προσέγγιση που βασίζεται στη ποσοτική μέθοδο, χρησιμοποιήθηκε πρωτογενής έρευνα, μέσω του ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από χρήστες του φυσικού αερίου, που βρίσκονται στο λεκανοπέδιο της Αττικής. Οι απαντήσεις δόθηκαν διαδικτυακά και αναλύθηκαν μέσω του εργαλείου της GoogleDrive. Το ερωτηματολόγιο συστάθηκε με σκοπό την διερεύνηση της Ικανοποίησης των πελατών, στα διάφορα στάδια επαφής του πελάτη με την Εταιρεία. Τέλος, χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική στατιστική ανάλυση για τη παράθεση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Συνοπτική παρουσίαση των ενοτήτων

Στο πρώτο κεφάλαιο δίνονται οι έννοιες για τη στρατηγική, τα είδη της και πως το στρατηγικό μάνατζμεντ επηρεάζεται από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, παρουσιάζονται στοιχεία για το κλάδο της ενέργειας. Εξετάζεται η ενεργειακή βιωσιμότητα της Ελλάδας και γίνεται αναφορά για τις υποχρεώσεις της Ευρώπης και της Ελλάδας απέναντι στο περιβάλλον.

Στο τρίτο κεφάλαιο, αναλύεται η Στρατηγική Ανάπτυξης της ΕΠΑ Αττικής και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της Έρευνας που διεξήχθη.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, αναφέρονται οι διαφορές μεταξύ της ΕΠΑ Αττικής και της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης. Τέλος, πραγματοποιείται χρηματοοικονομική ανάλυση και σύγκριση για τις δύο Εταιρείες και σχολιάζεται η πορεία της ΕΠΑ Αττικής.

Κεφάλαιο 1

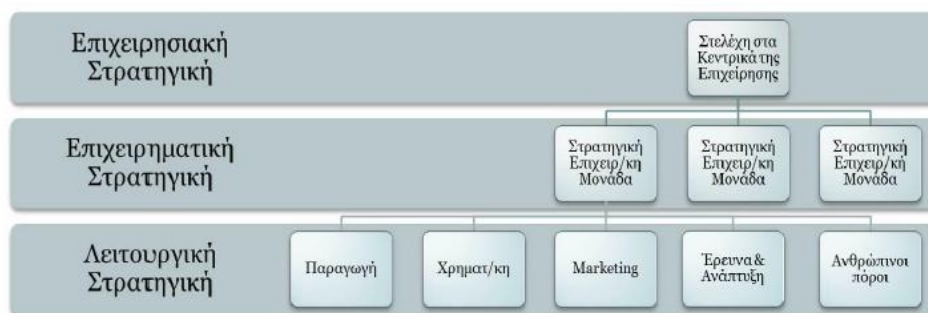
Στρατηγική

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθεί τι είναι η Στρατηγική, το Στρατηγικό Μάνατζμεντ και πως διαμορφώνονται από το Εσωτερικό και Εξωτερικό Περιβάλλον μιας Επιχείρησης. Μέσω των μοντέλων ανάλυσης του περιβάλλοντος SWOT και Porter, πως μπορούν να επιλεγούν οι σωστές αποφάσεις και με την κατάλληλη Επιχειρησιακή Στρατηγική να αποκτηθεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον κλάδο.

1.1 Τι είναι Στρατηγική

Η Στρατηγική των επιχειρήσεων είναι μια έννοια σύνθετη και πολύπλοκη. Κατά τον Chandler (1972) η Στρατηγική είναι ο καθορισμός των βασικών μακροπρόθεσμων στόχων και σκοπών μιας επιχείρησης, η επιλογή των τρόπων δράσης και η κατανομή των πόρων που χρειάζονται για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, ενώ βάσει των Johnson & Scholes (1999) η Στρατηγική είναι η κατεύθυνση και ο στόχος ενός οργανισμού μακροπρόθεσμα, μέσω του οποίου επιτυγχάνει πλεονέκτημα με την διαμόρφωση των διαθέσιμων πόρων σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον, με στόχο την ανταπόκριση στις ανάγκες της αγοράς και την εκπλήρωση των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών.

Η Στρατηγική χωρίζεται σε τρία επίπεδα, την Επιχειρησιακή Στρατηγική, την Επιχειρηματική Στρατηγική και την Λειτουργική Στρατηγική.



Εικόνα 1. Επίπεδα Εφαρμογής Στρατηγικής. Πηγή Αλεξανδρίδης (2015)

1.1.1 Επιχειρησιακή Στρατηγική

Η Επιχειρησιακή Στρατηγική βρίσκεται στο επίπεδο των Στελεχών της Επιχείρησης, και αφορά κυρίως τον τρόπο δράσης της επιχείρησης ως προς την επίτευξη των στόχων της. Παραδείγματος χάριν, με ποιο τρόπο θα αυξήσει τα κέρδη της η εταιρεία, αν χρειάζεται να δημιουργήσει νέες δραστηριότητες, ποια θα είναι η κατανομή των πόρων της με σκοπό την αποκόμιση των μέγιστων κερδών και γενικότερα τη τάση της επιχείρησης ως προς τις επιλογές ανάπτυξής της.

1.1.2 Επιχειρηματική Στρατηγική

Η επιχειρηματική Στρατηγική βρίσκεται στο επίπεδο της κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας της εταιρείας. Στόχος της είναι η αντιμετώπιση του ανταγωνισμού και η απόκτηση συγκριτικού πλεονάσματος στην αγορά.

1.1.3 Λειτουργική Στρατηγική

Η Λειτουργική Στρατηγική βρίσκεται στο επίπεδο των επιμέρους λειτουργιών και αφορά την επίτευξη των επιμέρους στόχων του κάθε τμήματος. Στόχοι που ανταποκρίνονται και έχουν άμεση σχέση με την ευρύτερη αποστολή της επιχείρησης.

1.2 Στρατηγικό Μάνατζμεντ

Το Στρατηγικό Μάνατζμεντ είναι οι πράξεις που σχεδιάζονται να γίνουν ώστε να εφαρμοστεί η επιχειρησιακή στρατηγική της εταιρείας. Η Στρατηγική θέση της εταιρείας πρέπει να είναι κατανοητή για να ακολουθηθούν οι κατάλληλες κατευθύνσεις και μέθοδοι. Και εν συνεχεία να εφαρμοστούν συγκεκριμένα σχέδια δράσης που στόχο θα έχουν την επίτευξη των στόχων της Εταιρείας.



Εικόνα 2. Στρατηγική

Μία επιχείρηση λειτουργεί και αλληλοεπιδρά μέσα σε ένα ισχυρό περιβάλλον. Οι δυνάμεις που ασκούνται, δημιουργούν είτε κερδοφόρα, είτε ζημιογόνα αποτελέσματα και επηρεάζουν την συμπεριφορά της επιχείρησης. Το περιβάλλον διακρίνεται σε εσωτερικό και εξωτερικό, με το εξωτερικό να κατηγοριοποιείται σε γενικό και ειδικό ή λειτουργικό.

1.2.1 Εσωτερικό Περιβάλλον

Το εσωτερικό περιβάλλον αποτελείται από παράγοντες στο εσωτερικό της επιχείρησης, που επηρεάζουν και καθορίζουν το τρόπο λειτουργίας της και βρίσκονται σε άμεση συσχέτιση μεταξύ τους. Οι παράγοντες αυτοί είναι οι ανθρώπινοι πόροι (εργαζόμενοι), οι φυσικοί πόροι (εγκαταστάσεις, αποθέματα), τεχνολογικοί και οικονομικοί (οικονομικοί πόροι, δάνεια, μετοχικό κεφάλαιο) (Κέφης, 2005:33)

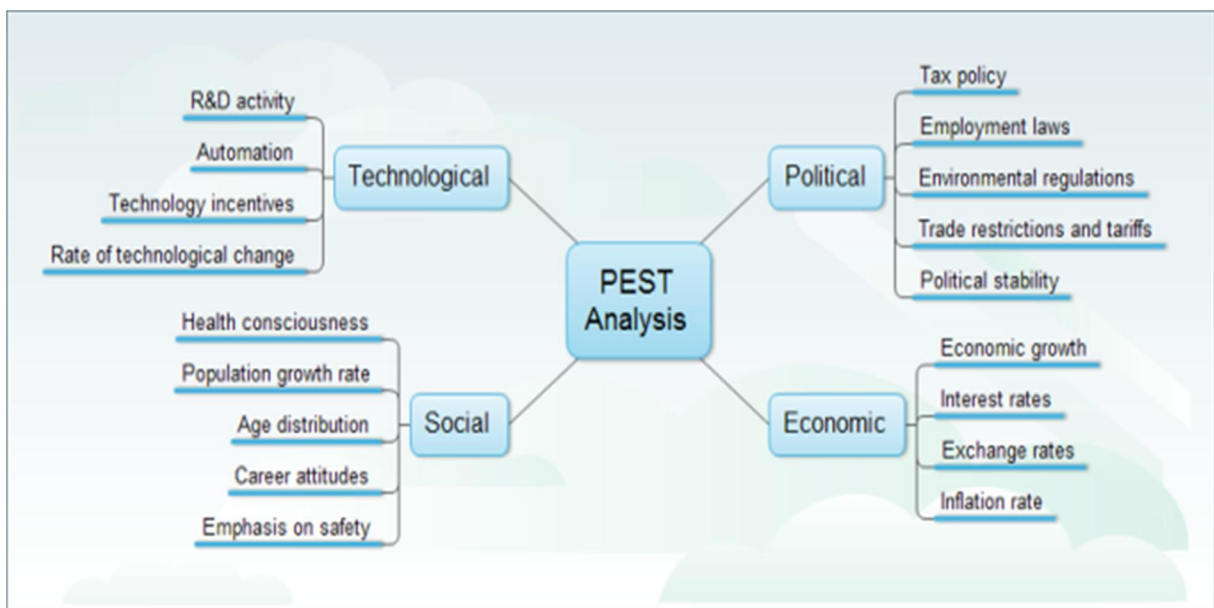


Εικόνα 3. Εσωτερικό Περιβάλλον

1.2.2 Εξωτερικό Περιβάλλον

Το εξωτερικό περιβάλλον αποτελείται από εξωγενείς παράγοντες που συνεχώς εξελίσσονται, αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και επηρεάζουν την επιχείρηση. Διακρίνεται σε γενικό και ειδικό περιβάλλον.

Το γενικό εξωτερικό περιβάλλον αποτελείται από παράγοντες που εξελίσσονται ως προς την τεχνολογία, τη νομοθεσία, τις καταναλωτικές συνήθειες και τις πολιτικές αλλαγές κ.α.. Για να επιβιώσει μία επιχείρηση και να εξελιχθεί, πρέπει να παρακολουθεί τις εξελίξεις των γεγονότων αυτών και να αναπροσαρμόζει έγκαιρα τις κινήσεις της. Το γενικό εξωτερικό περιβάλλον εν συντομία συμπεριλαμβάνει τους εξής παράγοντες PEST (Political, Economical, Social, Technological).



Εικόνα 4. PEST Ανάλυση

- Το Πολιτικό - Νομικό περιβάλλον, αποτελείται από το θεσμικό πλαίσιο, σύμφωνα με το οποίο λειτουργεί το κράτος, η επιχείρηση και οι εργασιακές συνθήκες που ισχύουν, οι αγορανομικές διατάξεις και υπουργικές αποφάσεις που αφορούν την προστασία του καταναλωτή κτλ.
- Το Οικονομικό περιβάλλον, διαμορφώνεται από τους πλουτοπαραγωγικούς πόρους μιας κοινωνίας. Περιλαμβάνει τις δομές της οικονομίας, τους ρυθμούς ανάπτυξης, την απασχόληση κ.α.. Ασκεί τεράστια επίδραση στις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές διότι καθορίζει το είδος, τις ποσότητες και τις τιμές των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και την συνολική ζήτηση των αντίστοιχων αγαθών.
- Το Κοινωνικό περιβάλλον, περιλαμβάνει τη "κοινωνική οργάνωση της χώρας", μέσα στην οποία είναι ενταγμένες όλες οι κοινωνικές ομάδες οι οποίες επιδρούν στη λειτουργία της και την εξέλιξή της (Μπουραντάς Α., Βάθης Α., Παπακωνσταντίνου Χ., Ρεκλείτης Π. 1999). Διαμορφώνεται από τα εθνολογικά και λαογραφικά χαρακτηριστικά, τα ήθη και γενικότερα την κουλτούρα των ομάδων που απαρτίζουν την κοινωνία. Οι επιλογές που προκύπτουν από τα παραπάνω στοιχεία, επηρεάζουν άμεσα την αγορά και η επιχείρηση πρέπει να

αναλύει προσεχτικά το περιβάλλον, να εντοπίζει τυχόν ευκαιρίες ή απειλές και να πράττει ανάλογα.

- Το Τεχνολογικό περιβάλλον επηρεάζει δραστικά μία επιχείρηση. Οι ραγδαίες εξελίξεις στο τεχνολογικό τομέα και η αναβαθμισμένη τεχνολογία προσδιορίζει την ποιότητα και την ποσότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας καθώς και την αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού μιας επιχείρησης. Μέσω αυτοματισμών μπορούν να αυξηθούν και να δημιουργηθούν νέες παραγωγικές διαδικασίες, να δημιουργηθούν νέα προϊόντα και τέλος, να αυξηθεί η παραγωγικότητα των εργαζόμενων με τη χρήση σύγχρονων λειτουργικών συστημάτων.

Το ειδικό εξωτερικό περιβάλλον αποτελείται από ομάδες ανθρώπων που έχουν συμφέρον απέναντι στην επιχείρηση και επηρεάζουν σημαντικά το τρόπο λειτουργίας της. Οι ομάδες αυτές απαρτίζονται από τους πελάτες, επιχειρηματίες, προμηθευτές, ανταγωνιστές κ.α..

1.3 Μοντέλα Ανάλυσης Περιβάλλοντος

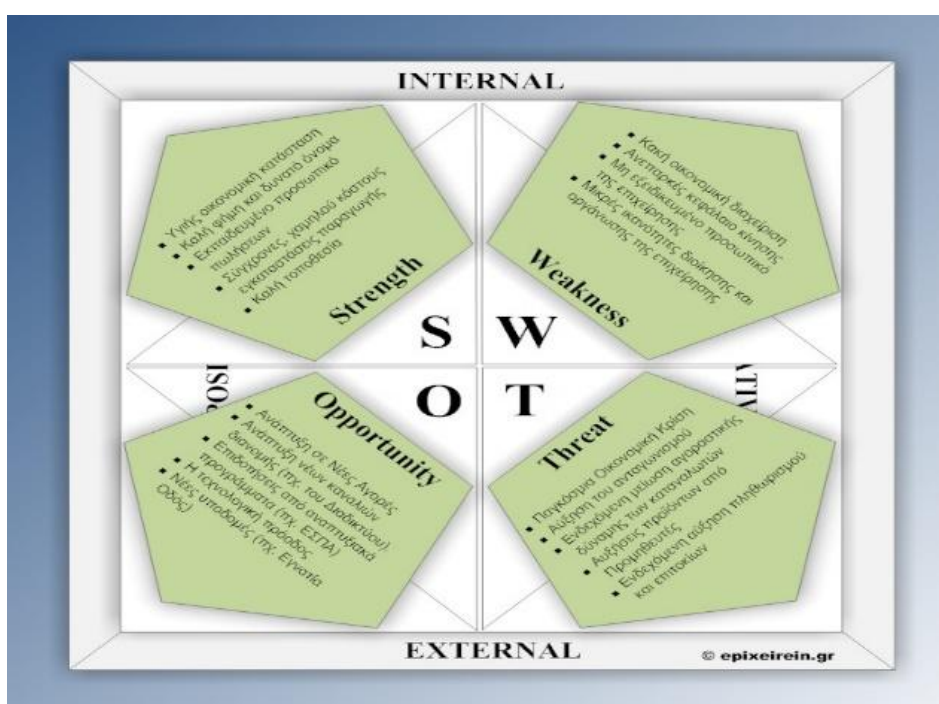
Μία επιχείρηση κατά την είσοδο της στην αγορά καλείται να αντιμετωπίσει διαφόρων ειδών προβλήματα και για να πετύχει, πρέπει να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Επομένως είναι εξαιρετικά σημαντικό μία επιχείρηση να μπορεί να αναλύει το περιβάλλον στο οποίο βρίσκεται, να αναγνωρίζει τις δυνάμεις της, να διορθώνει τις αδυναμίες της και να αξιοποιεί τις ευκαιρίες που προβάλλονται, ώστε να είναι σε θέση να επιβιώσει και να αναπτυχθεί σε μία αγορά που λειτουργεί με υγιείς συνθήκες ανταγωνισμού.

Υπάρχουν αρκετά μοντέλα ανάλυσης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μία επιχείρηση, ώστε να προσαρμόσει κατάλληλα την στρατηγική της και να είναι βιώσιμη. Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναλυθούν τα δύο πιο σημαντικά, το μοντέλο SWOT και το μοντέλο των 5 δυνάμεων του Porter.

1.3.1 Ανάλυση SWOT

Ένα μοντέλο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από μία επιχείρηση όταν θέλει να αναλύσει το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον για να λάβει μία απόφαση σχετικά με τους στόχους της, είναι η Ανάλυση SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

Η ανάλυση SWOT αναλύει τα δυνατά και αδύναμα σημεία που υπάρχουν στο εσωτερικό περιβάλλον, όπως τα χαρακτηριστικά της επιχείρησης, η τεχνογνωσία, οι δεξιότητες του προσωπικού. Το εξωτερικό περιβάλλον αναλύει τις ευκαιρίες και τις απειλές, όπως είναι οι εξελίξεις στην τεχνολογία, νέες θεσμικές ρυθμίσεις εμφάνιση νέων αγορών κ.α..



Εικόνα 5. SWOT Ανάλυση. Πηγή epixeirein.gr

Για να μπορέσει να εφαρμοστεί η SWOT ανάλυση πρέπει να δοθούν απαντήσεις σε σημαντικά ερωτήματα όπως ποια τα πλεονεκτήματα, ποιο είναι το πλέον ανταγωνιστικό προϊόν / υπηρεσία, ποιοι οι διαθέσιμοι πόροι και τι θα μπορούσε να βελτιωθεί, όσον αφορά τις Δυνάμεις και Αδυναμίες (Βικιπαίδεια, 2014). Τα ερωτήματα πρέπει να απαντηθούν αντικειμενικά και να περιέχουν την άποψη των πελατών εκτός από της επιχείρησης και να σχετίζονται με τον ανταγωνισμό, εφόσον η επιχείρηση δραστηριοποιείται σε ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Αντίστοιχα για την αξιοποίηση Ευκαιριών προκύπτουν ερωτήματα όπως, η αναγνώριση ευκαιριών και οι τάσεις της αγοράς. Ενώ χρήσιμες ευκαιρίες μπορούν να θεωρηθούν, οι αλλαγές στην τεχνολογία, σε κοινωνικά μοτίβα και του τρόπου ζωής. Επιπλέον, ευκαιρίες μπορούν να παρουσιαστούν από την προσπάθεια εξάλειψης Αδυναμιών. (Βικιπαίδεια, 2014)

Ερωτήματα για την αντιμετώπιση των Απειλών είναι, τι είδους εμπόδια παρουσιάζονται, πως κινούνται οι ανταγωνιστές, αν υπάρχουν χρηματοοικονομικά προβλήματα στην επιχείρηση ή αν κάποια από τις αδυναμίες είναι απειλή προς την επιχείρηση.

Η μήτρα SWOT είναι χρήσιμη και περιέχει τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά στοιχεία, αλλά δεν αποτελεί πλήρες εργαλείο για την ανάλυση, εξαγωγή συμπερασμάτων και επιλογή ορθών αποφάσεων σε μια επιχείρηση. Χρησιμοποιείται συμπληρωματικά με την ανάλυση Pest, που αναφέρθηκε παραπάνω και είναι βασικό συστατικό ενός Πλάνου Μάρκετινγκ.

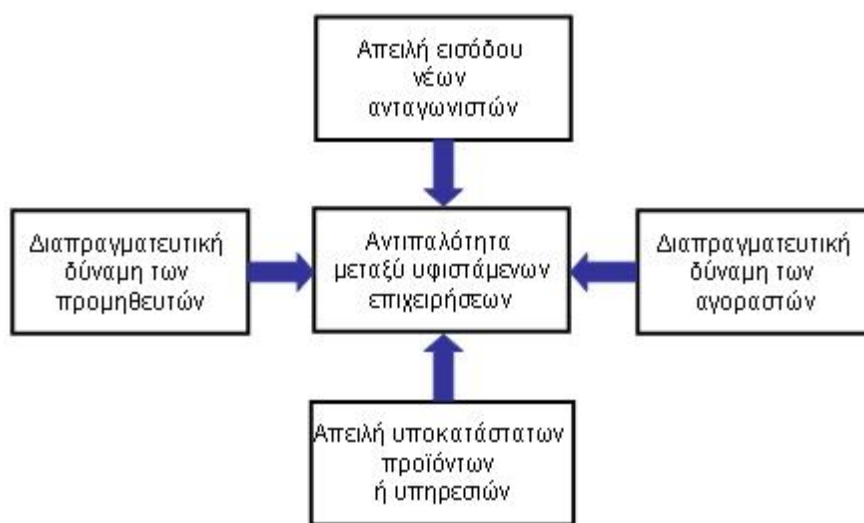
1.3.2 Ανάλυση των 5 δυνάμεων του Porter

Μία άλλη προσέγγιση για την ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλον είναι το μοντέλο του Harvard Michael Porter, ο οποίος θέλοντας να αναπαραστήσει το ανταγωνιστικό περιβάλλον μιας επιχείρησης, στηρίχθηκε στη διατύπωση της θεωρίας των πόρων, των ικανοτήτων και στην αλυσίδα αξίας της επιχείρησης. Βάσει της θεωρίας των πόρων και ικανοτήτων, στο εσωτερικό περιβάλλον τέσσερα είναι τα βασικά στοιχεία της επιχείρησης. Οι ανθρώπινοι πόροι, οι υλικοί πόροι (εξοπλισμός, ακίνητα), οι άυλοι πόροι (φήμη) και τα συστήματα διοίκησης των παραπάνω. Η σωστή συνεργασία των στοιχείων του εσωτερικού περιβάλλοντος, μπορεί να επιτευχθεί με τις υπάρχουσες ικανότητες της επιχείρησης. Βάσει της αλυσίδας αξίας, η επιχείρηση είναι μια αλυσίδα διαδικασιών η οποία αποτελείται από το σχεδιασμό, τη παραγωγή, τη προώθηση και τη διανομή του προϊόντος. (Κέφης, 2005)

Η προσαρμογή μια επιχείρησης στις μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος προϋποθέτει την ανάλυση του και αυτό είναι εφικτό με την PEST ανάλυση. Η ανάλυση

του εξωτερικού περιβάλλοντος ολοκληρώνεται με την ανάλυση του μικρο-περιβάλλοντος, που αφορά τις επιχειρήσεις του κλάδου.

Κατά τον Porter οι απειλές και οι ευκαιρίες που προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον είναι τα Υποκατάστατα προϊόντα, η Είσοδος νέων επιχειρήσεων στον κλάδο, η Διαπραγματευτική ισχύς πελατών, η Διαπραγματευτική ισχύς προμηθευτών και η Τοποθέτηση και αντιπαλότητα μεταξύ υφιστάμενων ανταγωνιστών.



Εικόνα 6. Οι 5 δυνάμεις του Porter.

Οι δυνάμεις αυτές, καθορίζουν τις πιέσεις που δέχεται ο κλάδος και επομένως κατά πόσο ο ανταγωνισμός είναι ισχυρός ή ήπιος και κατ' επέκταση πόσο ελκυστικός είναι για μία επιχείρηση. Αναλύοντας τις δυνάμεις μπορούμε να διαπιστώσουμε πόσο σημαντικές είναι καθώς και το τι επιπτώσεις έχουν στο κλάδο και στην επιχείρηση.

- Είσοδος νέων επιχειρήσεων στο κλάδο. Σε μία κερδοφόρα αγορά είναι σύνηθες φαινόμενο να προσελκύνονται πολλές νέες επιχειρήσεις με αποτέλεσμα το κέρδος να μειώνεται σημαντικά. Ιδανικό για μία επιχείρηση, είναι να καταφέρει να μπει σε μια αγορά με μεγάλα εμπόδια εισόδου και μικρά εμπόδια εξόδου, ώστε να μην υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός και το κέρδος να παραμένει υψηλό. Εμπόδια εισόδου μπορούν να θεωρηθούν, η αδυναμία απόκτησης εξειδικευμένης τεχνολογίας κ.α..

- Υποκατάστατα προϊόντα. Τα υποκατάστατα προϊόντα δείχνουν πως υπάρχει ένα ανώτερο όριο στη τιμή που μπορεί να θέσει μία επιχείρηση για ένα προϊόν, προτού οι καταναλωτές στραφούν προς τα υποκατάστατα προϊόντα. (Βικιπαίδεια, 2016) Οι επιχειρήσεις πολλές φορές κάνουν το λάθος και υποτιμούν τον ανταγωνισμό, ανεβάζοντας τις τιμές των προϊόντων τους, με αποτέλεσμα οι πελάτες να το αντικαθιστούν με ένα άλλο. Ο ανταγωνισμός υπάρχει ανεξάρτητα από τις συνθήκες της οικονομίας, διότι κάθε πελάτης έχει τη δική του αίσθηση για το πόσα χρήματα θέλει να ξοδέψει σε ένα προϊόν.
- Η διαπραγματευτική ισχύς των προμηθευτών. Οι προμηθευτές καθορίζουν τις τιμές και την ποιότητα του αρχικού προϊόντος με αποτέλεσμα να ασκούν μεγάλη δύναμη σε μια επιχείρηση. Το μέγεθος της δύναμης που ασκεί ένας προμηθευτής εξαρτάται το αν υπάρχουν αρκετοί προμηθευτές, αν το προϊόν είναι μοναδικό ή αν η αλλαγή ενός προμηθευτή είναι ακριβή για την επιχείρηση κ.α..
- Η διαπραγματευτική ισχύς των πελατών. Οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να μειώσουν τις τιμές, να απαιτήσουν καλύτερο σε ποιότητα προϊόν και να δημιουργήσουν ανταγωνισμό. Αυτές οι δυνατότητες υπάρχουν όταν αποφασίσουν να αγοράσουν μεγάλο όγκο προϊόντων (χονδρική), όταν αγοράζουν από ανταγωνιστές και όταν το κόστος αλλαγής προμηθευτή είναι χαμηλό.
- Τοποθέτηση και αντιπαλότητα μεταξύ υφιστάμενων ανταγωνιστών. Οι παραπάνω δυνάμεις μπορούν να προκαλέσουν αντιπαλότητα και εχθρότητα μεταξύ των επιχειρήσεων, καθώς κάθε επιχείρηση μέσα σε ένα κλάδο παλεύει να αποκτήσει μερίδιο στην αγορά.

Με την ανάλυση των δυνάμεων του Porter, έχει την δυνατότητα μια επιχείρηση να δημιουργήσει την εικόνα της αγοράς και να εφαρμόσει την κατάλληλη στρατηγική, ώστε να κινηθεί μέσα σε αυτήν και να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

1.4 Επιχειρησιακή Στρατηγική

Μια Επιχείρηση οφείλει να αποφασίσει τι είδους Στρατηγική θα επιλέξει να ακολουθήσει, ώστε να εκπληρώσει τους μακροπρόθεσμους στόχους και την ευρύτερη αποστολή της. Οι βασικές κατηγορίες των Επιχειρησιακών Στρατηγικών διακρίνονται σε τρεις: στις Στρατηγικές Ανάπτυξης, τις Στρατηγικές Σταθερότητας και στις Στρατηγικές διάσωσης - αναστροφής.

- Στρατηγικές Ανάπτυξης

Οι στρατηγικές Ανάπτυξης επιλέγονται όταν υπάρχουν ευκαιρίες στο εξωτερικό περιβάλλον και η επιχείρηση έχει την δυνατότητα να εξελιχθεί και να αναπτυχθεί.

- Στρατηγικές Σταθερότητας

Οι στρατηγικές Σταθερότητας επιλέγονται όταν το περιβάλλον είναι ουδέτερο και δεν επηρεάζει την επιχείρηση.

- Στρατηγικές Διάσωσης - Αναστροφής

Οι στρατηγικές Διάσωσης και Αναστροφής επιλέγονται όταν υπάρχουν απειλές στο περιβάλλον και η επιχείρηση προσπαθεί να διορθώσει τα λάθη της και να ανακάμψει.

1.4.1 Στρατηγική Ανάπτυξης

Επιλέγοντας την Στρατηγική Ανάπτυξης, μια επιχείρηση μπορεί να αναπτυχθεί είτε εσωτερικά, διαμορφώνοντας ανάλογα τις δραστηριότητές της, είτε εξωτερικά μέσω εξαγορών ή συγχωνεύσεων. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι που μπορεί να επιλέξει να αναπτυχθεί, ανάλογα με τους στόχους της. Τα μοντέλα ανάπτυξης είναι η Κάθετη Ολοκλήρωση, η Οριζόντια ολοκλήρωση, η Διασπορά / διαφοροποίηση δραστηριοτήτων, η Συγκέντρωση- διείσδυση αγοράς, η Ανάπτυξη της αγοράς και η Ανάπτυξη προϊόντων.



Εικόνα 7. Ανάπτυξη

Κάθετη Ολοκλήρωση

Κάθετη Ολοκλήρωση, είναι η επέκταση της επιχείρησης είτε προς τα πίσω (εισροές), είτε προς τα εμπρός (εκροές). Η επιχείρηση προσπαθεί αντίστοιχα να επενδύσει στους εισερχόμενους πόρους της (προμηθευτές), αναλαμβάνοντας την προμήθεια των πρώτων υλών ή να ελέγξει τις εξερχόμενες υπηρεσίες της (λιανοπωλητές), αναλαμβάνοντας τη διανομή των προϊόντων διοικώντας την αντίστοιχη εταιρεία ή εξαγοράζοντας την. Με τη μείωση της εξάρτησης της από τους προμηθευτές ή/και τους λιανοπωλητές, η επιχείρηση μειώνει το κόστος παραγωγής των προϊόντων της με αποτέλεσμα να δυναμώσει την αξία των προϊόντων / υπηρεσιών της και να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά. Επιλέγοντας την κάθετη ολοκλήρωση, η επιχείρηση ενδέχεται να αντιμετωπίσει το βασικό μειονέκτημα που προκύπτει από την έλλειψη ευελιξίας στην παραγωγική διαδικασία και την ουσιαστική δέσμευση της επιχείρησης σε ένα συγκεκριμένο κλάδο. Το μερίδιο της εταιρείας στην αγορά μπορεί να επηρεαστεί, καθώς εξαρτάται αποκλειστικά από τις μελλοντικές του προοπτικές του συγκεκριμένου κλάδου.

Οριζόντια ολοκλήρωση

Οριζόντια Ολοκλήρωση, είναι η προσπάθεια της επιχείρησης να αναπτυχθεί επενδύοντας σε ανταγωνιστικές ή συμπληρωματικές δραστηριότητες σχετιζόμενες με τις δικές της. Δηλαδή πραγματοποιώντας εξαγορές και στρατηγικές συμμαχίες ώστε να ενισχύσει τη θέση της στην αγορά και κατ' επέκταση την κερδοφορία της.

Διασπορά / Διαφοροποίηση Δραστηριοτήτων

Η Διαφοροποίηση Δραστηριοτήτων αφορά κυρίως μεγάλες επιχειρήσεις, οι οποίες θέλουν να αναπτυχθούν επενδύοντας σε νέες δραστηριότητες του ίδιου κλάδου

(συσχετισμένη διαφοροποίηση) ή από διαφορετικούς κλάδους (ασυσχέτιστη διαφοροποίηση).

Με τη συσχετισμένη διαφοροποίηση, επιτυγχάνεται μείωση κόστους από οικονομίες κλίμακας, είτε από την απόκτηση τεχνογνωσίας και ανταλλαγής διοικητικών ικανοτήτων από την μία εταιρεία στην άλλη, είτε από την απόκτηση και εκμετάλλευση χρήσιμων πληροφοριών για την τάση της αγοράς. Επιπλέον επιτυγχάνεται διασπορά του κινδύνου καθώς η εταιρεία παύει να εξαρτάται πλέον από ένα προϊόν ή μια συγκεκριμένη αγορά. Τέλος, αυξάνει την δύναμη της στην αγορά εκμεταλλευόμενη τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι κατάλληλες συμμαχίες και εξαγορές, αντιμετωπίζοντας έμμεσα τον ανταγωνισμό.

Η ασυσχέτιστη διαφοροποίηση θεωρείται πως είναι μια μεγάλη επενδυτική ευκαιρία, κυρίως αν ο υφιστάμενος κλάδος που δραστηριοποιείται η επιχείρηση βρίσκεται σε φθίνουσα ανάπτυξη και υπάρχει η ανάγκη για επένδυση πλεονασμάτων κεφαλαίου. Εξαγοράζοντας μία επιχείρηση σε χαμηλή τιμή επιτυγχάνεται διασπορά του επιχειρηματικού κινδύνου καθώς η εταιρεία επενδύει σε τελείως διαφορετικά προϊόντα. Επιπλέον με την χρηματοοικονομική συνεργία των δύο επιχειρήσεων το οικονομικό αποτέλεσμα είναι καλύτερο γιατί μειώνεται το συνολικό κόστος κεφαλαίου των επιχειρήσεων.

Συγκέντρωση – Διείσδυση Αγοράς

Με την στρατηγική Διείσδυσης, μία επιχείρηση επιλέγει να επενδύσει στο πιο κερδοφόρο προϊόν ή υπηρεσία της, ώστε να αυξήσει το μερίδιο της στην αγορά. Επενδύοντας και προωθώντας ένα μόνο προϊόν, η επιχείρηση επενδύει αυτόματα σε τεχνολογία για μείωση του κόστους παραγωγής και στην εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού της, με σκοπό την αύξηση της παραγωγής της. Επιπλέον, για την αύξηση των πωλήσεων, πρέπει να πειστούν οι υφιστάμενοι πελάτες να χρησιμοποιούν περισσότερο το προϊόν και να βρεθούν νέοι τρόποι χρήσης του. Τέλος, σημαντική είναι η απόκτηση νέων πελατών προερχόμενων είτε από ανταγωνιστές ή νέων χρηστών του προϊόντος.

Αυτή η στρατηγική ανάπτυξης προτιμάται από τις επιχειρήσεις, όταν υπάρχει περιθώριο αύξησης της χρήσης του προϊόντος από τους καταναλωτές και οι οικονομίες κλίμακας προσφέρουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα (Αλεξανδρίδης 2015).

Ανάπτυξη Αγοράς

Μια επιχείρηση επιλέγει αυτή την στρατηγική όταν επιχειρεί να προωθήσει τα υφιστάμενα προϊόντα της, σε νέες αγορές. Επεκτείνοντας τη γεωγραφική κάλυψη των προϊόντων της, την απόκτηση πελατών από άλλα τμήματα της αγοράς και με την είσοδο σε νέα κανάλια διανομής. Η Στρατηγική επιλέγεται συνήθως όταν υπάρχουν ακόμα ακόρεστες αγορές και νέα, οικονομικά και αξιόπιστα κανάλια διανομής (Αλεξανδρίδης, 2015).

Ανάπτυξη Προϊόντων

Αυτή η στρατηγική επιλέγεται, όταν μια επιχείρηση θελήσει να αναπτύξει καινούρια προϊόντα για τις υφιστάμενες αγορές. Τα προϊόντα που θα προωθηθούν από την επιχείρηση πρέπει να είναι είτε καινούρια, είτε αναβαθμισμένα σε ποιότητα ή με εξελιγμένα χαρακτηριστικά. Η στρατηγική είναι κατάλληλη για μια επιχείρηση η οποία έχει ήδη επιτυχημένα προϊόντα και θέλει να αναπτυχθεί περαιτέρω, μέσω νέων και εξελιγμένων προϊόντων.

1.4.2 Στρατηγική Σταθερότητας

Η Στρατηγική Σταθερότητας ακολουθείται από Εταιρείες που δεν έχουν σκοπό να πραγματοποιήσουν κάποια σημαντική αλλαγή και έχουν σκοπό την διατήρηση της θέσης τους στην αγορά. Πραγματοποιούν βελτιώσεις που αφορούν το εσωτερικό της επιχείρησης όπως είναι η μείωση λειτουργικών εξόδων και αναμένουν μέχρι να εξελιχθούν οι όποιες αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος. Οι στρατηγικές αυτές διακρίνονται αντίστοιχα, στη Στρατηγική καμίας αλλαγής, στη Στρατηγική συγκομιδής κερδών, στο Στρατηγικό διάλειμμα και στην Στρατηγική προσεκτικών βημάτων.

1.4.3 Στρατηγική Διάσωσης – Αναστροφής

Οι Στρατηγικές Διάσωσης – Αναστροφής επιλέγονται από Εταιρείες οι οποίες στην πορεία τους έκαναν αρκετά λάθη, είναι προβληματικές και προσπαθούν να προλάβουν επιπλέον προβλήματα. Συνηθισμένοι λόγοι που οδηγούν μία Εταιρεία στην αποτυχία είναι η κακή προσαρμογή της επιχείρησης στο περιβάλλον, η απουσία εσωτερικού ελέγχου, η μεγάλη ανάληψη επιχειρηματικού κινδύνου, εξωτερικοί ανεξέλεγκτοι παράγοντες και ένας συνδυασμός των παραπάνω παραγόντων (Αλεξανδρίδης, 2015).

Για να αντιμετωπίσει τα παραπάνω θέματα μια εταιρεία, πρέπει να επιλέξει την κατάλληλη Στρατηγική που θα την βοηθήσει να ξεπεράσει τα προβλήματά της.

Στρατηγική Ανόρθωσης

Η Στρατηγική Ανόρθωσης εφαρμόζεται όταν η απόδοση της εταιρείας βρίσκεται κάτω από το αποδεκτό όριο για αρκετό καιρό. Η επιχείρηση πλέον πρέπει να αντιμετωπίσει τους περιορισμένους πόρους από την μείωση των πωλήσεων και την αύξηση των ζημιών, το πεσμένο ηθικό του ανθρώπινου δυναμικού, προβλήματα από μετόχους, πελάτες και προμηθευτές.

Το πρώτο στάδιο της στρατηγικής ανόρθωσης είναι η συρρίκνωση. Σε αυτό το στάδιο η επιχείρηση μειώνει ελεγχόμενα το κόστος, χωρίς υπερβολές με περικοπές σε λειτουργικά έξοδα, ανθρώπινο δυναμικό και μειωτική αναδιάρθρωση των ιεραρχικών επιπέδων. Το δεύτερο στάδιο είναι της σταθεροποίησης. Η εταιρεία προσανατολίζεται σε αποδοτικές αγορές, για να βελτιώσει το περιθώριο κέρδους της και να επενδύει σε νέες κερδοφόρες δραστηριότητες. Τρίτο και τελευταίο στάδιο είναι η αναδόμηση. Πλέον η εταιρεία επενδύει σε ανάπτυξη νέων προϊόντων, τεχνολογικές καινοτομίες, και προχωράει σε ανανέωση προσωπικού για να αυξήσει τη κερδοφορία της με επιθετικές πωλήσεις.

Στρατηγική από-επένδυσης

Η Στρατηγική από-επένδυσης ακολουθείται από μία Εταιρεία όταν η στρατηγική Ανόρθωσης αποτύχει και αναγκαστικά πρέπει να πουληθεί ένα τμήμα ή και ολόκληρη η επιχείρηση. Άλλοι λόγοι που μπορούν να οδηγήσουν στην πώληση ενός τμήματος της επιχείρησης είναι γιατί η πώληση του ενδέχεται να είναι πιο συμφέρουσα από την εκ

νέου επένδυση ή γιατί το συγκεκριμένο τμήμα μπορεί να μην εμπεριέχεται στα μακροπρόθεσμα σχέδια της Εταιρείας.

Στρατηγική <Αιχμαλωσίας>

Η Στρατηγική Αιχμαλωσίας ακολουθείται από μία Εταιρεία όταν επιλέξει να μειώσει κάποιες από τις δραστηριότητές της και γίνει μερικώς ή πλήρως εξαρτώμενη από μία άλλη επιχείρηση, η οποία της εγγυάται την συνέχεια ύπαρξης της βάσει κάποιου μακροχρόνιου συμβολαίου που δεσμεύει τα συμβαλλόμενα μέρη.

Στρατηγική Ρευστοποίησης

Στην Στρατηγική Ρευστοποίησης η Εταιρεία πλέον ρευστοποιείται μέσω της διαδικασίας εκκαθάρισης και οι πιστωτές και μέτοχοι παίρνουν τα ποσά που τους αναλογούν.

Μια επιχείρηση έχοντας πλέον αναλύσει το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, χρησιμοποιώντας ως εργαλεία της, τα μοντέλα που αναφέρθηκαν προηγουμένως σε αυτό το κεφάλαιο, μπορεί να αποφασίσει ποια Στρατηγική να ακολουθήσει. Την κατάλληλη Στρατηγική που θα την βοηθήσει να αυξήσει την κερδοφορία της, να αποκτήσει μερίδιο στην αγορά ή να διατηρήσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της.

Κεφάλαιο 2

Κλάδος Ενέργειας

Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται αναφορά στο κλάδο της Ενέργειας στην Ελλάδα και τους κύριους ανταγωνιστές στο τομέα της Ενέργειας Καυσίμου Θέρμανσης και της Ηλεκτρικής Ενέργειας. Θα μελετηθεί η ενεργειακή βιωσιμότητα της Ελλάδας και η θέση της Ευρώπης απέναντι στο περιβάλλον και τον άνθρωπο. Με το μοντέλο SWOT θα αναλυθούν οι δυνάμεις, αδυναμίες, ευκαιρίες και απειλές του κλάδου.

2.1 Ο κλάδος Ενέργειας στην Ελλάδα

Ο κλάδος της Ενέργειας επηρεάζεται από το διεθνές οικονομικό και πολιτικό περιβάλλον και θεωρείται ένας από τους σημαντικότερους κλάδους παγκοσμίως. Έχει άμεση σχέση με την ανάπτυξη μιας Χώρας και επηρεάζεται άμεσα από τις εξελίξεις στην Οικονομία. Η Ενέργεια καυσίμων Θέρμανσης και η Ηλεκτρική Ενέργεια προέρχονται από καύσιμα όπως το Πετρέλαιο, το Φυσικό Αέριο, το υγραέριο και μορφές ενέργειας όπως ο Ηλεκτρισμός και οι Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Αγαθά απαραίτητα στη ζωή των ανθρώπων, καθώς καλύπτουν βασικές ανάγκες όπως είναι η θέρμανση και ηλεκτρισμός.

Η Ελλάδα το 2013, βάσει των δεδομένων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, έχει φτάσει να εισάγει το 62% των καυσίμων ενέργειας από 66,5 % το 2012. Η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως στην οικονομική κρίση που έχει μειώσει τη ζήτηση της Ενέργειας. Το υπόλοιπο 38% αφορά εγχώρια παραγωγή, η οποία αποτελείται σε ποσοστό 72% από στερεά καύσιμα. Στην εισαγωγή Ενέργειας το 77% αφορά πετρελαιοειδή και 20% φυσικό αέριο. Στην τελική κατανάλωση ενέργειας, ο μεγαλύτερος καταναλωτής είναι ο τομέας

μεταφορών, όπου το 2013 έφτασε το 41% σε σχέση με το 2012 που κατείχε ποσοστό 37,4%. Στη δεύτερη θέση βρίσκονται οι οικιακοί πελάτες με ποσοστό 24% και η τρίτη η βιομηχανία με 18%. (European Commission, 2015)

Η τελική ενεργειακή κατανάλωση το 2013, υπολογίζεται πως έφτασε στα πετρελαιοειδή το 57%, στον ηλεκτρισμό 27,4%, η βιομάζα 7% και το Φυσικό Αέριο 5,9%. (European Commission, 2015)

2.1.1 Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας

Η ηλεκτρική Ενέργεια αποτελεί ένα αγαθό βασικό για τον άνθρωπο. Για αυτό το λόγο χρησιμοποιείται από ένα τεράστιο αριθμό καταναλωτών και οι χρήσεις της πολλές.

Η Ηλεκτρική Ενέργεια στην Ελλάδα αποτελούσε μονοπώλιο υπό την αιγίδα του Δημοσίου και διαμόρφωνε τη τιμή και τη προσφερόμενη ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας.



Εικόνα 8. Ηλεκτρική Ενέργεια

Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας προέρχεται από καύση λιγνίτη, πετρέλαιο, φυσικό αέριο, υδροηλεκτρικούς σταθμούς και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ). Η ηλεκτρική ενέργεια στην Ελλάδα παράγεται από ατμοηλεκτρικά εργοστάσια που βρίσκονται στη Μεγαλόπολη Αγίου Δημητρίου Κοζάνης, στη Πτολεμαΐδα κ.α., από υδροηλεκτρικά

φράγματα που βρίσκονται στη λίμνη Πλαστήρα, Κρεμαστών κ.α. καθώς και από Αιολικά Πάρκα. (ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ, 2016). Το 2013, εκτιμήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή πως η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας προήλθε σε ποσοστό 46% από καύση λιγνίτη, 19% από φυσικό αέριο, 25% από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας και 9,4% από πετρελαιοειδή.

Με την άρση του μονοπωλίου της ΔΕΗ στο κλάδο της Ηλεκτρικής Ενέργειας, δημιουργήθηκαν δύο εταιρείες ο ΑΔΜΗΕ Α.Ε. (Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.) και ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.), θυγατρικές της ΔΕΗ Α.Ε.. Ο ΑΔΜΗΕ Α.Ε. έχοντας την ευθύνη της διαχείρισης, λειτουργίας, ανάπτυξης και συντήρησης του Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έχοντας την ευθύνη του Δικτύου Διανομής.(ΔΕΗ, 2013). Οι νέες εταιρείες, που προστέθηκαν στην αγορά της Ηλεκτρικής ενέργειας, μετά την άρση του μονοπωλίου και μπορούν να προμηθεύσουν τους τελικούς καταναλωτές, είναι οι εταιρείες Eipedison, Ηρων Θερμοηλεκτρική, Green, Watt & Volt, Volterra, Protergia και NRG Trading House. Στα πλαίσια του υγιή ανταγωνισμού, οι Εταιρείες μέσω διαφημίσεων σε τηλεόραση και ραδιόφωνο και με περιοδικές προωθητικές ενέργειες προσπαθούν να γίνουν ελκυστικές και να προσελκύσουν πελάτες με σκοπό να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Η ζήτηση της ηλεκτρικής ενέργειας επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες και είναι κυρίως οικονομικοί, κοινωνικοί και καιρικοί. Βάσει των οικονομικών προσφορών της κάθε επιχείρησης καλείται ένας πελάτης να επιλέξει Πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας, βασιζόμενος στην οικονομική του ευρωστία, διεκδικώντας το πιο οικονομικό τιμολόγιο. Κοινωνικοί, όπως είναι ο τρόπος ζωής των καταναλωτών και πως αυτός επηρεάζεται από παράγοντες όπως το εισόδημα, οι ραγδαίες πολιτικές εξελίξεις και η οικονομική αστάθεια της Χώρας. Τέλος, οι καιρικοί παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται άμεσα με τις καιρικές συνθήκες, όπως είναι οι βροχές, το κρύο, η υγρασία κ.α. και η επίδρασή που έχουν στη καθημερινότητα του καταναλωτή.

2.1.2 Αγορά Ενέργειας Θέρμανσης

Η Ενέργεια θέρμανσης είναι ένα ακόμα βασικό αγαθό για τον άνθρωπο, καθώς καλύπτει κυρίως την ανάγκη της θέρμανσης. Απευθύνεται στη πλειοψηφία του καταναλωτικού κοινού που έχει τη δυνατότητα να αγοράζει καύσιμα με σκοπό τη θέρμανση. Στην

Ελλάδα τα κυριότερα καύσιμα που χρησιμοποιούνται από τους καταναλωτές είναι το πετρέλαιο θέρμανσης, το φυσικό αέριο και το υγραέριο.

- **Πετρέλαιο**

Το πετρέλαιο είναι ένα από τα πιο διαδεδομένα καύσιμα στο κόσμο και αποτελεί τη κυριότερη πηγή ενέργειας. Αποκαλείται «μαύρος χρυσός», είναι υγρό, παχύρευστο και μαύρο καύσιμο που βρίσκεται μέσα σε πετρώματα στα ανώτερα στρώματα του φλοιού της γης. Αποτελείται από ένα μείγμα υδρογονανθράκων και κατατάσσεται σε τρεις κατηγορίες ανάλογα τη σύνθεση του. Τα παραφινικά πετρέλαια, τα ασφαλικά πετρέλαια και τα Ασφαλτοπαραφινικά, που είναι ο συνδυασμός των δύο παραπάνω. (Βικιπαίδεια, 2016) Κατά τη καύση του πετρελαίου απελευθερώνονται σε μεγάλες ποσότητες διοξειδίου και τριοξειδίου του άνθρακα και οξείδια του αζώτου, τα οποία προκαλούν ρύπανση στο περιβάλλον, δημιουργώντας το φαινόμενο του θερμοκηπίου.

Τα τελευταία χρόνια, με την αύξηση της φορολογίας του πετρελαίου, τη παγκόσμια οικονομική κρίση και την ορατή πλέον απειλή της κλιματικής αλλαγής, από το φαινόμενο του θερμοκηπίου, έχουν συντελέσει στη μείωση της ζήτησης του πετρελαίου. Διεθνώς και σύμφωνα με το πρωτόκολλο του Κιότο, η προστασία του περιβάλλοντος έχει γίνει προτεραιότητα. Η εκμετάλλευση καυσίμων με μειωμένες εκπομπές ρύπων CO₂, έχει αρχίσει να στρέφει την αγορά μακριά από τη χρήση του πετρελαίου, σε εναλλακτικά και φιλικότερα καύσιμα. Σε αυτή τη κατηγορία καυσίμων, ανήκουν το φυσικό αέριο, το υγραέριο και οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

- **Φυσικό Αέριο**

Το φυσικό αέριο είναι ένα καύσιμο σε αέρια κατάσταση και θεωρείται πως είναι ένα από τα φιλικότερα προς το περιβάλλον καύσιμα. Είναι ένα μείγμα κορεσμένων υδρογονανθράκων σε αέρια μορφή με μικρό αριθμό ατόμων άνθρακα και αποτελείται κυρίως από μεθάνιο. Συναντάται στα υπόγεια κοιτάσματα της γης μόνο του ή μαζί με πετρέλαιο. Θεωρείται οικολογικό καύσιμο λόγω της σύστασής του και γιατί κατά τη καύση του παράγονται μικρότερες ποσότητες διοξειδίου του άνθρακα για κάθε μονάδα παραγόμενης ενέργειας, με αποτέλεσμα οι εκπεμπόμενοι ρύποι να είναι λιγότεροι σε σύγκριση με τα άλλα συμβατικά καύσιμα. Το Φυσικό Αέριο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ηλεκτροπαραγωγή, σε θερμοκήπια, για την κίνηση των οχημάτων, στην βιομηχανία,

στον επαγγελματικό και οικιακό τομέα. Τα τελευταία χρόνια η διείσδυση του φυσικού αερίου στα Ελληνικά νοικοκυριά και τους επαγγελματίες έχει αυξηθεί. Ως καύσιμο είναι οικονομικό και φιλικό προς το περιβάλλον.

Οι Εταιρείες Φυσικού Αερίου ΕΠΑ έχουν καθιερώσει στην αντίληψη του Έλληνα πως πρόκειται για ένα αξιόπιστο, σύγχρονο και ασφαλές καύσιμο. Με τη χρήση σύγχρονων συσκευών για θέρμανση, επιτυγχάνεται υψηλή απόδοση θέρμανσης με λιγότερη κατανάλωση γεγονός που το τοποθετεί πρώτο στη προτίμηση των καταναλωτών στην Ελλάδα και έκτο στην Ευρώπη βάσει των στοιχείων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, 2014).

- **Υγραέριο**







Το υγραέριο, ευρέως γνωστό και ως LPG παράγεται κυρίως κατά την εξαγωγή του φυσικού αερίου σε ποσοστό 66% και του πετρελαίου σε 34% (Πετρογκαζ, 2013). Είναι φιλικότερο προς το περιβάλλον σε σχέση με το πετρέλαιο καθώς δεν εκπέμπει αιθάλη, η οποία ευθύνεται για το φαινόμενο του θερμοκηπίου και τη μόλυνση του περιβάλλοντος. Είναι καύσιμο εύκολο στη μεταφορά, αφού μεταφέρεται είτε υπό πίεση ή σε υγρή μορφή μέσα σε μπουκάλες. Χρησιμοποιείται στον οικιακό και επαγγελματικό τομέα καθώς επίσης και στις βιομηχανίες, με πιο διαδεδομένη χρήση τη κίνηση οχημάτων.

Το υγραέριο όπως και το φυσικό αέριο έχει αυξήσει τις πωλήσεις του, καθώς προσφέρει οικονομικές λύσεις σε μια εποχή που η οικονομική κρίση πλήττει την κοινωνία μας και ο παράγοντας οικονομία, παίζει καθοριστικό ρόλο στη προτίμηση του καταναλωτικού κοινού.

2.2 Η Ενεργειακή Βιωσιμότητα της Ελλάδας

Σύμφωνα με την παγκόσμια έκθεση του Παγκόσμιου Συμβουλίου Ενέργειας «2015 Energy Trilemma» ο δείκτης ενεργειακής βιωσιμότητας της Ελλάδας την κατατάσσει στη 62η θέση το 2015. Σε σύγκριση με το 2013 που η Ελλάδα κατείχε 39^η θέση και το 2014 έπεσε στη 51^η, η θέση της χώρας μας χειροτερεύει ολοένα και περισσότερο.

INDEX RANKINGS AND BALANCE SCORE

	2013	2014	2015	Trend	Score
Energy performance	42	49	72	↓	
 Energy security	54	59	86	↓	C
 Energy equity	18	23	21	→	A
 Environmental sustainability	81	82	88	→	C
Contextual performance	48	62	63	↓	
 Political strength	51	55	51	→	
 Societal strength	37	41	41	→	
 Economic strength	64	100	99	↓	
Overall rank and balance score	39	51	62	↓	ACC

Πίνακας 1. Greece Rankings. Πηγή World Energy

Η έκθεση Energy Trilemma, αξιολογεί τις χώρες βάσει τριών κριτηρίων. Την ενεργειακή ασφάλεια, τη προσβάσιμη και προσιτή ενέργεια και τη περιβαλλοντικά βιώσιμη ενέργεια. Η Ελλάδα έπεσε φέτος κατά 11 θέσεις, κυρίως λόγω στην μείωση της ενεργειακής ασφάλειας και στο χαμηλό επίπεδο των περιβαλλοντικών κριτηρίων. Η μείωση της ενεργειακής ασφάλειας έχει προκληθεί κυρίως από αύξηση στην εισαγωγή πρωτογενούς ενέργειας, με σκοπό την κάλυψη της ζήτησης. Επιπλέον, η μείωση της εγχώριας πρωτογενής παραγωγής ενέργειας οφείλεται στην εξάντληση των αποθεμάτων και έχει ως αποτέλεσμα, την αύξηση της εξάρτησης της Ελλάδας από τις Χώρες Παρόχους Ενέργειας. Παραδείγματος χάρη η Ρωσία, από την οποία η Ελλάδα προμηθεύεται το 65% του φυσικού αερίου. Στα δε περιβαλλοντικά κριτήρια, συνεχίζει να υστερεί καθώς οι εκπομπές ρύπων από την παραγωγή ενέργειας παραμένουν αρκετά υψηλές, σε σχέση με τις άλλες Χώρες-Κράτη. Πάρα ταύτα, διατηρεί πολύ καλή θέση στα κριτήρια της προσφερόμενης ενέργειας καθώς συνεχίζει να προσφέρει στους καταναλωτές Ενέργεια σε όλες τις μορφές της, σε λογικές και προσιτές τιμές.

Η Ελλάδα στο πολιτικό, κοινωνικό και οικονομικό τομέα παραμένει σχετικά σταθερή, με αρκετά χαμηλές θέσεις, λόγω των οικονομικών δυσχερειών της Χώρας. Επίσης,

συνδυαστικά με τις πρόσφατες πολιτικές εξελίξεις της Χώρας, η θέση της αναμένεται να επιδεινωθεί, σύμφωνα με τη Παγκόσμια Επιτροπή Ενέργειας (World Energy).

Κόστος Φυσικού Αερίου.

Όσον αφορά στο κόστος φυσικού αερίου ανά KWh τα τελευταία τρία χρόνια, 2013 – 2015, για τις ελληνικές βιομηχανίες και τα νοικοκυριά βάση των στοιχείων της Eurostat, η τιμή του φυσικού αερίου έχει καθοδική πορεία. Για τα νοικοκυριά το 2013 το κόστος ανερχόταν στα 77 ευρώ ανά MWh και το 2015 η τιμή έπεσε στα 68 ευρώ ανά MWh. Μία μείωση της τάξεως του 13,2 %. Για τις βιομηχανίες το 2013, η τιμή του φυσικού αερίου έφτανε τα 53 ευρώ ανά MWh και το 2015, μειώθηκε στα 42 ευρώ ανά MWh, δηλαδή κατά 26,1 %. Παρά ταύτα, μπορεί η τιμή του φυσικού αερίου να έχει καθοδική πορεία, αλλά η τιμή του είναι μεγαλύτερη από τη μέση τιμή της ΕΕ-28, κατά 2,9% για τους οικιακούς πελάτες και κατά 11,9% για τις βιομηχανίες. Με το ποσοστό των φόρων να φτάνει το 20%.

	Gas prices (per kWh)					
	Households (1)			Industry (2)		
	2013s1	2014s1	2015s1	2013s1	2014s1	2015s1
EU-28	0.065	0.067	0.066	0.041	0.040	0.037
Euro area	0.073	0.073	0.071	0.043	0.041	0.038
Belgium	0.066	0.066	0.058	0.040	0.032	0.029
Bulgaria	0.051	0.049	0.048	0.036	0.035	0.032
Czech Republic	0.064	0.055	0.057	0.034	0.032	0.030
Denmark	0.099	0.091	0.080	0.045	0.037	0.036
Germany	0.066	0.068	0.068	0.048	0.045	0.040
Estonia	0.052	0.049	0.046	0.038	0.035	0.036
Ireland	0.065	0.068	0.067	0.042	0.041	0.039
Greece	0.077	0.072	0.068	0.053	0.049	0.042
Spain	0.073	0.075	0.073	0.039	0.037	0.037
France	0.068	0.070	0.070	0.041	0.039	0.038
Croatia	0.047	0.046	0.047	0.046	0.042	0.039
Italy	0.083	0.080	0.077	0.042	0.038	0.035
Cyprus	:	:	:	:	:	:
Latvia	0.051	0.048	0.050	0.038	0.035	0.035
Lithuania	0.060	0.056	0.042	0.044	0.041	0.028
Luxembourg	0.062	0.053	0.050	0.051	0.043	0.040
Hungary	0.043	0.037	0.035	0.041	0.040	0.037
Malta	:	:	:	:	:	:
Netherlands	0.081	0.080	0.076	0.040	0.042	0.039
Austria	0.077	0.075	0.073	0.044	0.043	0.040
Poland	0.047	0.049	0.050	0.036	0.038	0.038
Portugal	0.084	0.093	0.098	0.042	0.043	0.042
Romania	0.029	0.031	0.031	0.028	0.030	0.030
Slovenia	0.067	0.067	0.068	0.049	0.043	0.037
Slovakia	0.050	0.051	0.050	0.037	0.037	0.035
Finland	:	:	:	0.049	0.047	0.045
Sweden	0.123	0.118	0.113	0.055	0.050	0.045
United Kingdom	0.053	0.060	0.063	0.035	0.037	0.036

Πίνακας 2. Τιμές Φ.Α. στην Ευρώπη. Πηγή Eurostat

Κόστος ηλεκτρικής Ενέργειας.

Το κόστος της Ηλεκτρικής Ενέργειας, τα τελευταία τρία χρόνια βάσει των δεδομένων της Eurostat, έχει αυξηθεί για τους οικιακούς πελάτες κατά 11,8% και για τις βιομηχανίες κατά 3,1%. Χαρακτηριστικά αναφέρεται πως το 2013 το κόστος της ηλεκτρικής ενέργειας ήταν 156 ευρώ ανά MWh και το 2015, η τιμή ανέβηκε στα 177 ευρώ ανά MWh. Ενώ για τις βιομηχανίες το 2013 η τιμή βρισκόταν στα 125 ευρώ ανά

MWh και το 2015 έφτασε στα 129 ευρώ ανά MWh. Παρά την ανοδική πορεία της τιμής της Ηλεκτρικής Ενέργειας, στο τομέα των νοικοκυριών η Ελλάδα διατηρεί μικρότερη τιμή σε σχέση με τη μέση τιμή της ΕΕ-28, κατά 17,5% και μεγαλύτερη τιμή στο τομέα των βιομηχανιών κατά 6,2%.

	Electricity prices (per kWh)					
	Households (1)			Industry (2)		
	2013s1	2014s1	2015s1	2013s1	2014s1	2015s1
EU-28	0.200	0.203	0.208	0.119	0.123	0.121
Euro area	0.212	0.215	0.218	0.127	0.133	0.127
Belgium	0.217	0.210	0.213	0.108	0.109	0.110
Bulgaria	0.092	0.083	0.094	0.081	0.075	0.069
Czech Republic	0.153	0.128	0.127	0.102	0.083	0.077
Denmark	0.300	0.304	0.307	0.103	0.094	0.090
Germany	0.292	0.298	0.295	0.143	0.159	0.151
Estonia	0.135	0.131	0.130	0.097	0.092	0.089
Ireland	0.230	0.241	0.243	0.136	0.137	0.142
Greece	0.156	0.177	0.177	0.125	0.134	0.129
Spain	0.223	0.217	0.231	0.122	0.125	0.117
France	0.152	0.159	0.162	0.097	0.096	0.101
Croatia	0.137	0.131	0.132	0.095	0.096	0.092
Italy	0.229	0.245	0.245	0.168	0.172	0.161
Cyprus	0.276	0.229	0.196	0.208	0.175	0.139
Latvia	0.138	0.137	0.164	0.113	0.117	0.118
Lithuania	0.137	0.133	0.126	0.123	0.117	0.099
Luxembourg	0.167	0.174	0.177	0.098	0.101	0.093
Hungary	0.140	0.120	0.113	0.096	0.091	0.087
Malta	0.166	0.147	0.125	0.179	0.177	0.155
Netherlands	0.192	0.182	0.196	0.096	0.103	0.091
Austria	0.208	0.202	0.201	0.111	0.109	0.104
Poland	0.148	0.142	0.144	0.093	0.083	0.088
Portugal	0.208	0.218	0.228	0.115	0.116	0.114
Romania	0.132	0.129	0.130	0.090	0.088	0.083
Slovenia	0.161	0.163	0.159	0.097	0.087	0.083
Slovakia	0.170	0.151	0.151	0.129	0.115	0.113
Finland	0.158	0.156	0.155	0.075	0.073	0.071
Sweden	0.210	0.197	0.185	0.080	0.071	0.062
United Kingdom	0.174	0.192	0.212	0.117	0.129	0.149
Iceland	0.105	0.113	0.120	:	:	:
Liechtenstein	:	0.153	0.184	:	0.138	0.164
Norway	0.191	0.165	0.161	0.097	0.080	0.077

Πίνακας 3. Τιμές Ηλεκτρικής Ενέργειας. Πηγή Eurostat

Η προσιτή, αν και αυξανόμενη, τιμή της Ηλεκτρικής Ενέργειας, με τη συνεχώς μειωμένη τιμή του φυσικού αερίου, δείχνει πως η Ελλάδα μπορεί να βελτιώσει την ανταγωνιστική της θέση στο τομέα της Ενέργειας, αρκεί να λάβει τα σωστά μέτρα για την μετεξέλιξη του κλάδου. Η απελευθέρωση του τομέα της Ηλεκτρικής Ενέργειας από το μονοπωλιακό καθεστώς, είναι ένα πρώτο βήμα προς την ενίσχυση του ανταγωνισμού στο κλάδο.

2.3 Ευρώπη και Περιβάλλον

Στην Ευρώπη σήμερα, η προστασία του περιβάλλοντος και η βελτίωση στη ποιότητα της ζωής του ανθρώπου είναι πρωταρχικής σημασίας. Από το 1988 που συστήθηκε η Διακυβερνητική Ομάδα Ειδικών για την εξέλιξη του κλίματος, άρχισαν να γίνονται αναφορές για την Παγκόσμια Κλιματική Αλλαγή και πως αυτή επηρεάζει τη ποιότητα ζωής του ανθρώπου και γενικότερα το περιβάλλον. Με την ολοένα αυξημένη θερμοκρασία της γης που έχει προκληθεί από τη ρύπανση της φύσης και της ατμόσφαιρας άρχισαν να πραγματοποιούνται συναντήσεις Κορυφής (Conference of the Parties) με σκοπό την αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής

Στη Τρίτη συνάντηση COP (Conference of the Parties) το 1997 στο Κιότο της Ιαπωνίας, υπογράφηκε για πρώτη φορά το Πρωτόκολλο του Κιότο., όπου συμφωνήθηκαν τα μέτρα και οι πολιτικές που πρέπει να ακολουθηθούν, ώστε να επιτευχθεί η μείωση των εκπομπών αερίων που προκαλούν το φαινόμενο του θερμοκηπίου, τουλάχιστον 5% σε σχέση με τις εκπομπές του 1990. Η Ευρωπαϊκή Ένωση δεσμεύτηκε για την μείωση των εκπομπών σε ποσοστό 8%. Η Ελλάδα υπέγραψε τη συνθήκη μαζί με τις υπόλοιπες Χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης το 1998 και δεσμεύτηκε να περιορίσει την αύξηση των εκπομπών της στο +25% για το διάστημα 2008-2012. Η χώρα μας εκπόνησε το Εθνικό Πρόγραμμα μείωσης εκπομπών αερίων φαινόμενου θερμοκηπίου για την περίοδο 2000-2010, ώστε να μπορέσει να ανταπεξέλθει στη δέσμευση της. (γρεκα, 2015)



Εικόνα 9. Ευρώπη

Στη συνθήκη της Λισσαβόνας το 2010 η Ευρωπαϊκή Ένωση πρότεινε, λόγω της λήξης του πρωτοκόλλου του Κιότο, να δεσμευτούν οι Χώρες για μείωση των εκπομπών αερίου θερμοκηπίου τουλάχιστον κατά 20% από τα επίπεδα του 1990, να αυξηθεί η χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας σε 20% από 8,5% και να περιοριστεί η ενεργειακή κατανάλωση κατά 20% μέχρι το 2020. Όσον αφορά την Ελλάδα, η ενέργεια που παράγεται από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας στην ακαθάριστη τελική κατανάλωση ενέργειας να φτάσει στο 20% και αντίστοιχα για την ηλεκτρική ενέργεια στο 40% μέχρι το 2020. (Ο.Κ.Ε., 2010)

Πλέον έννοιες όπως «Πράσινη Ανάπτυξη», «Κοινωνική Οικονομία» και «Πράσινη Ενέργεια» έχουν γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχουν ενταχθεί στη Στρατηγική των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται και αναπτύσσονται στις Χώρες της Ευρώπης.

2.4 Πράσινη Επιχειρηματικότητα και Φυσικό Αέριο

Η πράσινη επιχειρηματικότητα είναι μία μορφή οικονομικής δραστηριότητας της οποίας στόχος και σκοπός είναι εκτός από θετικά οικονομικά αποτελέσματα, η προστασία του περιβάλλοντος. Μία επιχείρηση που η στρατηγική της προσδιορίζεται από τη πράσινη επιχειρηματικότητα, αξιοποιεί τους διαθέσιμους φυσικούς πόρους για να παράγει προϊόντα ή υπηρεσίες που να ενισχύουν την «κοινωνική οικονομία». Η ευθύνη απέναντι στο περιβάλλον είναι σημαντική, λόγω του μεγάλου αντίκτυπου της λειτουργία της. Στη σύγχρονη κοινωνία, η εκμετάλλευση των φυσικών πόρων έχει προκαλέσει την εξάντληση των αποθεμάτων τους και σε μερικά χρόνια η ρύπανση του περιβάλλοντος, οι ακραίες κλιματικές αλλαγές και η αυξανόμενη ενεργειακή ζήτηση θα υποβαθμίσουν αισθητά τη ποιότητα της ζωής του ανθρώπου. Είναι πλέον αναγκαίο, κάθε επιχείρηση να αναπτύξει μια οικολογική πολιτική και να εφαρμόζει κατ' ελάχιστον τις περιβαλλοντικές πολιτικές που ισχύουν σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Η διαδικασία παραγωγής μιας επιχείρησης είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ενέργεια και το φυσικό αέριο είναι εναλλακτικό καύσιμο φιλικό προς το περιβάλλον. Βάσει των ωφελειών του και της φυσικής του υπόστασης το φυσικό αέριο θεωρείται ως ακόμα μια μορφή Πράσινης Ενέργειας, όπως είναι η υδροηλεκτρική ενέργεια, η ηλιακή

ενέργεια, η αιολική και η γεωθερμική ενέργεια. Η αντικατάσταση των επιβλαβών μορφών ενέργειας με το φυσικό αέριο, είναι μία επιχειρηματική δράση που σηματοδοτεί την ανάπτυξη της πράσινης επιχειρηματικότητας μιας επιχείρησης, καθώς προσφέρει οικονομικά κίνητρα και ενισχύει την Εταιρική Υπευθυνότητα απέναντι στο περιβάλλον, στη κοινωνία και την οικονομία.

2.5 Ανάλυση SWOT

Η αγορά της ενέργειας στην Ελλάδα θα κληθεί να αντιμετωπίσει σημαντικές προκλήσεις τα επόμενα χρόνια. Ήδη με το πρωτόκολλο του Κιότου και την αναθεώρηση της Λισσαβόνας, έχει επηρεαστεί αρκετά η αγορά της ενέργειας με την άρση του μονοπωλίου στην Ηλεκτρική Ενέργεια και την επένδυση στις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Η γεωγραφική θέση της Ελλάδας, έχει τοποθετήσει τη Χώρα στο επίκεντρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την επίτευξη της Ενεργειακής Ασφάλειας στην Νοτιοανατολική Ευρώπη, μειώνοντας με αυτό τον τρόπο της εξάρτησή της από τη Ρωσία.

Δυνατά Σημεία

- Η ηλεκτρική ενέργεια είναι ένα αγαθό πολύτιμο για τον άνθρωπο και η ζήτηση της θα συνεχίσει να αυξάνεται.
- Η απελευθέρωση της αγοράς από το μονοπώλιο του Δημοσίου. Το 2011 στο τομέα της ηλεκτρικής ενέργειας έγινε άρση του μονοπωλίου από τη ΔΕΗ και αναμένεται τα επόμενα χρόνια να απελευθερωθεί και η αγορά του Φυσικού Αερίου.
- Με το πρωτόκολλο του Κιότο και την Αναθεώρηση της Συνθήκης Λισσαβόνας για τη προστασία του περιβάλλοντος και την υποχρεωτική αύξηση χρήσης Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, υπάρχουν πολλά περιθώρια ανάπτυξης. Η Ελλάδα έχει τρομερές δυνατότητες για παραγωγή ηλιακής και αιολικής ενέργειας λόγω της γεωγραφικής της θέσης και του κλιματικού της περιβάλλοντος.

Αδυναμίες

- Η εξάρτηση των τιμών των καυσίμων πετρελαίου και φυσικού αερίου από τις τιμές των πετρελαιοειδών προϊόντων και η περιοδική αναπροσαρμογή τους βάσει των τιμών αυτών.
- Η εξάντληση των αποθεμάτων του λιγνίτη με αποτέλεσμα την αύξηση του κόστους απόκτησης του.
- Το μονοπωλιακό καθεστώς στην αγοράς του Φυσικού Αερίου.
- Η δυσκολία στην έκδοση άδειας για τη παραγωγή ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (ΑΠΕ).

Ευκαιρίες

- Με την απελευθέρωση της αγοράς της Ηλεκτρικής Ενέργειας μπορούν να εισέλθουν νέες επιχειρήσεις στο κλάδο και να αυξηθεί ο υγιής ανταγωνισμός.
- Περιθώριο ανάπτυξης επιχειρήσεων ενεργειακών προϊόντων σε κλάδους όπως οι μεταφορές και η κατασκευή κτιρίων, με τη χρήση εναλλακτικών πράσινων προϊόντων όπως είναι το βιοντίζελ, η Ηλιοθερμία, τα φωτοβολταϊκά κ.α..

Απειλές

- Η αστάθεια του πολιτικού και οικονομικού περιβάλλοντος στην Ελλάδα. Με τις συχνές εκλογές, την αδύναμη πολιτική βούληση, τις συνεχείς οικονομικές μεταρρυθμίσεις και την υψηλή φορολογία, λόγω της κρίσης που διανύει η Ελληνική Κοινωνία, διώχνει τόσο τους νέους όσο και τους υφιστάμενους επενδυτές από τη Χώρα.
- Οι συνεχώς μεταβαλλόμενες διεθνείς τιμές των πετρελαιοειδών, από τις οποίες εξαρτώνται το φυσικό αέριο και το πετρέλαιο, προκαλούν αβεβαιότητα στο καταναλωτικό κοινό με αποτέλεσμα να επηρεάζεται στο σύνολο της η οικονομία στην Ελλάδα.

Κεφάλαιο 3

Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής (ΕΠΑ.Α)

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθούμε στο Φυσικό Αέριο και τα οφέλη του προς τον άνθρωπο και το περιβάλλον. Επιπλέον, θα αναλυθεί η Επιχειρησιακή και Γενική Στρατηγική της Εταιρείας Παροχής Φυσικού Αερίου Αττικής, καθώς ο σχεδιασμός και το μείγμα Marketing που ακολουθεί, με σκοπό την εκπλήρωση των στόχων και της αποστολής της.

3.1 Φυσικό Αέριο

Το φυσικό αέριο είναι ένα καύσιμο σε αέρια κατάσταση, υπολογίζεται πως πρωτοεμφανίστηκε το 6000 και το 2000 π.χ. στη περιοχή του Ιράν, ενώ υπάρχουν αναφορές που υποδεικνύουν πως οι πρώτοι που χρησιμοποίησαν το φυσικό αέριο ήταν οι Κινέζοι το 900 π.Χ.. Στην Ευρώπη και συγκεκριμένα στην Αγγλία, το φυσικό αέριο ανακαλύφθηκε το 1659, ενώ στη Νέα Υόρκη το 1821. Η χρήση του αερίου δεν διαδόθηκε γρήγορα, καθώς δεν μπορούσε να μεταφερθεί σε μεγάλες αποστάσεις και παρέμεινε στο περιθώριο μέχρι και το 1920, που μέσω αγωγών επιτεύχθηκε η ασφαλή και πετυχημένη μεταφορά του (ΔΕΠΑ, 2015). Υπάρχει σε μεγάλα αποθέματα σε χώρες όπως η Ρωσία, το Ιράν, το Κατάρ, οι ΗΠΑ κ.ά..

3.1.1 Η σύσταση του φυσικού αερίου και οι ιδιότητές του

Το φυσικό αέριο είναι ένα μείγμα κορεσμένων υδρογονανθράκων σε αέρια μορφή με μικρό αριθμό ατόμων άνθρακα και αποτελείται κυρίως από μεθάνιο. Συναντάται στα υπόγεια κοιτάσματα της γης μόνο του ή μαζί με πετρέλαιο.

Συστατικό	Μοριακός τύπος	Περιεκτικότητα (% κ.ο.)
Μεθάνιο	CH ₄	70-90
Αιθάνιο, Προπάνιο, Βουτάνιο	C ₂ H ₆ , C ₃ H ₈ , C ₄ H ₁₀	0-20
Υδρογόνο	H ₂	Ιχνη
Διοξείδιο του άνθρακα	CO ₂	0-8
Οξυγόνο	O ₂	0-0.2
Άζωτο	N ₂	0-5
Υδρόθειο	H ₂ S	0-5
Ευγενή αέρια	Ar, He, Ne, Xe	Ιχνη

Πίνακας 4. Σύσταση του Φυσικού Αερίου. Πηγή slideplayer.gr

Είναι άχρωμο, άοσμο, ελαφρύτερο από τον αέρα και πολύ καθαρό καύσιμο καθώς δεν έχει επεξεργασθεί ιδιαίτερα από τον άνθρωπο. Θεωρείται οικολογικό καύσιμο λόγω της σύστασής του και γιατί κατά τη καύση του παράγονται μικρότερες ποσότητες διοξειδίου του άνθρακα για κάθε μονάδα παραγόμενης ενέργειας, με αποτέλεσμα οι εκπεμπόμενοι ρύποι να είναι λιγότεροι σε σύγκριση με τα άλλα συμβατικά καύσιμα. Επιπλέον, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες συσκευές επιτυγχάνεται τέλεια καύση με αποτέλεσμα ο βαθμός απόδοσης του φυσικού αερίου να είναι υψηλότερος και η συνολική κατανάλωση μικρότερη περιορίζοντας την ατμοσφαιρική ρύπανση (ΔΕΠΑ, 2015).

3.1.2 Χρήσεις του Φυσικού Αερίου

Το Φυσικό Αέριο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ηλεκτροπαραγωγή, σε θερμοκήπια, για την κίνηση των οχημάτων, στην βιομηχανία, στον επαγγελματικό και οικιακό τομέα. Στην Ελλάδα η πιο διαδεδομένη χρήση του φυσικού αερίου γίνεται από βιομηχανίες, επαγγελματίες και οικιακούς καταναλωτές.

Στη βιομηχανία με το φυσικό αέριο καλύπτονται όλες οι ανάγκες που προκύπτουν από τις παραγωγικές διαδικασίες μιας επιχείρησης, χρησιμοποιείται στο κλιματισμό και στη συμπαραγωγή ηλεκτρικής και θερμικής ενέργειας. Ενώ οι επαγγελματίες και οικιακοί καταναλωτές, χρησιμοποιούν το φυσικό αέριο για να καλύψουν τις ανάγκες θέρμανσης, μαγειρέματος, ζεστού νερού και κλιματισμού.

3.1.3 Οφέλη Φυσικού αερίου

Χρησιμοποιώντας το φυσικό αέριο οι καταναλωτές επωφελούνται τα οφέλη του καυσίμου. Το φυσικό αέριο είναι πιο οικονομικό από το πετρέλαιο θέρμανσης, το ηλεκτρικό ρεύμα, το υγραέριο κ.ο.κ., με αποτέλεσμα να είναι η καλύτερη επιλογή για επένδυση τόσο για τους οικιακούς πελάτες όσο και για τους επαγγελματίες. Επιπλέον, είναι διαθέσιμο οποιαδήποτε στιγμή επιλέξει ο καταναλωτής να το χρησιμοποιήσει, μέσω του δικτύου αγωγών φυσικού αερίου. Σε αντίθεση, το πετρέλαιο πρέπει πρώτα να το παραγγείλει ο πελάτης, ύστερα να το παραλάβει και εν συνεχεία να το καταναλώσει. Ακόμα, με την άμεση χρήση του μέσω του δικτύου αγωγών, ο πελάτης εξοικονομεί τον χώρο της δεξαμενής πετρελαίου και απαλλάσσεται από τις δυσάρεστες οσμές του. Τέλος, είναι ένα ασφαλές καύσιμο καθώς είναι ελαφρύτερο από τον αέρα και σε περίπτωση που υπάρξει διαρροή, απομακρύνεται και διαχέεται άμεσα στην ατμόσφαιρα. Από τη φύση του είναι άοσμο, αλλά για επιπλέον ασφάλεια έχει προστεθεί μια χαρακτηριστική οσμή για την ανίχνευση του σε πιθανή διαρροή (aerioattikis, 2016).

Η χρήση του φυσικού αερίου από επιχειρήσεις, υποδεικνύει πως υπάρχει μια τάση «φιλική» προς το περιβάλλον. Μέσα από την οποία μπορεί να αναπτυχθεί η πράσινη επιχειρηματικότητα, μία έννοια καινούρια στην Ελλάδα, η οποία έχει να κάνει με το τρόπο λειτουργίας «επιχειρείν» μιας επιχείρησης απέναντι στο περιβάλλον και στη ποιότητα ζωής.

3.1.4 Διανομή Φυσικού Αερίου στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, η Δημόσια Επιχείρηση Αερίου (ΔΕΠΑ) κατέχει στη κυριότητά της το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου της Αττικής, της Θεσσαλίας και της Θεσσαλονίκης. Η επέκταση, λειτουργία και συντήρηση των δικτύων διανομής καθώς και η τροφοδοσία

των τελικών καταναλωτών με αέριο, διαχειρίζονται από τρεις εταιρείες στις οποίες συμμετέχει η ΔΕΠΑ με ποσοστό 51%. (ΔΕΠΑ, 2015)

3.2 Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής

Η Εταιρεία παροχής Αερίου Αττικής ιδρύθηκε το 2001 ως ο αποκλειστικός διανομέας του φυσικού αερίου για οικιακή και επαγγελματική χρήση, στο λεκανοπέδιο της Αττικής. (aerioattikis, 2016). Είναι ιδιωτική Ανώνυμη Εταιρεία και το 51% των μετοχών της το κατέχει η Δημόσια Επιχείρηση Αερίου (ΔΕΠΑ). Όταν ιδρύθηκε η Εταιρεία το 2001, το υπόλοιπο 49% των μετοχών άνηκε στην Attiki Denmark η οποία είχε αναλάβει και το Management της Εταιρείας. Μέλη της Attiki Denmark ήταν η Duke Energy με ποσοστό 51% και η Shell Gas & Power με 49%. Το 2010 από την Εταιρεία αποχώρησε η Duke Energy από την Attiki Denmark και η Shell Gas & Power εξαγόρασε το ποσοστό της. Σήμερα το 49% των μετοχών της ΕΠΑ Αττικής ανήκει στην Attiki Gas B.V., θυγατρική εταιρεία της Shell Gas B.V.. Η ΕΠΑ στο δυναμικό της απαριθμεί περίπου 300 εργαζόμενους και εδρεύει από το 2014 στη Λυκόβρυση Αττικής.



Εικόνα 10. Φυσικό Αέριο Αττικής. Πηγή Aerioattikis.gr

Το όραμα της εταιρείας είναι η αποτελεσματική δραστηριοποίηση της στη διανομή και εμπορία του φυσικού αερίου στην Αττική, καθώς επίσης η κατοχή Ηγετικής θέσης στο κλάδο της ενέργειας στην Ελλάδα. Η Αποστολή της, να αναπτύσσει και να συντηρεί το δίκτυο αγωγών φυσικού αερίου και να παρέχει φυσικό αέριο σε οικιακούς πελάτες και επιχειρήσεις της Αττικής, με ασφάλεια, αξιοπιστία και σεβασμό προς τον άνθρωπο και το περιβάλλον.

3.3 Επιχειρησιακή Στρατηγική

Η ΕΠΑ Αττικής λειτουργεί σε ένα δυναμικό και μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Για να μπορέσει να επιβιώσει και να πραγματοποιήσει τους στόχους της και να εκπληρώσει το όραμα της πρέπει να αναπτυχθεί και να εξελιχθεί. Κατά συνέπεια, η στρατηγική που ακολουθεί είναι στρατηγική ανάπτυξης.

Η ΕΠΑ Αττικής λειτουργεί και αναπτύσσεται βάσει του μοντέλου Διείσδυσης της Αγοράς. Η αγορά στην οποία απευθύνεται, βάσει της άδειας της για την αποκλειστική Διανομή και Παροχή Φυσικού Αερίου, από το Υπουργείο Ανάπτυξης με βάση την υπ' αριθμόν Δ1/18887/ 06.11.2001, είναι οι καταναλωτές του νομού της Αττικής. Καθώς η Εταιρεία δεν μπορεί να προσεγγίσει καταναλωτές σε άλλες γεωγραφικές περιοχές και το προϊόν της είναι μοναδικό, σκοπός της επιχείρησης είναι η απόκτηση όσο το δυνατόν περισσότερων δυνητικών πελατών πάνω στο υφιστάμενο και προγραμματισμένο προς κατασκευή δίκτυο αγωγών φυσικού αερίου.

Για την απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος στην αγορά ενέργειας καυσίμων θέρμανσης και τη διατήρηση της δυναμικής της, οι μέτοχοι επενδύουν στην Εταιρεία σε τομείς όπως τη Τεχνολογία, στην εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού και εντάσσοντας Κανόνες Ασφάλειας στο Κώδικα Επιχειρησιακής Ηθικής εμπλουτίζοντας τη κουλτούρα της Εταιρείας και ενισχύοντας τις αξίες με τις οποίες δραστηριοποιείται η επιχείρηση στην αγορά.

Με στόχο τη διείσδυση στην αγορά της ενέργειας της Αττικής, η ΕΠΑ ακολουθεί την κατάλληλη Γενική Στρατηγική που θα της επιτρέψει να αναπτυχθεί και να εξελιχθεί διατηρώντας την Ηγετική της θέση στον κλάδο.

3.4 Διαμόρφωση Γενικής Στρατηγικής

Η επίτευξη των στόχων και σκοπών της Εταιρείας, μπορούν να πραγματοποιηθούν με την κατάλληλη Γενική Στρατηγική. Οι στρατηγικές που δίνουν πλεονέκτημα και είναι ένα καλό σημείο εκκίνησης για στρατηγική σκέψη είναι η Στρατηγική Καθολικής Ηγεσίας Κόστους, η Στρατηγική Διαφοροποίησης και η Στρατηγική Εστίασης (niche) (Kotler&Keller, 2006).

Η ΕΠΑ Αττικής ακολουθεί τη Στρατηγική Διαφοροποίησης, στηριζόμενη στο ίδιο το προϊόν της, το οποίο βάσει της σύστασης του και των ωφελειών του διαφοροποιείται από μόνο του σε σχέση με τα άλλα καύσιμα. Το φυσικό αέριο έχει καλύτερη απόδοση και είναι φιλικό προς το περιβάλλον.

Η Εταιρεία διαφοροποιείται, προσφέροντας ποιοτική εξυπηρέτηση στους πελάτες πριν και μετά τη παροχή του αερίου. Τον Ιανουάριο του 2008 η ΕΠΑ αττικής διακρίθηκε από τον Γερμανικό φορέα πιστοποίησης TÜV Hellas για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001:2008) και το Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας (QHSAS 18001:2007) που εφαρμόζει (αεριοαττικής, 2016). Επενδύει σε νέες τεχνολογίες, αναβαθμίζοντας το λογισμικό διαχείρισης πελατών. Το 2007 αναβάθμισε τα πληροφοριακά συστήματα της αλλάζοντας λογισμικό επιχειρησιακών εφαρμογών από το πρόγραμμα Alpha Partner στο πρόγραμμα SAP. Στις αρχές του 2016, προχώρησε σε νέα αναβάθμιση του λογισμικού επιχειρησιακών εφαρμογών εκσυγχρονίζοντας τη πλατφόρμα του SAP. Το 2015 Η ΕΠΑ Αττικής προχώρησε σε αναβάθμιση των μέσων ατομικής προστασίας (ΜΑΠ) με προϊόντα τελευταίας τεχνολογίας και εμπλούτισε το στόλο του Κέντρου Ελέγχου Άμεσης Επέμβασης (ΚΕΑΕ) με εκσυγχρονισμένα εργαλεία για την καλύτερη απόδοση και προστασία των τεχνίτων. Τέλος, η ΕΠΑ εξειδικεύει το ανθρώπινο δυναμικό της μέσω εκπαιδεύσεων και σεμιναρίων προσανατολισμένα στη ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών, σε θέματα μάνατζμεντ και στην αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων.

3.5 Σχεδιασμός Μάρκετινγκ

Μία επιχείρηση για να είναι ανταγωνιστική, να έχει κερδοφορία αλλά και να μπορέσει να επιβιώσει μακροπρόθεσμα σε ένα κλάδο, χρειάζεται ένα αποτελεσματικό μάρκετινγκ για την προώθηση των προϊόντων της αλλά και την επιλογή της κατάλληλης αγοράς.



Εικόνα 11. Μάρκετινγκ - Στρατηγική

Ο σχεδιασμός μάρκετινγκ συνδέεται άμεσα και αλληλο-εξαρτάται με την επιχειρησιακή Στρατηγική της Εταιρείας. Οφείλει να είναι προτεραιότητα της επιχείρησης και πρέπει να σχεδιαστεί προσεκτικά ώστε το αποτέλεσμα να εκπληρώνει τους στόχους της Εταιρείας. Ο σχεδιασμός αποτελείται από τη Τμηματοποίηση της Αγοράς, την αποτελεσματική Στόχευση της, καθώς επίσης και τη Τοποθέτηση της επιχείρησης μέσα στην επιλεγμένη αγορά.

3.5.1 Τμηματοποίηση Αγοράς

Η τμηματοποίηση της αγοράς πραγματοποιείται από διάφορες ομάδες μεταβλητών εκ των οποίων οι βασικές είναι η γεωγραφική, η δημογραφική, η ψυχογραφική και οι μεταβλητές ανάλογα με τη συμπεριφορά των καταναλωτών. Η Εταιρεία Παροχής Αερίου έχει τμηματοποιήσει την αγορά γεωγραφικά και ανάλογα με τη συμπεριφορά των πελατών. Βάσει της άδειας της, η Εταιρεία δε μπορεί να δραστηριοποιηθεί σε άλλους Νομούς παρά μόνο στο Νομό της Αττικής. Ο διαχωρισμός των καταναλωτών γίνεται ανάλογα με την αιτούμενη χρήση του πελάτη. Αν θα αφορά δηλαδή οικιακή χρήση, μόνο ζεστό νερό ή μαγείρεμα, κλιματισμό ή επαγγελματική χρήση. Αντίστοιχα οι πελάτες διακρίνονται σε οικιακούς πελάτες (B2C), σε επαγγελματίες και Μεγάλους Βιομηχανικούς πελάτες (B2B).

3.5.2 Στόχευση

Σε δεύτερο στάδιο η Εταιρεία καλείται να αποφασίσει σε πόσα και σε ποια τμήματα της αγοράς θα απευθύνεται. Αν θα απευθύνεται σε ένα μοναδικό τμήμα της αγοράς, αν θα εξειδικευτεί σε επιλεκτικά τμήματα της αγοράς ανεξαρτήτου συνεργίας τους, αν θα

εξειδικευτεί σε ένα μόνο προϊόν ή μία μόνο αγορά και τέλος, αν θα απευθυνθεί σε ολόκληρη την αγορά.

Η Εταιρεία Παροχής Φυσικού Αερίου, απευθύνεται σε όλη την αγορά της Αττικής. Το φυσικό αέριο είναι ένα αγαθό που έχει μεγάλο φάσμα χρήσεων, αλλά στην Ελλάδα χρησιμοποιείται κυρίως για τη κάλυψη της ανάγκης των πελατών για θέρμανση και χρήσης ζεστού νερού και μαγειρέματος. Η ανάγκη είναι κοινή για όλους τους πελάτες και για αυτό το λόγο το προϊόν δεν είναι εξειδικευμένο και απευθύνεται σε όλη την αγορά και όχι σε επιλεκτικά τμήματά της. Το φυσικό αέριο είναι μοναδικό χωρίς παραλλαγές και χωρίς επιπλέον επεξεργασία, που χρησιμοποιείται στη στιγμή με την χρήση ενός διακόπτη χωρίς να χρειάζεται αποθήκευση και για αυτό το λόγο η Εταιρεία χρησιμοποιεί μη διαφοροποιημένο μάρκετινγκ για να το προωθήσει στην αγορά.

3.5.3 Τοποθέτηση

Με τη τοποθέτηση, μία επιχείρηση παρουσιάζει την εικόνα της Εταιρείας και του προσφερόμενου προϊόντος της προς την αγορά που έχει επιλέξει να δραστηριοποιηθεί. Ο στόχος είναι να τοποθετηθεί η Εταιρεία στο μυαλό των καταναλωτών με τρόπο που να μεγιστοποιεί το πιθανό κέρδος για την επιχείρηση. (Kotler & Keller, 2006)

Η Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής, προσπαθεί να τοποθετηθεί στο μυαλό του καταναλωτικού κοινού ως μια επιχείρηση η οποία προσφέρει με αξιοπιστία και ασφάλεια ένα ποιοτικό εναλλακτικό καύσιμο, φιλικό προς το περιβάλλον και πιο οικονομικό από τους κύριους ανταγωνιστές της. Μία από τις γνωστές Δηλώσεις Τοποθέτησης της ΕΠΑ Αττικής το 2004, «Το φυσικόν μετά του ωφέλιμου».

3.6 Μίγμα Μάρκετινγκ

Το μίγμα μάρκετινγκ ως γνωστόν 4P, που προκύπτει από τα αρχικά των λέξεων Product (Προϊόν), Place (Διανομή), Promotion (Προβολή) και Price (Τιμολόγηση), είναι το εργαλείο που χρησιμοποιεί ένας marketer με σκοπό την επιτυχία των προϊόντων της επιχείρησης στην αγορά και κατ' επέκταση την κερδοφορία και τη πρόσκτηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης στο κλάδο.



Εικόνα 12. Μίγμα Μάρκετινγκ – 4P

3.6.1 Προϊόν

Το προϊόν της Εταιρείας είναι ένα φυσικό και άυλο προϊόν. Ανήκει τόσο στα καταναλωτικά όσο και τα βιομηχανικά αγαθά, ανάλογα τη χρήση που επιλέγουν οι πελάτες. Η χρήση του από οικιακούς πελάτες το κατατάσσει στα καταναλωτικά αγαθά και συγκεκριμένα στην κατηγορία ευρείας κατανάλωσης καθώς καλύπτει βασικές ανάγκες όπως είναι η θέρμανση. Η χρήση του από Βιομηχανίες το κατατάσσει στα βιομηχανικά αγαθά και συγκεκριμένα στην κατηγορία των παραγωγικών, καθώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παραγωγή άλλων αγαθών.

3.6.2 Διανομή

Το φυσικό αέριο εισάγεται στη χώρα μας από τη Ρωσία και το Αζερμπαϊτζάν μέσω αγωγών υψηλής πίεσης δικτύου που διαχειρίζεται ο ΔΕΣΦΑ. Εν συνεχεία το αέριο περνά σε δίκτυα μέσης πίεσης, από τα οποία τροφοδοτούνται οι Βιομηχανικοί πελάτες και σε δίκτυα χαμηλής πίεσης, από τα οποία τροφοδοτούνται οι οικιακοί πελάτες και οι μικροί επαγγελματίες. Το δίκτυο αγωγών φυσικού αερίου ανήκει στην ΔΕΠΑ, η οποία έχει αναθέσει τη διαχείριση του δικτύου μέσης και χαμηλής πίεσης, για την τροφοδότηση του λεκανοπέδιου της Αττικής με αέριο, στην ΕΠΑ Αττικής.



Εικόνα 13. Διανομή Φυσικού Αερίου. Πηγή wordpress.com

3.6.3 Προβολή

Για την επιτυχή προώθηση του προϊόντος, η Εταιρεία χρησιμοποιεί διαφήμιση, πωλήσεις και προωθητικές ενέργειες.

Τα μέσα που χρησιμοποιεί η Εταιρεία στη διαφήμιση είναι η τηλεόραση και το ραδιόφωνο. Με τη τηλεόραση καλύπτεται το μεγαλύτερο μέρος του καταναλωτικού κοινού χάρη στη μεγάλη εμβέλεια της και μπορεί μέσα από αυτή να συστήσει το προϊόν στους πελάτες και να επισημάνει τα οφέλη του. Με το ραδιόφωνο η διαφήμιση μπορεί να επαναλαμβάνεται πολλές φορές, λόγω χαμηλού κόστους και μέσω της επανάληψης της να παρακινήσει τους πελάτες να αποκτήσουν το προϊόν.

Οι πωλήσεις της ΕΠΑ Αττικής πραγματοποιείται από εξειδικευμένους Πωλητές της Εταιρείας και από Εξουσιοδοτημένους Εμπορικούς Συνεργάτες. Οι πωλητές της ΕΠΑ επιτυγχάνουν τη προσέλκυση νέων πελατών, μέσα από προσωπική επικοινωνία με τους

πελάτες και υποστηρίζοντας τους, σε κάθε εν δυνάμει ερώτημα ή αμφιβολία για το προϊόν και τη χρήση του. Οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες της ΕΠΑ, είναι επαγγελματίες Μηχανικοί αρμόδιοι για τη κατασκευή των εσωτερικών εγκαταστάσεων. Έχουν εξουσιοδοτηθεί να προσφέρουν στους πελάτες ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση σε θέματα που αφορούν την σύναψη της Σύμβασης Παροχής Φυσικού Αερίου με την Εταιρεία, τη τοποθέτηση του μετρητή και θέματα σχετικά με τη μελέτη και κατασκευή της εσωτερικής τους εγκατάστασης.

Οι προωθητικές ενέργειες της Εταιρείας είναι ένα ακόμα τρόπος για να διεισδύσει στην αγορά και να αποκτήσει πελάτες. Από την εποχή που ιδρύθηκε η ΕΠΑ Αττικής, σε τακτά χρονικά διαστήματα πραγματοποιεί εκπτώσεις στα τέλη σύνδεσης των πελατών ανάλογα με τη κατηγορία που ανήκουν, που είναι της τάξεως του 50% και του 100%.

Ενισχύοντας τη Στρατηγική της για Ανάπτυξη και διείσδυση στην αγορά με τη σύνδεση των Ελληνικών νοικοκυριών και Επαγγελματιών με φυσικό αέριο, με τη πάροδο των χρόνων προσφέρει όλο και περισσότερες προσφορές στους πελάτες.

- Το 2010 εκτός από τις εκπτώσεις στα τέλη σύνδεσης, έθεσε σε ισχύ το πρόγραμμα χρηματοδότησης του κόστους εσωτερικής εγκατάστασης για μεγάλες πολυκατοικίες με Κεντρική Θέρμανση άνω των 223 kwh. Το ποσό χρηματοδότησης κάλυπτε το κόστος μέχρι και 12.300 ευρώ με δυνατότητα αποπληρωμής του ποσού σε 3 ή 5 χρόνια.
- Το 2011 και 2012, η ΕΠΑ Αττικής εκτός από τις εκπτώσεις στα τέλη σύνδεσης ανανέωσε το πρόγραμμα Χρηματοδότησης και συμπεριέλαβε και μικρότερες σε ισχύ κεντρικές θερμάνσεις. Για τις πολυκατοικίες με θέρμανση 156 kwh – 189 kwh το χρηματοδοτούμενο ποσό ήταν έως 7.380 ευρώ και για πολυκατοικίες με θέρμανση 189 kwh – 223 kwh το χρηματοδοτούμενο ποσό ήταν 9.840 ευρώ, με την ίδια δυνατότητα αποπληρωμής του ποσού σε 3 ή 5 χρόνια και επιτόκιο 7% και 8% αντίστοιχα. Επίσης, προσέφερε σε αυτές τις κατηγορίες κεντρικής θέρμανσης, έκπτωση στη κατανάλωση φυσικού αερίου. Οι εκπτώσεις ήταν 500 ευρώ, 700 ευρώ και 1.000 ευρώ αντίστοιχα για κάθε κατηγορία.

- Το 2013 η Εταιρεία στη προσπάθεια της να διεισδύσει ακόμα περισσότερο, μαζί με τις εκπτώσεις στα τέλη σύνδεσης άρχισε να προσφέρει Χρηματοδότηση των κεντρικών θερμάνσεων χωρίς επιπλέον επιβάρυνση και αφαίρεσε το τόκο από το πρόγραμμα, με υποχρέωση την αποπληρωμή του ποσού σε 3 χρόνια.
- Το 2014 και 2015 η ΕΠΑ Αττικής πέραν των εκπτώσεων στα τέλη σύνδεσης και το πρόγραμμα Χρηματοδότησης των κεντρικών θερμάνσεων, στις προωθητικές της ενέργειες πρόσθεσε το πρόγραμμα Χρηματοδότησης αυτόνομων θερμάνσεων. Η Εταιρεία χρηματοδοτεί μέρος του κόστους της εσωτερικής εγκατάστασης ενός διαμερίσματος έως και 1.200 ευρώ, με δυνατότητα αποπληρωμής σε 2 χρόνια και επιτόκιο 7%. Τέλος, σε συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ) η ΕΠΑ Αττικής ανέλαβε το διαχειριστικό κομμάτι του έργου «Επιδότησης του κόστους της εσωτερικής εγκατάστασης θέρμανσης αερίου σε κατοικίες προς αντικατάσταση των υφιστάμενων συστημάτων θέρμανσης πετρελαίου».

Με όλες τις παραπάνω ενέργειες η ΕΠΑ Αττικής στοχεύει σε πελάτες που θέλουν να χρησιμοποιήσουν το φυσικό αέριο αλλά δεν μπορούν λόγω οικονομικών δυσχερειών και δίνει οικονομικές λύσεις σε περιόδους κρίσεις.

3.6.4 Τιμολόγηση

Το 2011 η Εταιρεία άλλαξε την Τιμολογιακή πολιτική της και πλέον παρέχει το φυσικό αέριο στο κόστος προμήθειας του και σε ένα σταθερό περιθώριο διανομής. Η τιμή του αποδεσμεύτηκε από την τιμή του πετρελαίου, με αποτέλεσμα να είναι οικονομικότερο έως και 40% και 59% έναντι του ηλεκτρικού ρεύματος (Μαναγούδης, 2014). Τα τιμολόγια που παρέχει η Εταιρεία στους καταναλωτές είναι το «Οικιακό Τιμολόγιο» για τους οικιακούς χρήστες, το «Επαγγελματικό Τιμολόγιο» για τους επαγγελματίες και το ειδικό «Τιμολόγιο Κλιματισμού/ Συμπαγωγής» για πελάτες που κάνουν χρήση Κλιματισμού ή Συμπαγωγής Ηλεκτρισμού/Θερμότητας αντίστοιχα.

Μέχρι το 2011 η τιμολογιακή πολιτική της εταιρείας για το κόστος του φυσικού αερίου ήταν άμεσα συνδεδεμένη με την τιμή του πετρελαίου θέρμανσης κατά 18% φθηνότερο. Με την ραγδαία αύξηση του πετρελαίου το 2011, η ΕΠΑ άλλαξε τη τιμολογιακή πολιτική

της μειώνοντας την επερχόμενη αύξηση της κερδοφορίας της, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη των καταναλωτών της. Αποδεικνύοντας με αυτό τον τρόπο πως είναι μια επιχείρηση πελατο-κεντρική, με έντονη κοινωνική ευθύνη απέναντι στον άνθρωπο και το περιβάλλον και δε διστάζει να προχωρήσει σε σημαντικές αλλαγές υπέρ του καταναλωτή.

3.7 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Τα πλεονεκτήματα χρήσης του Φυσικού Αερίου, είναι ορατά απέναντι στο περιβάλλον και τη ποιότητα ζωής του ανθρώπου. Για την ΕΠΑ Αττικής, η Στρατηγική της είναι αλληλένδετη με τη Πράσινη Επιχειρηματικότητα και η ένταξη χρήσης του φυσικού αερίου στη καθημερινότητα των καταναλωτών στόχος της, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στη «κοινωνική οικονομία».

Με σκοπό την αποφόρτιση του περιβάλλοντος και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής, η ΕΠΑ Αττικής αναπτύσσει δράσεις σχεδιασμένες προς το συμφέρον των καταναλωτών και προωθεί τις νέες τεχνολογίες στο κλάδο της ενέργειας. Το 2007 σε συνεργασία με το Υπουργείο Ανάπτυξης, 15 δημόσια νοσοκομεία και 5 κολυμβητήρια συνδέθηκαν με το φυσικό αέριο και εκτιμάται πως μειώθηκε οι εκπομπή ρύπων κατά 11.000 τόνους. Ενώ το 2008 συνδέθηκαν τα κτήρια του δημόσιου και ευρύτερου δημοσίου τομέα, με την ΕΠΑ Αττικής να έχει αναλάβει τη πλήρη χρηματοδότηση των έργων σύνδεσης 83 δημόσιων κτιρίων και επιτεύχθηκε μείωση στις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) κατά 2.300 τόνους. (aerioattikis, 2016). Ως αποτέλεσμα βελτιώθηκε η ενεργειακή απόδοση των κτηρίων και ο Δημόσιος Φορέας εξοικονόμησε αρκετά χρήματα από την εγκατάσταση του φυσικού αερίου, προστατεύοντας ταυτόχρονα το περιβάλλον.



Εικόνα 14. Φυσικό Αέριο

Η ΕΠΑ Αττικής προασπίζοντας την αποστολή της και τις αξίες της οραματίζεται τη δημιουργία μιας Νέας Πράσινης Εποχής στο τομέα της Ενέργειας. Όλοι οι κάτοικοι στο λεκανοπέδιο της Αττικής να μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα από τα πιο φιλικά προς το περιβάλλον καύσιμα και να απολαύσουν τη πιο εξελιγμένη και οικονομική μορφή ενέργειας. (aerioattikis, 2016)

3.8 Ικανοποίηση πελατών

Με σκοπό να διαπιστωθεί αν η Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής, προσφέρει ικανοποιητική εξυπηρέτηση στους καταναλωτές σε διάφορα στάδια επαφής των πελατών με την Εταιρεία, πραγματοποιήθηκε μια δειγματοληπτική έρευνα 43 ατόμων.

Μεθοδολογία

Η παρακάτω εμπειρική προσέγγιση, πραγματοποιήθηκε για την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής διατριβής. Η μεθοδολογική προσέγγιση, βασίστηκε στη ποσοτική μέθοδο και χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική στατιστική ανάλυση. Το δείγμα που συγκεντρώθηκε, αφορά καταναλωτές φυσικού αερίου στο λεκανοπέδιο της Αττικής. Ως ερευνητικό εργαλείο, αναπτύχθηκε ερωτηματολόγιο μέσω του διαδικτυακού GoogleDrive. Το ερωτηματολόγιο είναι χωρισμένο σε 6 θεματικές ενότητες. Η πρώτη θεματική ενότητα αφορά το στάδιο Αίτησης και υπογραφής Σύμβασης. Η δεύτερη, τη Τοποθέτηση και Ενεργοποίηση του Μετρητή. Η Τρίτη, τις «Επικουρικές Εργασίες» που

προσφέρει η Εταιρεία. Η τέταρτη, αφορά Ερωτήματα/ Παράπονα πελατών, η πέμπτη ενότητα, αφορά την συνολική Ικανοποίηση για την ΕΠΑ Αττικής και το Φυσικό Αέριο και η έκτη τα Δημογραφικά Στοιχεία των καταναλωτών. Το ερωτηματολόγιο, το οποίο επισυνάπτεται στο Παράρτημα Α, απαντήθηκε από τους καταναλωτές διαδικτυακά. Η ηλεκτρονική διαχείριση της έρευνας έγινε, διότι ως διαδικασία είναι σύντομη, οικονομική και οι χρήστες μπορούν να διατηρήσουν την ανωνυμία τους. Επιπλέον, οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι κλειστού τύπου της κλίμακας Likert και μόνο δύο, ανοικτού τύπου, ώστε τα δεδομένα να μπορούν να κωδικοποιηθούν εύκολα και να διατηρηθεί η μικρή πιθανότητα στατιστικού σφάλματος.

Περιορισμοί Έρευνας

Οι περιορισμοί της έρευνας που εκπονήθηκε, είναι το μικρό δείγμα της έρευνας. Το δείγμα που συγκεντρώθηκε δεν είναι αντιπροσωπευτικό, για τους 320 χιλιάδες καταναλωτές της Εταιρείας. Επιπλέον, η ποσοτική μέθοδος που ακολουθήθηκε για την παράθεση των δεδομένων, περιορίζει την ανάλυση σε βάθος, καθώς οι καταναλωτές καλούνται να απαντήσουν σε ερωτήσεις με προκαθορισμένες απαντήσεις.

Αποτελέσματα της Έρευνας

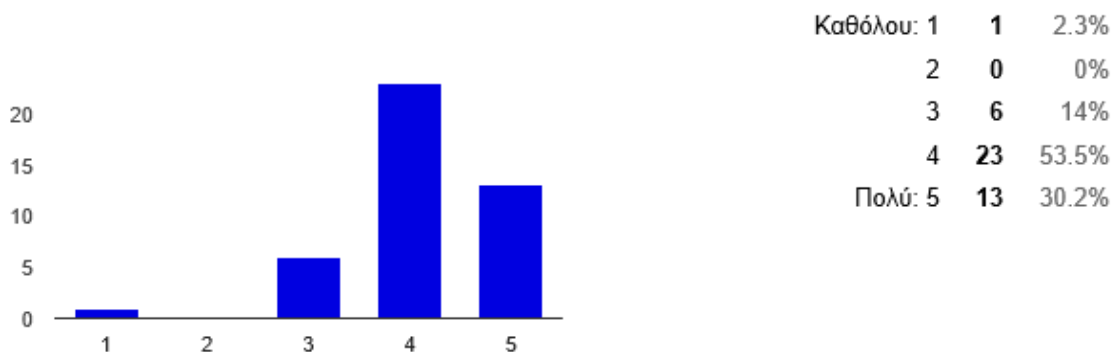
- Στάδιο πρώτης επικοινωνίας με την ΕΠΑ Αττικής, Υποβολή Αίτησης και Υπογραφή Σύμβασης.

Βάσει των αποτελεσμάτων, οι υποψήφιοι πελάτες της ΕΠΑ Αττικής για πρώτη φορά έρχονται σε επαφή με την Εταιρεία είτε μέσω Τηλεφώνου στο τηλεφωνικό κέντρο 1133, είτε με επίσκεψη στο Κατάστημα Εξυπηρέτησης Πελατών ή και μέσω των δύο καναλιών επαφής. Διαπιστώνουμε πως το 46,5% των πελατών επικοινωνήσε μέσω τηλεφώνου στο 1133, το 30,2% απευθύνθηκε απευθείας στο Κατάστημα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΕΠΑ Αττικής, ενώ το 23,3% επικοινωνήσε και με τα δύο κανάλια εξυπηρέτησης.

Από το διάγραμμα 1, διαπιστώνουμε πως από την επικοινωνία των πελατών το 53,5% έμεινε Αρκετά Ικανοποιημένο από την πληροφόρηση που του δόθηκε και το 30,2% έμεινε Πολύ ικανοποιημένο. Τα αποτελέσματα δείχνουν, πως οι πελάτες ενώ μένουν

ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτησή τους, υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης κατά τη πρώτη τους επικοινωνία.

Μείνατε ικανοποιημένοι από την συνολική πληροφόρηση των ερωτημάτων σας?



Διάγραμμα 1. Βαθμός ικανοποίησης συνολικής πληροφόρησης

Για την υποβολή της Αίτησης για σύνδεση με το φυσικό αέριο, οι πελάτες προτίμησαν κατά 51,2%, να υποβάλουν την Αίτηση σε κάποιο Πωλητή της ΕΠΑ. Η δεύτερη επιλογή τους, ήταν να υποβληθεί μέσω κάποιου Εξουσιοδοτημένου Συνεργάτη της ΕΠΑ Αττικής σε ποσοστό 25,6%. Τελευταία ήταν η υποβολή της Αίτησης στο Κατάστημα Εξυπηρέτησης Πελατών, σε ποσοστό 23,3%. Διαπιστώνουμε, πως οι πελάτες προτιμούν να εξυπηρετούνται στο δικό τους χώρο και για αυτό προτιμούν, μέσω κάποιου προγραμματισμένου ραντεβού με Πωλητή της ΕΠΑ ή μέσω εξουσιοδοτημένου Συνεργάτη, να υποβάλλουν την Αίτηση τους χωρίς να ταλαιπωρούνται οι ίδιοι με το να επισκέπτονται το Κατάστημα Εξυπηρέτησης που διατηρεί η Εταιρεία.

Που αιτηθήκατε Αίτηση Σύνδεσης Παροχής Φυσικού Αερίου?

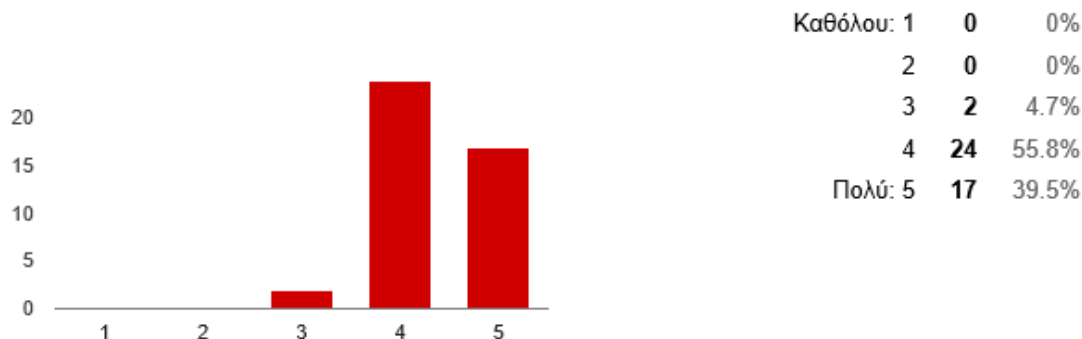


Διάγραμμα 2. Σημείο Υποβολής Αίτησης Φ.Α.

Στο τρίτο διάγραμμα παρατηρούμε, πως η εξυπηρέτηση των πελατών από το προσωπικό της ΕΠΑ και των Εξουσιοδοτημένων Συνεργατών, είναι ικανοποιητική σε

ποσοστό 95,3%. Συγκεκριμένα το 55,8% είναι Αρκετά Ικανοποιημένο και το 39,5% είναι Πολύ Ικανοποιημένο.

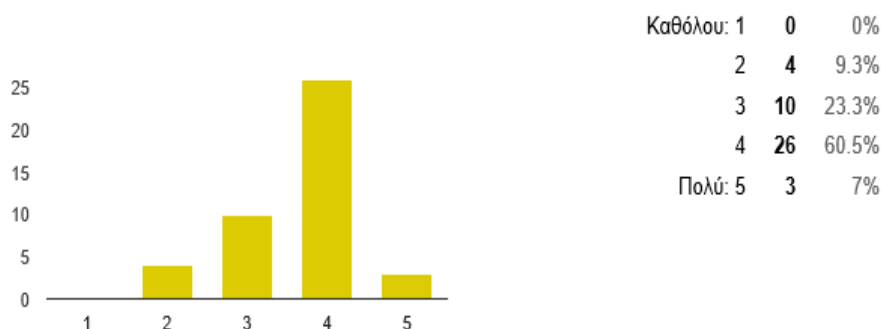
Μείνате ικανοποιημένος απο τη συμπεριφορά του υπαλλήλου που σας εξυπηρέτησε?



Διάγραμμα 3. Ικανοποίηση από τη Συμπεριφορά Υπαλλήλων

Από τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την υπογραφή της σύμβασης, το 60,5% είναι Αρκετά ικανοποιημένο ενώ το 23,3% είναι Μέτρια Ικανοποιημένο και υπάρχει ένα 9,3% ποσοστό το οποίο είναι Λίγο Ικανοποιημένο, όπως απεικονίζεται στο τέταρτο διάγραμμα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός, πως πολλές φορές υπάρχει δυσκολία στο να συλλεχθούν τα προ-απαιτούμενα δικαιολογητικά, κυρίως σε μεγάλες πολυκατοικίες με ενιαίο σύστημα θέρμανσης. Υπάρχει δυσκολία συνεννόησης και συμφωνίας μεταξύ των ιδιοκτητών, καθώς απαιτείται από τον Νόμο το 50% +1 ψήφους των ιδιοκτητών, για να μπορέσει κάποιος από τους ιδιοκτήτες, να βάλει φυσικό αέριο και να διενεργηθούν εργασίες εντός των κοινόχρηστων χώρων της πολυκατοικίας.

Πόσο ικανοποιημένος μένате απο τα δικαιολογητικά που προαπαιτούνται για τη συμβολαιοποίηση της αίτησης σας?

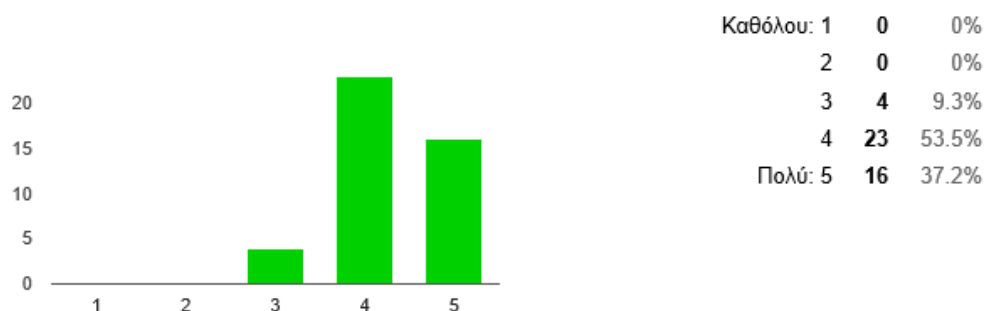


Διάγραμμα 4. Βαθμός Ικανοποίησης Δικαιολογητικών Σύμβασης

Παρά τις δυσκολίες που προκύπτουν από τα δικαιολογητικά των συμβάσεων, οι πελάτες μένουν ευχαριστημένοι από την συμπεριφορά των υπαλλήλων που τους εξυπηρετεί σε αυτό το στάδιο. Το 53,5% μένει Αρκετά Ικανοποιημένο και το 37,2% Πολύ Ικανοποιημένο, διάγραμμα 5.

Σημεία που ανέφεραν οι πελάτες πως θα μπορούσαν να βελτιωθούν συνολικά στη διαδικασία της συμβολαιοποίησης, αφορούν τα δικαιολογητικά. Σε ποσοστό 20,9% αναφέρθηκε πως τα δικαιολογητικά θα έπρεπε να είναι λιγότερα και το πρακτικό της γενικής συνέλευσης, να μην είναι υποχρεωτικό. Αυτό το ποσοστό, είναι λογικό να υπάρχει, αφού το 23,3% των πελατών είναι Μέτρια Ικανοποιημένο από τα δικαιολογητικά της Σύμβασης που αναφέρθηκαν παραπάνω στο διάγραμμα 4.

Πόσο ικανοποιημένοι μέινετε απο την εξυπηρέτηση σας κατά την υπογραφή της συμβασής σας?



Διάγραμμα 5. Βαθμός Ικανοποίησης Εξυπηρέτησης κατά τη σύναψη της Σύμβασης

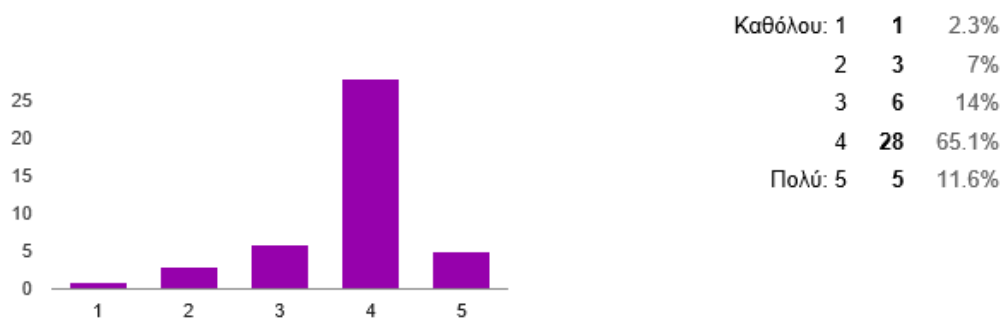
- Στάδιο τοποθέτησης και ενεργοποίησης του μετρητή.

Οι πελάτες που έμειναν ικανοποιημένοι από το χρονικό διάστημα που χρειάστηκε για τη τοποθέτηση του μετρητή (διάγραμμα 6), έμειναν Πολύ Ικανοποιημένοι σε ποσοστό 11,6% και σε ποσοστό 65,1% Αρκετά Ικανοποιημένοι. Μέτρια Ικανοποιημένοι, έμειναν πελάτες σε ποσοστό 14% και σε 7% Λίγο Ικανοποιημένοι.

Από τα εν λόγω αποτελέσματα, διαπιστώνουμε, πως το μεγαλύτερο ποσοστό των πελατών δεν έχει κάποιο πρόβλημα με το χρονικό διάστημα που χρειάστηκε να τοποθετηθεί ο μετρητής του από τη σύναψη της σύμβασης. Αλλά το ποσοστό των μη ικανοποιημένων πελατών, θεωρείται μεγάλο για τα δεδομένα της Εταιρείας, που

προσπαθεί να εξυπηρετεί τους πελάτες της ποιοτικά και άμεσα. Προκύπτει λοιπόν, πως η Εταιρεία έχει μεγάλο περιθώρια βελτίωσης σε αυτό το τομέα. Με τις κατάλληλες βελτιώσεις στη διαδικασία τοποθέτησης του μετρητή, μπορεί να πετύχει μείωση στο χρόνο που απαιτείται, για τη τοποθέτησή του μετρητή.

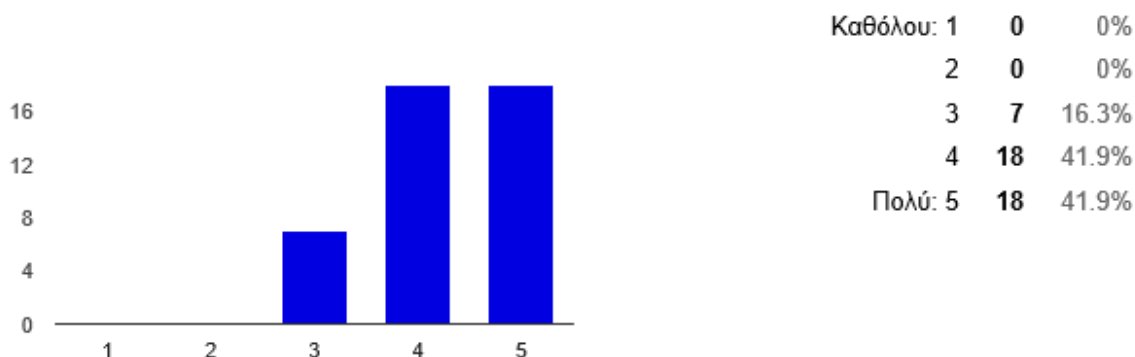
Μείνατε ικανοποιημένοι απο το χρονικό διαστημα που χρειάστηκε για τη τοποθέτηση του μετρητή?



Διάγραμμα 6. Ικανοποίηση από το Χρόνο Τοποθέτησης του μετρητή.

Στο ερώτημα για την Ικανοποίηση των πελατών από τη συμπεριφορά του συνεργείου της ΕΠΑ, οι πελάτες απάντησαν πως έμειναν Πολύ και Αρκετά Ικανοποιημένοι σε ποσοστό 41,9% αντίστοιχα και Μέτρια Ικανοποιημένοι σε 16,3%.

Μείνατε ικανοποιημένοι απο τη συμπεριφορά του συνεργείου της ΕΠΑ?

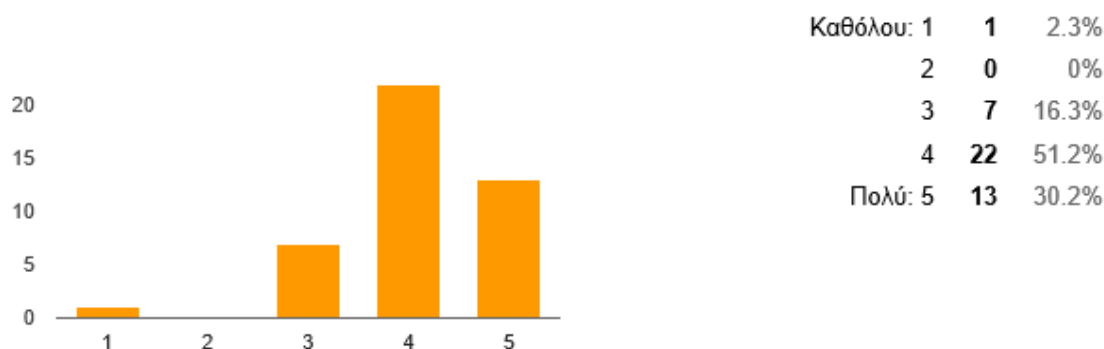


Διάγραμμα 7. Ικανοποίηση από την Συμπεριφορά του Συνεργείου της ΕΠΑ

Όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών από την ποιότητα κατασκευής του παροχτευτικού αγωγού, του διαγράμματος 8, το 30,2% έμεινε Πολύ Ικανοποιημένο, το 51,2% έμεινε Αρκετά Ικανοποιημένο και το 16,3% Μέτρια Ικανοποιημένο. Τα αποτελέσματα δείχνουν, πως οι πελάτες θεωρούν πως η κατασκευή των παροχών είναι ποιοτική σε 81,4%. Ενώ, το 16,3% δεν είναι σίγουρο για τη καλή ποιότητα των παροχών και το 2,3%, θεωρεί πως η ποιότητα είναι κακή. Η Εταιρεία, έχει ως σκοπό να

παρέχει φυσικό αέριο, με αξιοπιστία και ασφάλεια στους καταναλωτές. Τα υλικά που χρησιμοποιεί, είναι συγκεκριμένων προδιαγραφών, σύμφωνα με το Νομοθετικό πλαίσιο, τους Κανονισμούς και τους Κανόνες από τους οποίους διέπτετε. Η Εταιρεία, οφείλει να ενημερώνει συστηματικά και αποτελεσματικά τους πελάτες της, για τις μεθόδους και τους κανόνες ασφάλειας που τηρεί, σε όλες τις εργασίες και για την ποιότητα των υλικών που χρησιμοποιεί.

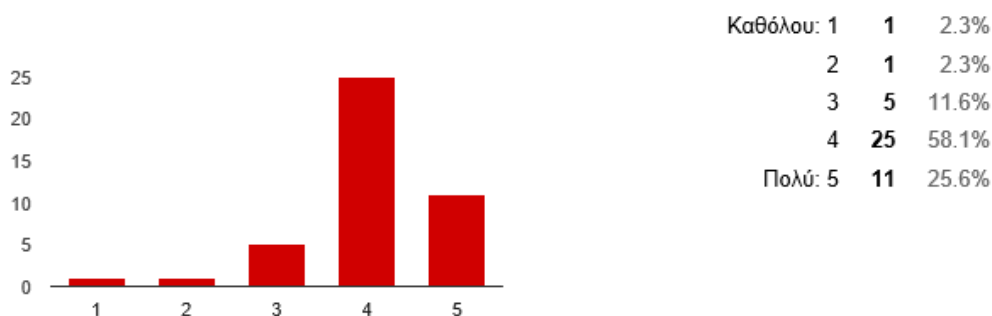
Μείνате ικανοποιημένοι απο τη ποιότητα της κατασκευής του παροχτευτικού αγωγού?



Διάγραμμα 8. Βαθμός Ικανοποίησης Ποιότητας Παροχής.

Οι πελάτες, από την συνολική διαδικασία τοποθέτησης και ενεργοποίησης του μετρητή, όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 9, έμειναν σε ποσοστό 25,6% Πολύ Ικανοποιημένοι, σε 58,1% Αρκετά Ικανοποιημένοι και σε 11,6% Μέτρια Ικανοποιημένοι. Τα ποσοστά της κάτω του μετρίου Ικανοποίησης φτάνουν συνολικά το 16,2%, το οποίο δικαιολογείται από τη δυσαρέσκεια των πελατών, για το μεγάλο χρονικό περιθώριο τοποθέτησης του μετρητή. Στο ανοικτό ερώτημα που τέθηκε, για τα σημεία βελτίωσης στη συνολική διαδικασία σύνδεσης με το φυσικό αέριο, το 14% των πελατών ανέφερε πως θα προτιμούσε ο χρόνος τοποθέτησης του μετρητή να είναι μικρότερος.

Μείνате ικανοποιημένοι απο τη συνολική διαδικασία τοποθέτησης και ενεργοποίησης του μετρητή σας?

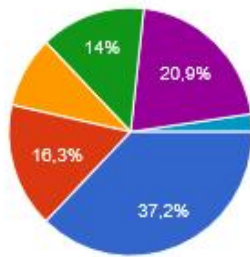


Διάγραμμα 9. Βαθμός Ικανοποίησης από τη διαδικασία σύνδεσης με το Φ.Α.

- Επικουρικές (Μεταπωλητικές) Εργασίες.

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε, οι καταναλωτές επικοινωνήσαν με την Εταιρεία για διάφορες Επικουρικές Εργασίες. Το 37,2% των πελατών, αιτήθηκαν αλλαγή στο αιτούμενο φορτίο της σύμβασής τους, το 20,9% αιτήθηκε μετατόπιση παροχής/μετρητή, το 16,3% προχώρησε σε διαδοχή ονόματος και το 14% αιτήθηκε Επανασύνδεση του μετρητή.

Επιλέξτε τι είδους εργασία αιτηθήκατε

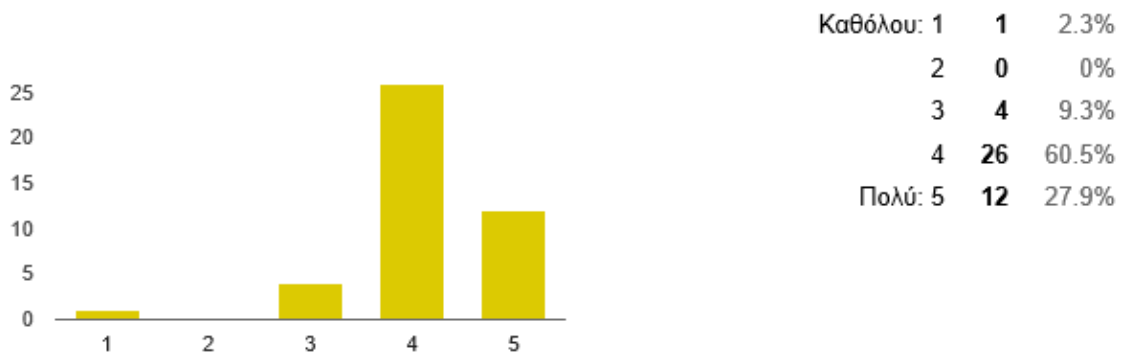


Αλλαγή αιτούμενου φορτίου	16	37.2%
Διαδοχή	7	16.3%
Αποκοπή μετρητή	4	9.3%
Επανασύνδεση μετρητή	6	14%
Μετατόπιση μετρητή / παροχής	9	20.9%
Άλλο	1	2.3%

Διάγραμμα 10. Επικουρικές Εργασίες

Από τις επικουρικές εργασίες που αιτήθηκαν οι καταναλωτές, το 60,5% των πελατών έμειναν Αρκετά Ικανοποιημένοι από την συμπεριφορά των υπαλλήλων, το 27,9% έμειναν Πολύ Ικανοποιημένοι ενώ το 9,3% Μέτρια Ικανοποιημένοι.

Μείνατε ικανοποιημένος από τη συμπεριφορά του υπαλλήλου?

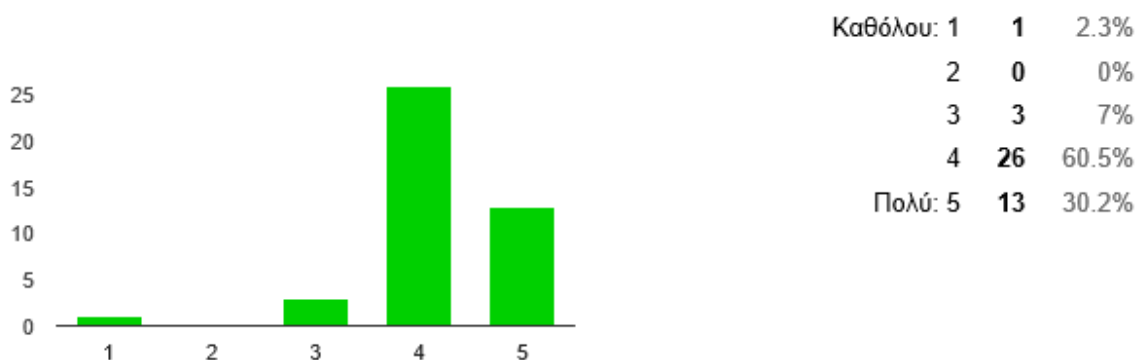


Διάγραμμα 11. Βαθμός ικανοποίησης από τη συμπεριφορά των υπαλλήλων

Στη συνολική διαχείριση των αιτημάτων, το 30,2% έμεινε Πολύ Ικανοποιημένο και το 60,5% Αρκετά Ικανοποιημένο. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 12, το 90,7% του

συνόλου των καταναλωτών, έχουν μείνει ικανοποιημένοι από τη συνολική διαχείριση των αιτημάτων τους, γεγονός που δείχνει πως η Εταιρεία συνεχίζει να διατηρεί τη καλή, άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών και μετά την «πώληση» του φυσικού αερίου.

Μείνατε ικανοποιημένοι από τη συνολική διαχείριση του αιτηματός σας?

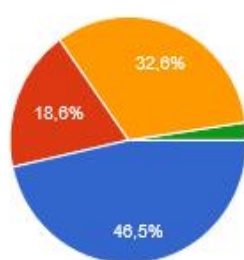


Διάγραμμα 12. Βαθμός Ικανοποίησης της Συνολικής διαχείρισης Αιτημάτων

- Ερωτήματα και Παράπονα των καταναλωτών.

Οι καταναλωτές της ΕΠΑ, έχουν θέσει ερωτήματα και έχουν κάνει παράπονα, σε σχέση με τη Διαδικασία Αίτησης/Σύμβασης σε ποσοστό 46,5%, για τις Επικουρικές Υπηρεσίες σε ποσοστό 32,6% και σε σχέση με την τοποθέτηση/ ενεργοποίηση του μετρητή, σε ποσοστό 18,6%.

Με ποιο θέμα σχετιζόταν το Ερώτημα / Παράπονο σας?



Διαδικασία Αίτησης / Σύμβασης	20	46.5%
Τοποθέτηση / Ενεργοποίηση Μετρητή	8	18.6%
Επικουρικές Υπηρεσίες	14	32.6%
Άλλο	1	2.3%

Διάγραμμα 13. Θέματα Ερωτημάτων / Παραπόνων

Οι πελάτες με σκοπό να θέσουν τα ερωτήματά τους και τα παράπονά τους, επικοινωνήσαν με την Εταιρεία μέσω τηλεφώνου σε ποσοστό 55,8 % και απευθείας στο κατάστημα εξυπηρέτησης σε ποσοστό 34,9%. Ενώ σε ποσοστό 9,3% οι πελάτες

τηλεφώνησαν και επισκέφτηκαν την Εταιρεία για να υποβάλλουν τα ερωτήματα και παράπονά τους.

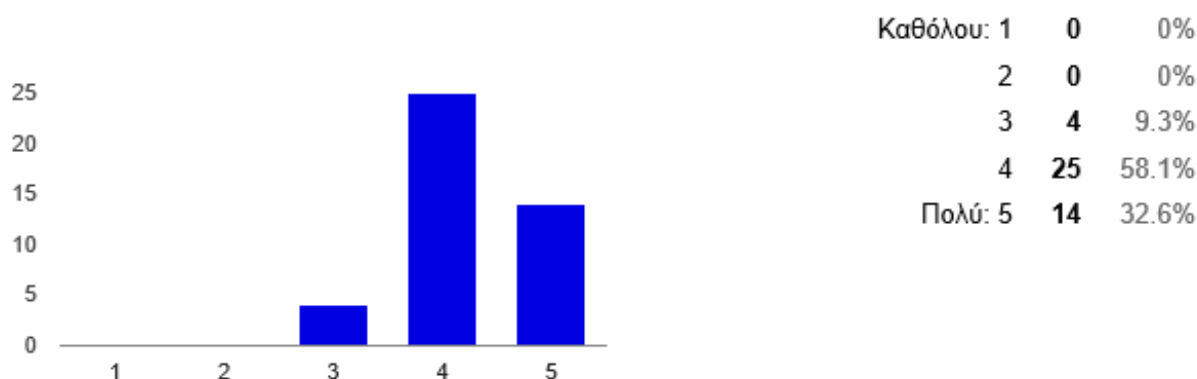
Πως επικοινωνήσατε με την Εταιρεία?



Διάγραμμα 14. Επικοινωνία με την Εταιρεία

Η συμπεριφορά των υπαλλήλων όσον αφορά τα ερωτήματα και τα παράπονά τους, έχει ικανοποιήσει τους καταναλωτές σε ποσοστό 90,7%. Συγκεκριμένα ο βαθμός Ικανοποίησης είναι Πολύ σε ποσοστό 32,6% και Αρκετά σε ποσοστό 58,1%, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα 15.

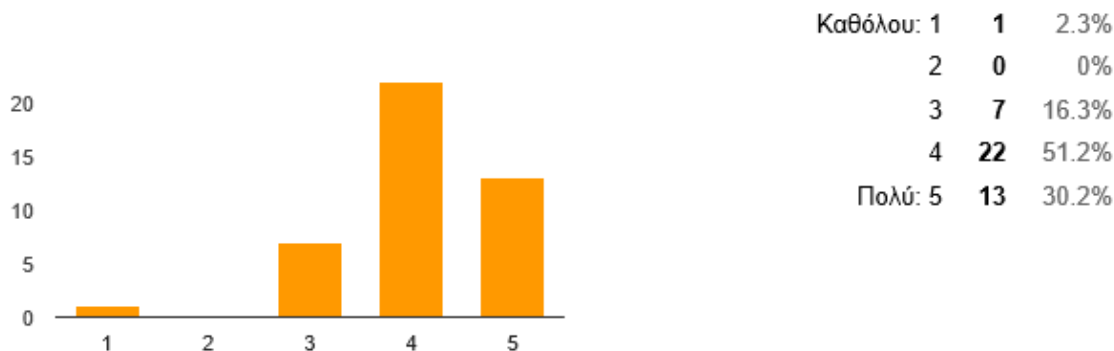
Μείνατε ικανοποιημένος με τη συμπεριφορά του υπαλλήλου?



Διάγραμμα 15. Βαθμός Ικανοποίησης από τη συμπεριφορά των Υπαλλήλων

Από τη συνολική διευθέτηση των ερωτημάτων και των παραπόνων, οι πελάτες έμειναν Πολύ Ικανοποιημένοι σε ποσοστό 30,2%, Αρκετά σε ποσοστό 51,2% και Μέτρια Ικανοποιημένοι σε ποσοστό 16,3%. Το ποσοστό των πελατών που δεν ικανοποιήθηκαν, από τη διευθέτηση των αιτημάτων τους, οφείλεται στο γεγονός οι πελάτες είναι ήδη δυσαρεστημένοι και η πλήρης ικανοποίηση τους είναι αρκετά δύσκολή, όπως και η ανάκτηση της εμπιστοσύνης τους απέναντι στην Εταιρεία .

Μείνατε ικανοποιημένοι με τη διευθέτηση του ερωτήματος / παράπονο σας?

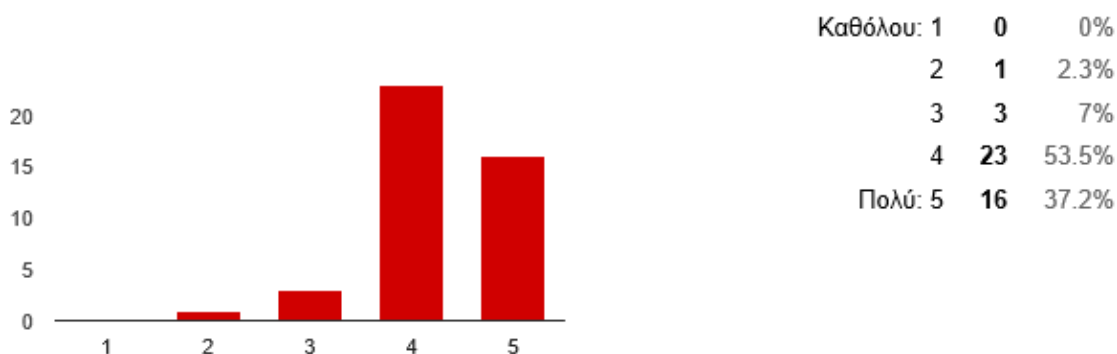


Διάγραμμα 16. Βαθμός Ικανοποίησης διευθέτησης Ερωτήματος/Παραπόνων

- ΕΠΑ Αττικής και Φυσικό Αέριο.

Στο ερώτημα για το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι καταναλωτές από την Εξυπηρέτηση και την Εταιρεία, το 37,2% των καταναλωτών είναι Πολύ ευχαριστημένο από την Εξυπηρέτηση και την Εταιρεία, το 53,5% είναι Αρκετά ευχαριστημένο και το 7% είναι Μέτρια ευχαριστημένο. Βάσει των αποτελεσμάτων του διαγράμματος 17, οι πελάτες νιώθουν πως η Εταιρεία τους εξυπηρετεί σε ικανοποιητικό βαθμό. Πάρα ταύτα, η Εταιρεία έχει περιθώρια εξέλιξης και βελτίωσης, τόσο σε επιμέρους κομμάτια όσο και στο σύνολο της.

Πόσο ικανοποιημένος είσαστε απο την Εξυπηρέτηση σας και την ΕΠΑ Αττικής

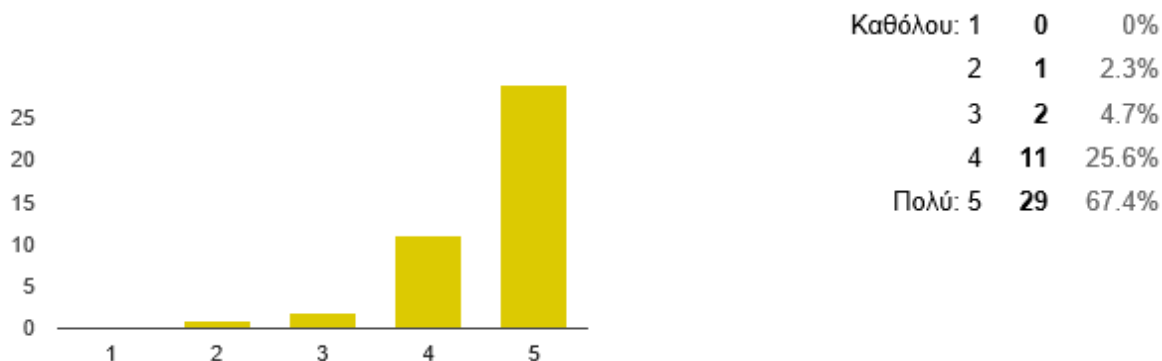


Διάγραμμα 17. Βαθμός Ικανοποίησης από Εξυπηρέτηση και την ΕΠΑ Αττικής

Όσον αφορά την ικανοποίηση των καταναλωτών από τη χρήση του φυσικού αερίου, το 67,4% είναι Πολύ Ικανοποιημένο και το 25,6% είναι Αρκετά Ικανοποιημένο. Τα

αποτελέσματα δείχνουν, πως το αέριο καύσιμο είναι αρκετά δημοφιλές στο καταναλωτικό κοινό και ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των καταναλωτών.

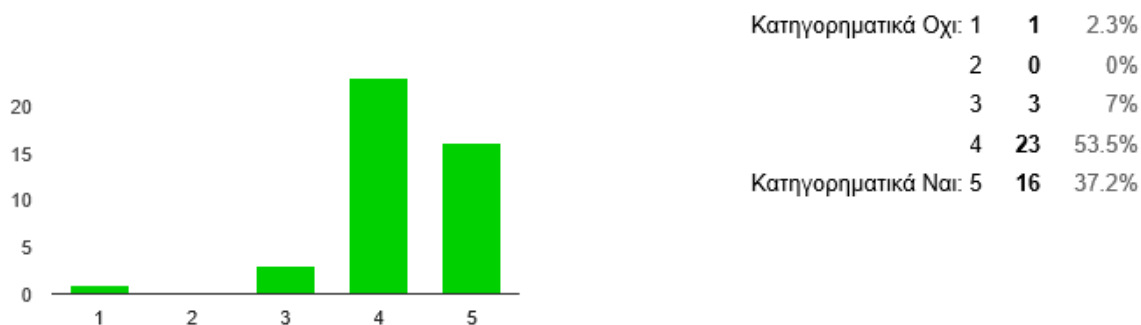
Είσαστε ικανοποιημένος απο τη χρήση του φυσικού αερίου



Διάγραμμα 18. Βαθμός Ικανοποίησης χρήσης φυσικού αερίου

Στο ερώτημα για το αν θα πρότειναν το φυσικό αέριο, όπως μας δείχνει το διάγραμμα 19, το 37,2% των καταναλωτών απάντησαν Κατηγορηματικά Ναι, το 53,6% Ναι και 7% των καταναλωτών με Ίσως. Το 90,8%, δείχνει την προτίμηση του στο φυσικό αέριο τόσο, ώστε να το προτείνει και σε άλλους χρήστες. Η διάθεση των καταναλωτών σε τόσο υψηλό επίπεδο, να προτείνουν το φυσικό αέριο, είναι η καλύτερη διαφήμιση που θα μπορούσε να έχει η Εταιρεία για την προβολή και προώθηση του προϊόντος της.

Θα προτείνετε το φυσικό αέριο?

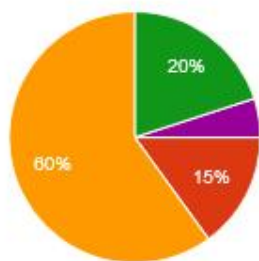


Διάγραμμα 19. Θα προτείνετε το φυσικό αέριο?

- Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος

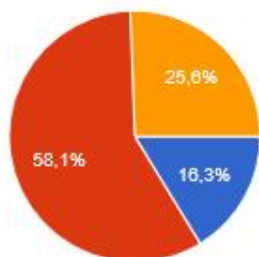
Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, προκειμένου να σκιαγραφήσουμε το προφίλ των καταναλωτών, αφορά σε ποσοστό 55,8% καταναλωτές σε ηλικία μεταξύ των 31 – 40 χρόνων, το 18,6% μεταξύ των 41-50 χρόνων, το 14% μεταξύ των 21-30 χρόνων και το 4,7% σε ηλικία πάνω από 51 χρόνων. Γεγονός που δείχνει, πως η πλειοψηφία των καταναλωτών που χρησιμοποιούν φυσικό αέριο είναι νέοι σε ηλικία, οι οποίοι γνωρίζοντας τα οφέλη του αερίου καυσίμου το προτιμούν από τα άλλα είδη καυσίμων.

Ηλικία



0 - 20	0	0%
21 - 30	6	14%
31 - 40	24	55.8%
41 - 50	8	18.6%
51+	2	4.7%

Εισόδημα



0 - 700	7	16.3%
700 - 1200	25	58.1%
1200 +	11	25.6%

Διάγραμμα 20. Δημογραφικά Στοιχεία

Επιπλέον, το μηνιαίο εισόδημα του δείγματος των καταναλωτών, κυμαίνεται σε ποσοστό 58,1% μεταξύ 700 – 1200 ευρώ, σε ποσοστό 25,6% με μηνιαίο μισθό από 1200 ευρώ και άνω και τέλος, το 16,3% των καταναλωτών με μηνιαίο εισόδημα έως τα 700 ευρώ. Διαπιστώνουμε, πως το χαμηλό ποσοστό διείσδυσης της Εταιρείας στη κατηγορία των καταναλωτών με εισόδημα έως 700 ευρώ, οφείλεται κυρίως στην οικονομική κρίση που περνά η Χώρα μας και η Ευρώπη, καθώς επίσης και στο υψηλό κόστος της εσωτερικής εγκατάστασης φυσικού αερίου.

Συμπεράσματα Έρευνας και Προτάσεις

Από την Έρευνα προκύπτει, πως το τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας είναι ένα δυνατό χαρτί, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό των υποψήφιων και υφιστάμενων καταναλωτών, απευθύνονται σε αυτό. Επιπλέον, όσον αφορά τη συμπεριφορά των υπαλλήλων της Εταιρείας, η ικανοποίηση των πελατών φτάνει έως και το 95%, ανάλογα με το τομέα εξυπηρέτησης. Γεγονός το οποίο καταδεικνύει πως η Εταιρεία έχει επανδρώσει το ανθρώπινο δυναμικό της, με άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Περαιτέρω, από τα αποτελέσματα της έρευνας, διαπιστώνουμε πως τα σημεία που η επιχείρηση πρέπει να επανεξετάσει για την επίτευξη ακόμα μεγαλύτερης ικανοποίησης, είναι τα δικαιολογητικά που προ-απαιτούνται για τη σύναψη της σύμβασης, ο χρόνος τοποθέτησης του μετρητή και η ενημέρωση των πελατών, σχετικά με την ποιότητα των υλικών που χρησιμοποιεί η εταιρεία, για την κατασκευή των παροχетеυτικών παροχών. Όσον αφορά τα δικαιολογητικά μιας σύμβασης, η Εταιρεία δεν μπορεί να παρακάμψει τη Νομοθεσία, με αποτέλεσμα η δυσαρέσκεια των πελατών να συνεχίσει να υφίσταται. Για τη τοποθέτηση του μετρητή, η Εταιρεία θα μπορούσε να διενεργήσει εκ νέου διαγωνισμό, ώστε να προσλάβει νέους Εργολάβους, με καινούριους και αυστηρότερους όρους, με σκοπό τη ταχύτερη κατασκευή των παροχетеυτικών αγωγών και τη τοποθέτηση των μετρητών. Επιπλέον, να αναθεωρήσει στο σύνολο τη διαδικασία τοποθέτησης των μετρητών, με σκοπό τη μείωση των χρόνων. Τέλος, όσον αφορά τη ποιότητα των υλικών, η Εταιρεία αδιαμφισβήτητα χρησιμοποιεί υλικά υψηλής ποιότητας, για την κατασκευή των αγωγών δικτύου και των παροχών της. Ακολουθεί πιστά την ισχύουσα Νομοθεσία, Κανονισμούς και τους Κώδικες πρακτικής της Εταιρείας Παροχής Αερίου Αττικής. Ως αποτέλεσμα, η αύξηση της ικανοποίησης των πελατών αλλά και η ενίσχυση της ασφάλειας για τη χρήση του φυσικού αερίου, να πραγματοποιηθεί από μία τηλεφωνική καμπάνια που θα έχει σκοπό την ενημέρωση των καταναλωτών για τους Κανονισμούς και Κώδικες που ακολουθεί η Εταιρεία.

Από την Έρευνα που εκπονήθηκε, παρατηρούμε πως ο μέσος βαθμός ικανοποίησης των καταναλωτών της ΕΠΑ Αττικής, για διάφορες από τις δραστηριότητες της, φτάνει το

90%. Ένα ποσοστό αρκετά καλό για μια Εταιρεία, η οποία δραστηριοποιείται σε μονοπωλιακό καθεστώς. Ο υψηλός βαθμός Ικανοποίησης των πελατών, μας δείχνει πως η Εταιρεία με την Στρατηγική Ανάπτυξης που εφαρμόζει και το μείγμα μάρκετινγκ που έχει διαμορφώσει, πετυχαίνει τους στόχους και το όραμα της, για διεξόδου στα νοικοκυριά της Αττικής με τη ταυτόχρονη ικανοποίηση των πελατών της.

Κεφάλαιο 4

ΕΠΑ Αττικής και ΕΠΑ Θεσσαλονίκης

Στο κλάδο της Ενέργειας στην Ελλάδα, τρεις εταιρείες διανέμουν και παρέχουν, ανά περιοχή, το φυσικό αέριο στους τελικούς καταναλωτές. Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθούν οι διαφορές μεταξύ της ΕΠΑ Αττικής και της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης. Δύο ηγέτιδες εταιρείες στο κλάδο της ενέργειας που δραστηριοποιούνται στις πιο πυκνόκατοικημένες περιοχές της Ελλάδας. Η ΕΠΑ Αττικής στην πρωτεύουσα της Ελλάδας, την Αθήνα και η ΕΠΑ Θεσσαλονίκης στη συμπρωτεύουσα, τη Θεσσαλονίκη.

4.1 Διαφορές στη σύσταση των Εταιρειών

Παρόλο που η δραστηριότητα των ΕΠΑ Αττικής και ΕΠΑ Θεσσαλονίκης είναι ίδια, υπάρχουν αρκετές διαφορές μεταξύ των εταιρειών. Η ΕΠΑ Αττικής συστάθηκε το 2001, σε αντίθεση με την ΕΠΑ Θεσσαλονίκης που συστάθηκε ένα χρόνο νωρίτερα το 2000. Όταν έγινε η σύσταση της ΕΠΑ Αττικής οι αρχικοί μέτοχοι της εταιρείας ήταν τρεις, η ΔΕΠΑ, η Duke Energy και η Shell με το management της Εταιρείας να έχει ανατεθεί στις Duke Energy και Shell. Σε αντίθεση με τους μετόχους της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης που ήταν δύο, η ΔΕΠΑ και η ιταλική ENI, με την ENI να έχει αναλάβει το management της Εταιρείας. Το αποτέλεσμα της διοίκησης της ΕΠΑ Αττικής ήταν να δημιουργούνται δυσκολίες και καθυστερήσεις, καθώς για κάθε απόφαση που έπρεπε να παρθεί χρειαζόταν να συμφωνούν οι δύο μέτοχοι που είχαν αναλάβει το management. Ενώ στην ΕΠΑ Θεσσαλονίκης οι προκλήσεις ήταν λιγότερες, καθώς η λήψη των αποφάσεων

εξαρτιόταν εξολοκλήρου από ένα μέτοχο. Το 2011, έπειτα από την απόσυρση της Duke η Shell αγόρασε το μερίδιο της, με αποτέλεσμα η διαχείριση της Εταιρείας να βρίσκεται στη δικαιοδοσία της και τα προηγούμενα προβλήματα να πάψουν να υφίστανται.

4.2 Διαφορές των καταναλωτικών αγορών

Η ΕΠΑ Αττικής απευθύνεται σε ένα καταναλωτικό κοινό με διαφορετικές ανάγκες από ότι η ΕΠΑ Θεσσαλονίκης. Οι παράγοντες που διαμορφώνουν τις ανάγκες και κατ' επέκταση τη χρήση του φυσικού αερίου, είναι κυρίως οι καιρικές συνθήκες που επικρατούν στις περιοχές, ο υφιστάμενος τρόπος θέρμανσης των κτηρίων και το κόστος των εσωτερικών εγκαταστάσεων των οικημάτων για σύνδεση και παροχή με το φυσικό αέριο.

Το κλίμα των δύο αυτών περιοχών παίζει σημαντικό ρόλο στη συχνότητα χρήσης και ποσότητα κατανάλωσης του φυσικού αερίου. Το πόσο δριμύ είναι το κλίμα των δύο περιοχών μπορεί να μετρηθεί από τις βαθμοημέρες. Οι βαθμοημέρες είναι ένας δείκτης, που με τη χρήση του μπορούμε να εκτιμήσουμε τις ενεργειακές απαιτήσεις ενός κτιρίου σε σχέση με τη μεταβολή του κλίματος της περιοχής. Δίνουν μία γρήγορη εκτίμηση των μηνιαίων ή ετήσιων αναγκών ενός οικηματος ή επαγγελματικού χώρου σε ενέργεια για θέρμανση ή ψύξη (Παπακώστας, Τσιλιγκιρίδης, Κυριακής, 2005). Η Αττική, έχει πιο ζεστές ημέρες καθώς βρίσκεται στο κέντρο της Χώρας, ενώ η Θεσσαλονίκη έχει πιο κρύες μέρες τον χειμώνα και υψηλότερη υγρασία, εφόσον βρίσκεται στα βόρεια της Χώρας. Ως αποτέλεσμα, η κατανάλωση φυσικού αερίου είναι μικρότερη στην Αθήνα, από ότι στη Θεσσαλονίκη τους ψυχρούς μήνες του έτους.

Το υφιστάμενο σύστημα θέρμανσης ενός κτηρίου, επηρεάζει έντονα την επιλογή του υποψήφιου καταναλωτή για τη χρήση του φυσικού αερίου. Η ΕΠΑ Αττικής δραστηριοποιείται σε ένα νομό, όπου τα κτήρια της πόλης είναι πολύ παλιά και το βασικό σύστημα θέρμανσης είναι η Κεντρική Θέρμανση. Στις περιπτώσεις που υπάρχει ενιαίο σύστημα θέρμανσης, η αλλαγή σε φυσικό αέριο είναι δυσκολότερη. Η προσέλευση αυτών των πελατών είναι δυσκολότερη, καθώς βάσει του νόμου (3175/2003), για να συνδεθούν τα εν λόγω κτήρια με φυσικό αέριο, απαιτείται η σύμφωνη γνώμη των ιδιοκτητών και συγκεκριμένα το 50%+1 των ψήφων ιδιοκτησίας.

Αντίθετα στη Θεσσαλονίκη, τα κτήρια θερμαίνονται κυρίως αυτόνομα και η απαίτηση του 50%+1 των ψήφων ιδιοκτησίας δεν είναι απαραίτητη, γεγονός που διευκολύνει τη σύνδεση των πελατών.

Ένας ακόμα παράγοντας που επηρεάζει τους καταναλωτές, είναι το κόστος της εσωτερικής εγκατάστασης μέχρι το μετρητή. Στην Αττική το κόστος των εσωτερικών εγκαταστάσεων, κυρίως στις αυτονομίες, είναι μεγαλύτερο από ότι στη Θεσσαλονίκη. Αυτό οφείλεται στο τρόπο με τον οποίο συνδέεται η αυτονομία με το φυσικό αέριο. Στην Αθήνα η ΕΠΑ Αττικής τοποθετεί το μετρητή στη ρυμοτομική γραμμή του ακινήτου και ο πελάτης πληρώνει το κόστος της εσωτερικής εγκατάστασης μέχρι το μετρητή. Ενώ, στη Θεσσαλονίκη χρησιμοποιείται ευρέως το σύστημα κατασκευής εναέριων παροχτευτικών στηλών (riser). Ως αποτέλεσμα, ο λέβητας φυσικού αερίου του διαμερίσματος να τοποθετείται στο μπαλκόνι και το κόστος της εσωτερικής εγκατάστασης να είναι αισθητά μικρότερο.

Οι παραπάνω διαφορές μεταξύ των αγορών της Αθήνας και Θεσσαλονίκης, είναι πολύ σημαντικές και επηρεάζουν έντονα τη διείσδυση και την ανάπτυξη των Εταιρειών.

4.3 Κόστος παροχής φυσικού αερίου

Η τιμολογιακή πολιτική των δύο Εταιρειών είναι κοστοστρεφή και βασίζεται στο κόστος αγοράς του φυσικού αερίου συν το περιθώριο διανομής. Πάρα ταύτα, οι δύο Εταιρείες έχουν διαφορετικό τιμολόγιο στα τέλη σύνδεσης παροχής φυσικού αερίου.

Το κόστος των τελών σύνδεσης στην ΕΠΑ Αττικής το κόστος διαμορφώνεται ανάλογα με τη κατηγορία των πελατών, το πλήθος των διαμερισμάτων και την ύπαρξη υφιστάμενης παροχής. Ακολουθεί πίνακας με το κόστος των τελών σύνδεσης για οικιακούς πελάτες και για επαγγελματίες.

ΤΙΜΕΣ ΣΕ ΕΥΡΩ	Τέλη σύνδεσης (προ ΦΠΑ)	Έκπτωση έγκαιρης ενεργοποίησης	Καταβαλλόμενα τέλη σύνδεσης (προ ΦΠΑ)
Κεντρική θέρμανση (νέα παροχή)	630		630
Οικιακή χρήση με θέρμανση (5+ δυνητικοί μετρητές)	340	-240	100
Οικιακή χρήση με θέρμανση (2-4 δυνητικοί μετρητές)	440	-240	200
Οικιακή χρήση με θέρμανση (1 δυνητικός μετρητής)	440		440
Οικιακή χρήση χωρίς θέρμανση (υφιστάμενη παροχή)	100		100
Εμπορική /Επαγγελματική χρήση (νέα παροχή)	440		440
Εμπορική /Επαγγελματική χρήση (υφιστάμενη παροχή)	100		100

Πίνακας 5. Τέλη Σύνδεσης ΕΠΑ Αττικής. Πηγή aerioattikis.gr

Η ΕΠΑ Θεσσαλονίκης, διατηρεί διαφορετική πολιτική στη χρέωση των τελών σύνδεσης του φυσικού αερίου τα οποία εξαρτώνται από τον τύπο μετρητή, τον αριθμό των μετρητών σε κάθε σημείο παροχής και το συνολικό μήκος του παροχетеυτικού αγωγού που θα εγκατασταθεί (erathessalonikis, 2016). Ακολουθεί αναλυτικός πίνακας με τα τέλη σύνδεσης.

ΑΤΟΜΙΚΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ - ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ ΟΙΚΙΑΚΗ/ΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ - ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΧΡΗΣΗ (ΜΙΚΡΟΥ ΜΕΓΕΘΟΥΣ)	από 0 έως 8 μέτρα (ΠΑΡΟΧΕΤΕΥΤΙΚΟΣ ΑΓΩΓΟΣ και ΠΑΡΟΧΕΤΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ)	G6 / GRU10	10	86.000	60x40x25/ 60x60x30	1.495,64	487,8	599,99
---	---	------------	----	--------	-----------------------	----------	-------	--------

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΑΤΟΜΙΚΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΟ ΣΗΜΕΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΕ ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ Ή ΣΕ ΣΥΣΤΟΙΧΙΑ ΕΩΣ ΚΑΙ 3 ΜΕΤΡΗΤΩΝ	ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΟΣ ΑΓΩΓΟΣ και ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ από 0 έως 8 μέτρα και έως 5 μέτρα ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ για κάθε ένα από τους μετρητές	G4		632,86	386,18	475
	ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΜΕΤΡΟ				22,96	28,24
ΑΤΟΜΙΚΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΟ ΣΗΜΕΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΕ ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ Ή ΣΕ ΣΥΣΤΟΙΧΙΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ 3 ΜΕΤΡΗΤΩΝ	ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΟΣ ΑΓΩΓΟΣ και ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ από 0 έως 8 μέτρα και έως 5 μέτρα ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ για κάθε έναν από τους μετρητές	G4		495,1	325,2	400
	ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΜΕΤΡΟ				22,96	28,24
ΑΤΟΜΙΚΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ-ΣΗΜΕΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΕ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ Ή ΣΥΣΤΟΙΧΙΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΜΕΝΗ ΕΩΣ 31/12/2008	ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ έως και 3 μέτρα	G4		337,2	243,9	300
ΓΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΜΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΤΩΝ 9.051 m ³ /έτος	ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ, ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 4.1.9 ΤΗΣ ΑΔΕΙΑΣ, ΘΑ ΚΑΘΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ					

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ ΟΙΚΙΑΚΗ / ΜΗ ΟΙΚΙΑΚΗ ΧΡΗΣΗ - ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΧΡΗΣΗ	από 0 έως 8 μέτρα (ΠΑΡΟΧΕΤΕ ΥΤΙΚΟΣ ΑΓΩΓΟΣ και ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ)	G10 / GRU25	16	137.600	70x50x35/ 80x70x40	1.708,75	487,8	599,99
	από 0 έως 8 μέτρα (ΠΑΡΟΧΕΤΕ ΥΤΙΚΟΣ ΑΓΩΓΟΣ και ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ)	G16 / GRU25	25	215.000	70x50x35/ 80x70x40	1.708,75	487,8	599,99
	από 0 έως 8 μέτρα (ΠΑΡΟΧΕΤΕ ΥΤΙΚΟΣ ΑΓΩΓΟΣ και ΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ)	G25 / GRU50	40	344.000	>80x60x40/ 100x80x45	1.842,09	1.056,91	1.300,00
	από 0 έως 8 μέτρα (ΠΑΡΟΧΕΤΕ ΥΤΙΚΟΣ ΑΓΩΓΟΣ και ΠΑΡΟΧΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΛΗ)	G40 / GRU70	65	559.000	110x80x45/ 130x100x50	2.306,95	1.341,46	1.650,00

Πίνακας 6. Τέλη Σύνδεσης ΕΠΑ Θεσσαλονίκης. Πηγή epathessaloniki.gr

4.4 Χρηματοοικονομική Ανάλυση

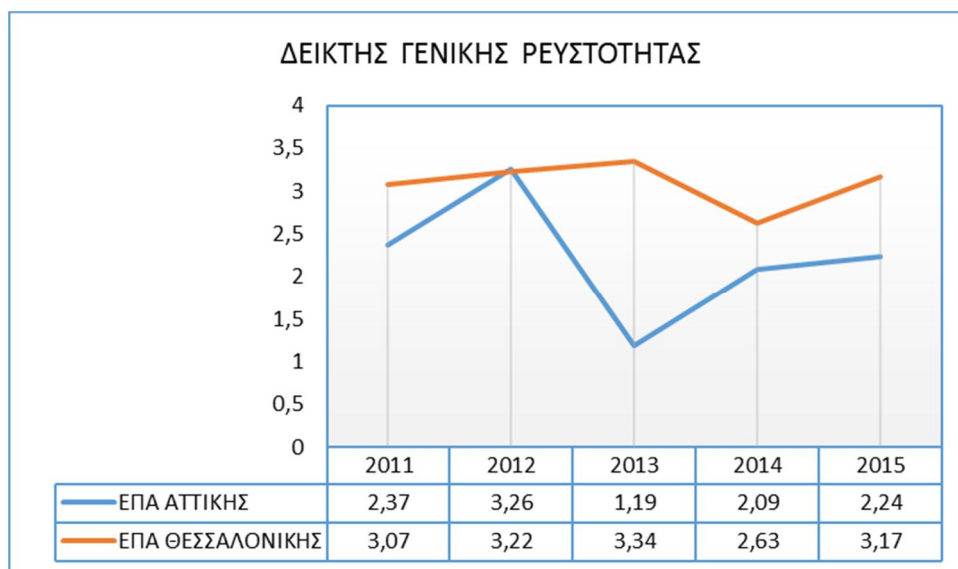
Μέσω των χρηματοοικονομικών αριθμοδεικτών μπορούμε να πληροφορηθούμε για τη πορεία μιας εταιρείας και για την αποτελεσματικότητα του management της επιχείρησης από τη διοίκηση. Για να συγκρίνουμε την ΕΠΑ Αττικής και Θεσσαλονίκης και πόσο επιτυχημένες είναι στην αγορά που απευθύνονται, θα αναλύσουμε δείκτες σχετικούς με τη ρευστότητα, τη δραστηριότητα, την αποδοτικότητα και τη βιωσιμότητα των εταιρειών σε σχέση με τη κατανομή και εκμετάλλευση των πόρων τους.

Οι χρηματοοικονομικοί αριθμοδείκτες που θα εξεταστούν, είναι οι γενικής και άμεσης ρευστότητας, αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων, μεικτού περιθωρίου κέρδους, ο μέσος όρος πληρωμής απαιτήσεων και της δανειακής επιβάρυνσης, ιδίων προς ξένα κεφάλαια.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

- Αριθμοδείκτης γενικής ρευστότητας

Ο αριθμοδείκτης γενικής ρευστότητας δείχνει το μέτρο ρευστότητας μιας επιχείρησης και το περιθώριο ασφάλειας που διατηρείται σε ενδεχόμενο κάποιας ανεπιθύμητης εξέλιξης στη ροή του κεφαλαίου κίνησης (Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 2008).

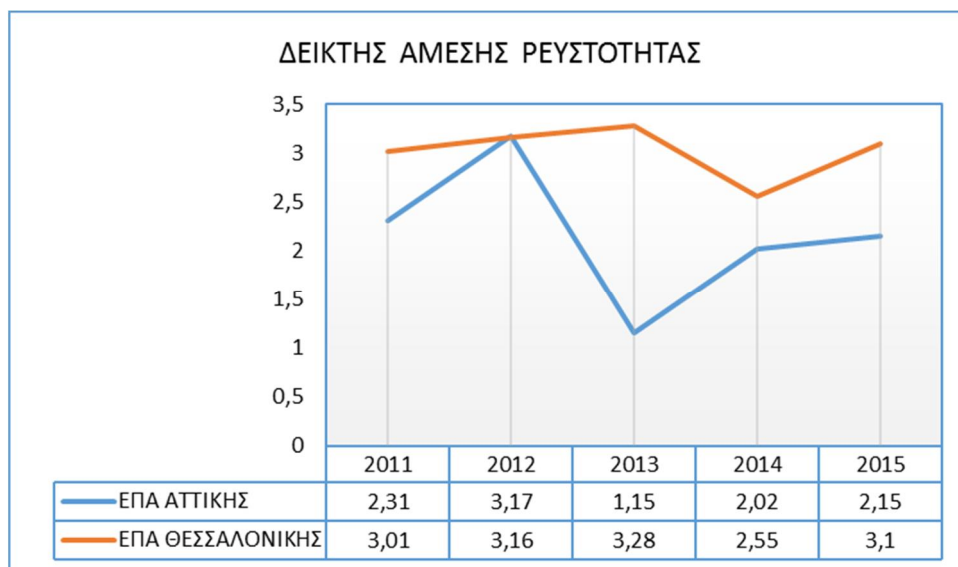


Πίνακας 7. Δείκτης Γενικής Ρευστότητας

Από το παραπάνω πίνακα, παρατηρούμε πως και οι δύο εταιρείες διατηρούν το δείκτη γενικής ρευστότητας σε ικανοποιητικά επίπεδα. Η ΕΠΑ Θεσσαλονίκης έχει υψηλότερους δείκτες από την ΕΠΑ Αττικής, γεγονός που δείχνει πως περιθώριο ασφάλειας της είναι μεγαλύτερο. Το 2013 η ΕΠΑ Αττικής είχε μία μεγάλη μείωση από 3,26 σε 1,19 η οποία οφείλεται στην αναταξινόμηση του Ομολογιακού της Δανείου στις Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις και στη μείωση του Μετοχικού Κεφαλαίου (aerioattikis, 2013). Από το 2013 και μετά, ο δείκτης συνεχίζει να έχει ανοδική πορεία, γεγονός που δείχνει πως η Εταιρεία είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της.

- Αριθμοδείκτης άμεσης / ειδικής ρευστότητας

Ο αριθμοδείκτης άμεσης / ειδικής ρευστότητας δείχνει κατά πόσο τα άμεσα ρευστοποιήσιμα στοιχεία μιας επιχείρησης μπορούν να καλύψουν τις υποχρεώσεις της και κατά πόσο εξαρτάται από τις μελλοντικές πωλήσεις της.



Πίνακας 8. Δείκτης άμεσης ρευστότητας

Από το πίνακα 8, βλέπουμε πως οι δύο Εταιρείες έχουν υψηλούς δείκτες, μεγαλύτερους από τη μονάδα. Ως αποτέλεσμα, οι Εταιρείες δεν εξαρτώνται από τις μελλοντικές πωλήσεις αφού οι άμεσα ρευστοποιήσιμοι πόροι της επαρκούν για να καλύψουν τις υποχρεώσεις της.

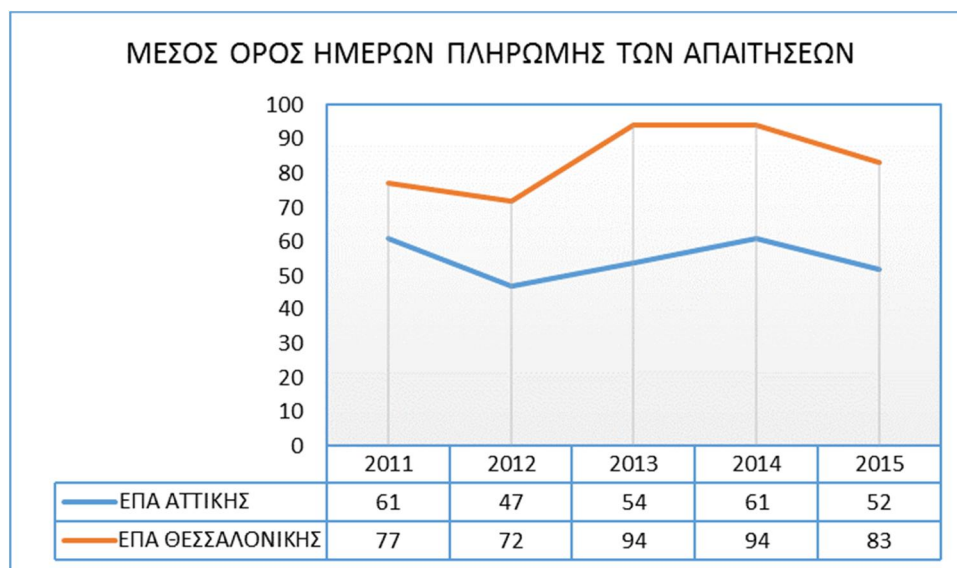
Παρατηρούμε πως και στις δύο Εταιρείες οι αριθμοδείκτες γενικής και άμεσης ρευστότητας είναι πολύ κοντινοί, αυτό μας δείχνει πως οι Εταιρείες δεν έχουν αυξημένα αποθέματα, λειτουργούν ομαλά και αποπνέουν εμπιστοσύνη στους πιστωτές καθώς μπορούν και ανταποκρίνονται ανάλογα στις δεσμεύσεις τους.

ΔΕΙΚΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

- Αριθμοδείκτης πληρωμής απαιτήσεων

Ο αριθμοδείκτης πληρωμής απαιτήσεων από τον οποίο προκύπτει ο μέσος όρος πληρωμής των απαιτήσεων, δείχνει τον μέσο χρόνο που παραμένουν οι απαιτήσεις σε

μία επιχείρηση. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της πιστωτικής πώλησης και της εξόφλησής της.



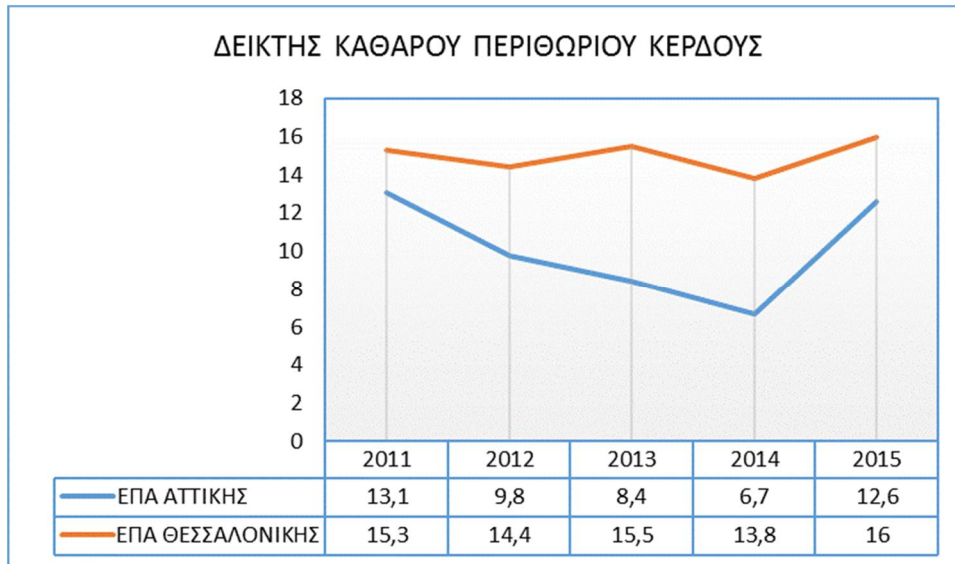
Πίνακας 9. Μέσος χρόνος πληρωμής των απαιτήσεων

Στο παραπάνω πίνακα παρατηρείται για την ΕΠΑ Αττικής, πως κρατάει τις ημέρες ρευστοποίησης των πιστωτικών της πωλήσεων σε χαμηλά επίπεδα σε σχέση με την ΕΠΑ Θεσσαλονίκης. Ο μέσος χρόνος πληρωμής των απαιτήσεων της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης, αυξήθηκε απότομα το 2013 από 72 ημέρες σε 94. Μια αύξηση της τάξεως του 23% που δείχνει πως λόγω της κρίσης οι άμεσα συμβαλλόμενοι με την Εταιρεία δεν εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους απέναντι στην Εταιρεία. Σε αντίθεση, η πιστωτική πολιτική της ΕΠΑ Αττικής είναι πιο αποδοτική, καθώς ο μέσος όρος των απαιτήσεων είναι αρκετά μικρότερος σε όλες τις χρονιές που εξετάζονται.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

- Αριθμοδείκτης καθαρού κέρδους

Ο αριθμοδείκτης καθαρού περιθωρίου κέρδους μας δείχνει τη καθαρή κερδοφορία μετά φόρων της επιχείρησης μέσω των πωλήσεων της. Όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμοδείκτης, τόσο υψηλές είναι οι πωλήσεις και τα κέρδη της.



Πίνακας 10. Δείκτης Καθαρού Περιθωρίου κέρδους

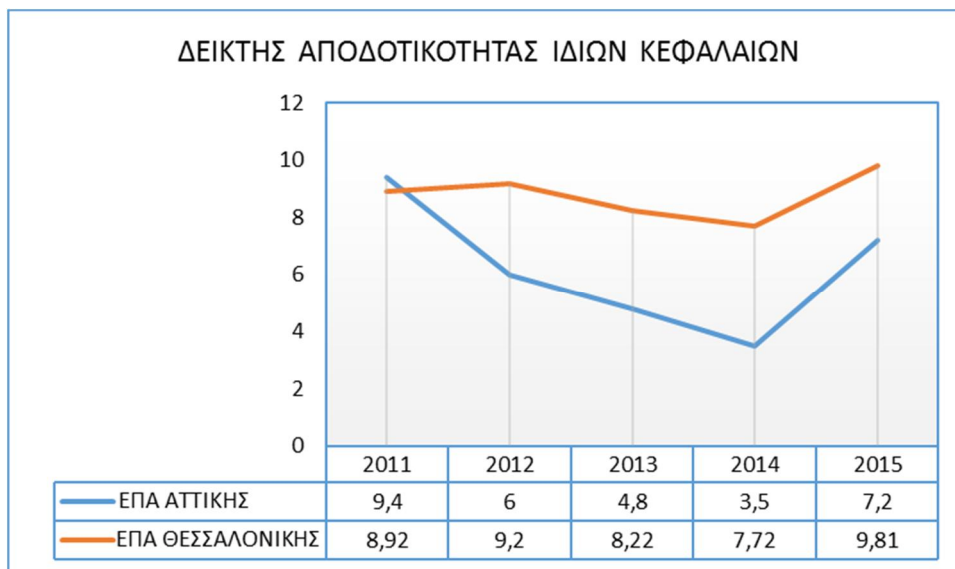
Ο δείκτης της ΕΠΑ Αττικής εμφανίζει μία καθοδική πορεία από το 2011 μέχρι και το 2014, και μία αύξηση του δείκτη το 2015 σε 12,6 από 6,7 του 2014. Η μείωση των κερδών της Εταιρείας, προκλήθηκε από την οικονομική ύφεση της Χώρας, την αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής το 2011 και τις κλιματικές συνθήκες της Αθήνας. Το 2011, η Εταιρεία άλλαξε τη τιμολογιακή πολιτική της, αποδεδυόμενος τη τιμή του φυσικού αερίου από το πετρέλαιο, επηρεάζοντας με αυτό το τρόπο τα κέρδη της. Επιπλέον, η κλιματική αλλαγή του περιβάλλοντος με τις υψηλές θερμοκρασίες να διατηρούνται και το χειμώνα τα τελευταία τρία χρόνια, κράτησε τη κατανάλωση του φυσικού αερίου σε χαμηλά επίπεδα.

Το 2015 ο δείκτης αυξήθηκε κατά 53%, γεγονός που οφείλεται στη αύξηση των κερδών της Εταιρείας από την επιτυχημένη συνεργασία της με το ΥΠΕΚΑ και την εφαρμογή του προγράμματος Επιδότησης της εσωτερικής εγκατάστασης για χρήση φυσικού αερίου. Η ΕΠΑ Θεσσαλονίκης, από το 2011, κρατάει τα κέρδη της σταθερά με μικρές αποκλίσεις. Τα κέρδη της Εταιρείας, δεν επηρεάζονται ιδιαίτερα από την οικονομική κρίση, καθώς οι πωλήσεις κυμαίνονται σε υψηλά επίπεδα. Το 2015 έχει το μεγαλύτερο δείκτη καθαρού κέρδους, γεγονός που οφείλεται αντίστοιχα στην συνεργασία της Εταιρείας με το ΥΠΕΚΑ για το πρόγραμμα Επιδότησης εσωτερικών εγκαταστάσεων.

Από τις δύο Εταιρείες, η ΕΠΑ Αττικής παρουσιάζει τις μεγαλύτερες αποκλίσεις στο δείκτη καθαρού κέρδους. Επηρεάζεται περισσότερο από τους εξωτερικούς παράγοντες του περιβάλλοντος που δραστηριοποιείται και των ιδιαιτεροτήτων της αγοράς που απευθύνεται.

- Αριθμοδείκτης αποδοτικότητας ίδιων κεφαλαίων

Ο εν λόγω αριθμοδείκτης είναι πολύ σημαντικός καθώς δείχνει τη κερδοφορία μίας επιχείρησης και κατά πόσο έχει πραγματοποιήσει το στόχο της για θετικά οικονομικά αποτελέσματα.



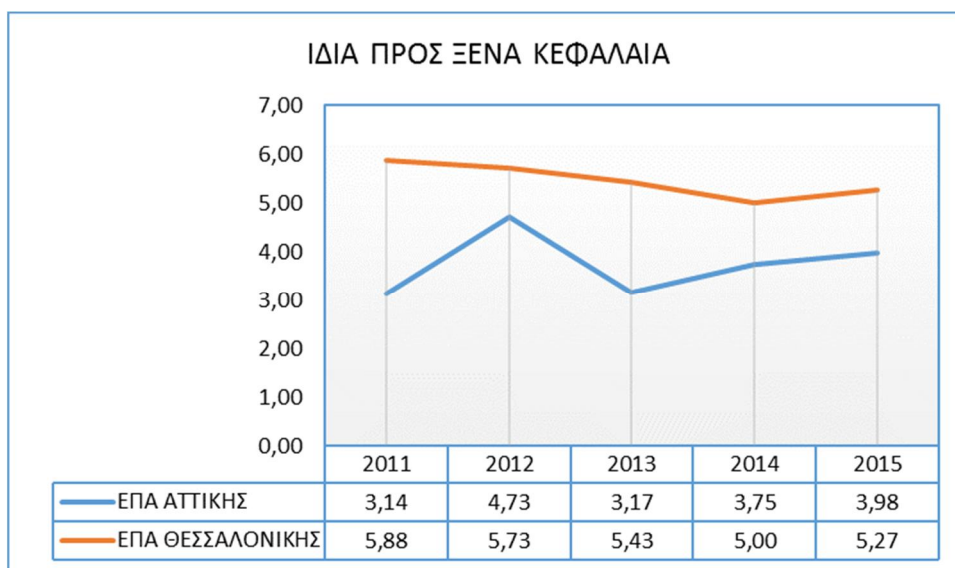
Πίνακας 11. Δείκτης αποδοτικότητας ίδιων κεφαλαίων

Από το παραπάνω πίνακα βλέπουμε πως η ΕΠΑ Θεσσαλονίκης υπερισχύει σε κερδοφορία από την ΕΠΑ Αττικής. Τα αποτελέσματα για το 2013 και 2014 φτάνουν να έχουν σχεδόν διπλάσια διαφορά. Δύο χρόνια, τα οποία φαίνεται πως για την ΕΠΑ Αττικής ήταν αρκετά δύσκολα, γεγονός που το μαρτυρούν και οι τιμές των προηγούμενων χρηματοοικονομικών δεικτών. Παρά τις δυσκολίες που έχει αντιμετωπίσει η Εταιρεία, το 2015 η ΕΠΑ Αττικής υπερδιπλασίασε τη κερδοφορία της σε σχέση με την ΕΠΑ Θεσσαλονίκης που την αύξησε κατά 20%. Το πρόγραμμα της επιδότησης του κόστους εσωτερικής εγκατάστασης φυσικού αερίου, ήταν η μία ευκαιρία την οποία η ΕΠΑ Αττικής εκμεταλλεύτηκε στο μέγιστο, πραγματοποιώντας τους στόχους της για κερδοφορία και διείσδυση στην αγορά.

ΔΕΙΚΤΗΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΕΩΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

- Αριθμοδείκτης Ίδιων Κεφαλαίων προς Ξένων Κεφαλαίων

Ο αριθμοδείκτης ιδίων προς δανειακά κεφάλαια χρησιμοποιείται κυρίως για να εντοπιστεί κατά πόσο υπερδανείται μία επιχείρηση και πόση είναι η ασφάλεια που απολαμβάνουν οι δανειστές της (Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 2008).



Πίνακας 12. Αριθμοδείκτης Ίδια προς Ξένα Κεφάλαια.

Παρατηρείται πως και οι δύο Εταιρείες έχουν πολύ καλούς δείκτες ιδίων προς ξένα κεφάλαια. Ο δείκτης σε όλες τις χρονιές είναι μεγαλύτερος της μονάδας. Φαίνεται πως οι Εταιρείες δεν προτιμούν τον δανεισμό, αλλά λειτουργούν βάσει των δικών τους κεφαλαίων. Η ΕΠΑ Θεσσαλονίκης υπερτερεί της ΕΠΑ Αττικής, καθώς ο δείκτης της είναι μεγαλύτερος. Η Εταιρεία διατηρεί τις υποχρεώσεις της σε χαμηλά επίπεδα συγκριτικά με την ΕΠΑ Αττικής, αλλά αξίζει να σημειωθεί πως η ΕΠΑ Θεσσαλονίκης είναι μια αρκετά μικρότερη επιχείρηση σε σχέση με την ΕΠΑ Αττικής, καθώς απασχολεί περίπου το μισό σε πλήθος προσωπικό. Ως αποτέλεσμα οι υποχρεώσεις της να είναι λιγότερες και το μαξιλάρι ασφάλειας των δανειστών να είναι μεγαλύτερο.

Επίλογος

Στη συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διατριβή, αναλύθηκε η Στρατηγική Ανάπτυξης που ακολουθεί η Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής και έγινε αναφορά στο κλάδο της Ενέργειας και το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί. Η ΕΠΑ Αττικής δραστηριοποιείται σε ένα κλάδο με σημαντικές επιπτώσεις στη ποιοτική διαβίωση του ανθρώπου. Ο κλάδος της Ενέργειας εξελίσσεται γοργά και Παγκοσμίως έχει αρχίσει να επικρατεί μία τάση για χρήση εναλλακτικών, φιλικότερων προς το περιβάλλον καυσίμων. Σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, στόχος και σκοπός είναι η αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του ανθρώπου και η αντιμετώπιση της επερχόμενης κλιματικής αλλαγής από το φαινόμενο του θερμοκηπίου. Η ΕΠΑ Αττικής, ανταποκρινόμενη σε αυτή τη τάση, της Ευρώπης και των υπόλοιπων Κρατών για «Πράσινη Ενέργεια» και «Κοινωνική Οικονομία», προσαρμόζεται και αξιοποιεί τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται στο κλάδο. Πραγματοποιεί συνεργασίες με φορείς, όπως το ΥΠΕΚΑ, για τη προώθηση και διαχείριση επιδοτούμενων προγραμμάτων, χρηματοδοτεί η ίδια τους πελάτες με προωθητικά προγράμματα, προσπαθώντας να επιτύχει μεγαλύτερη διείσδυση στην αγορά. Από την Έρευνα που πραγματοποιήθηκε, για τη διερεύνηση της Ικανοποίησης των καταναλωτών της, διαπιστώνουμε πως η ΕΠΑ Αττικής πετυχαίνοντας τους επιχειρησιακούς στόχους της, ταυτόχρονα καταφέρνει να κρατάει τα ποσοστά ικανοποίησης των καταναλωτών σε υψηλά επίπεδα. Σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων της, ο μέσος βαθμός ικανοποίησης των καταναλωτών βρίσκεται σε ποσοστό 90%. Επίσης, ως μία Εταιρεία που προμηθεύει μία ακόμα μορφή «Πράσινης Ενέργειας» στην αγορά, με την έντονη κοινωνική της ευθύνη, διατηρεί την αξιοπιστία της απέναντι στους πελάτες και παίρνει πρωτοβουλίες, με σκοπό τη προστασία του περιβάλλοντος, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στη αναβάθμιση του τρόπου ζωής του ανθρώπου.

Από την Χρηματοοικονομική ανάλυση που προηγήθηκε, διαπιστώνουμε πως η ΕΠΑ Αττικής παρόλες τις διακυμάνσεις της, την τελευταία πενταετία, βρίσκεται σε πολύ καλή θέση, δεδομένου της οικονομικής κρίσης που βιώνει η Ελλάδα και των κλιματικών συνθηκών που αντιμετωπίζει η Αττική τα τελευταία τρία χρόνια, με τους πολύ θερμούς χειμώνες. Η ΕΠΑ Αττικής, διατηρεί μεγάλο περιθώριο ασφάλειας σε επίπεδο ρευστότητας, ώστε σε κάθε ενδεχόμενο μείωσης του κεφαλαίου κίνησης της, να μπορεί να ανταπεξέλθει προς τις υποχρεώσεις της. Επιπλέον, εμπνέει εμπιστοσύνη προς τους δανειστές της, καθώς είναι μία επιχείρηση της οποίας η πολιτική δεν είναι ο υπερδανεισμός, διαθέτει πολύ καλή πιστωτική πολιτική και μπορεί από τους άμεσα ρευστοποιήσιμους πόρους της, να καλύψει όλες της τις υποχρεώσεις.

Η Εταιρεία το 2015 απέδειξε πως με την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων της και την αξιοποίηση των ευκαιριών που παρουσιάστηκαν, κατάφερε να υπερδιπλασιάσει τη κερδοφορία της, να διατηρήσει τους καταναλωτές ικανοποιημένους, πραγματοποιώντας τους στόχους και το όραμα της. Διατηρώντας τις αξίες της και με την αποτελεσματική επιχειρησιακή στρατηγική της, η επιχείρηση μπορεί να συνεχίσει να εξελίσσεται και να αναπτύσσεται στο κλάδο της ενέργειας διατηρώντας τα μερίδια της σε μία αγορά που αναμένεται να αλλάξει σύντομα.

Στο μέλλον, με τη κατάργηση του μονοπωλιακού καθεστώτος, θα ήταν ενδιαφέρον να αναλυθεί εκ νέου η Στρατηγική Ανάπτυξης της Εταιρείας. Να επισημανθούν οι αλλαγές στο στρατηγικό μάρκετινγκ, να μετρηθεί η ικανοποίηση των πελατών σε επίπεδο εξυπηρέτησης και να διερευνηθεί η πίστη των πελατών στην Εταιρεία.

Βιβλιογραφία

Ξένη Βιβλιογραφία

- Johnson G., Scholes K., (1999) *Exploring corporate strategy* 5th edition. London: Prentice Hall Europe
- Kotler P., Keller K., (2006), «*Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ*». Έκδοση: 12^η Αμερικάνικη Αθήνα: Κλειδάριθμος

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Αλεξανδρίδης Α., (2015), «ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΣΧΕΔΙΑ». Έκδοση: 1.0. Κοζάνη : ΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας
- Κέφης Β., (2005), «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΜΑΝΤΖΜΕΝΤ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ», Αθήνα: ΚΡΙΤΙΚΗ
- Μπουραντάς Α., Βάθης Α., Παπακωνσταντίνου Χ., Ρεκλείτης Π. (1999), «ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ», Αθήνα: ΟΕΔΒΑ
- Ξανθάκης Μ, Αλεξάκης Χ.(2006), «Χρηματοοικονομική Ανάλυση Επιχειρήσεων», Αθήνα : Σταμούλη Α.Ε

Ελληνικό Διαδίκτυο

- ΑέριοΑττικής (2016), Εταιρεία, <http://www.aerioattikis.gr/> [Πρόσβαση:13.03.2016]
- Αυλωνίτης Γ. (2011), Green marketing: Ανακαλύπτοντας πράσινους καταναλωτές, http://www.endiaferomai.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=340:green-marketing-o-&catid=51:articles-e&Itemid=105, [Πρόσβαση 13.04.2016]

- Βικιπαίδεια (2014), Ανάλυση SWOT, <https://el.wikipedia.org/wiki/> [Πρόσβαση: 23.02.2016]
- Βικιπαίδεια (2016), Μοντέλο ανταγωνιστικών δυνάμεων, <https://el.wikipedia.org/wiki/> [Πρόσβαση 27.02.2016]
- ΔΕΗ (2013), ΔΕΗ, <https://www.dei.gr/el/i-dei/i-etairia/omilos-dei-ae/dei-ae> [Πρόσβαση 02.03.2016]
- ΔΕΠΑ (2015), Φυσικό Αέριο, <http://www.depa.gr/> [Πρόσβαση: 01.03.2016]
- Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (2008), Χρηματοοικονομική Ανάλυση Λογιστικών Καταστάσεων, http://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/ECON166/2.%20%CE%A7%CF%81%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%91%CE%BD%CE%AC%CE%BB%CF%85%CF%83%CE%B7/XRHMATOIKONOMI KH_ANALYSI_PDF.pdf [Πρόσβαση : 01.04.2016]
- Μαναγούδης Δημήτριος (2014), «Όσα πρέπει να ξέρετε για τα πλεονεκτήματα του φυσικού αερίου», Πράσινο Σπίτι και Κτίριο. http://www.aerioattikis.gr/files/1/publicity/Articles/ΠΡΑΣΙΝΟ%20ΣΠΙΤΙ%20ΚΑΙ%20ΚΤΗΡΙΟ_Όλα%20όσα%20πρέπει%20να%20ξέρετε%20για%20τα%20πλεονεκτήματα%20του%20φυσικού%20αερίου.pdf [Πρόσβαση 12.03.2016]
- Ο.Κ.Ε. (2010), «ΕΥΡΩΠΗ 2020 – Η νέα Στρατηγική της Λισαβώνας», http://www.oke.gr/opinion/op_236.pdf [Πρόσβαση 01.04.2016]
- Παπακώστας Κ., Τσιλιγκιρίδης Γ., Κυριακής Ν. (2015), Βαθμομηρές Θέρμανσης 50 Ελληνικών Πόλεων, <http://www.srcosmos.gr/srcosmos/showpub.aspx?aa=10174> [Πρόσβαση 11.04.2016]
- ΠΕΤΡΟΓΚΑΖ (2013), <http://www.petrogaz.gr> [Πρόσβαση 02.03.2016]
- ΥΠΕΚΑ (2015), ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΚΥΟΤΟ, <http://www.ypeka.gr/?tabid=443> [Πρόσβαση 01.04.2016]

Ξένο Διαδίκτυο

- European Commission (2014), EU Energy markets in 2014, https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/2014_energy_market_en_0.pdf [Πρόσβαση 01.03.2016]

- European Commission, (2015) EU energy in figures, https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/PocketBook_ENERGY_2015%20PDF%20final.pdf [Πρόσβαση, 02.03.2016]
- Eurostat (2015), Natural gas price statistics, http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Natural_gas_price_statistics [Πρόσβαση 01.03.2016]
- World Energy Council, (2015), 2015 Energy Trilemma Index Benchmarking the sustainability of national energy systems, <https://www.worldenergy.org/wp-content/uploads/2015/11/20151030-Index-report-PDF.pdf> [Πρόσβαση 01.04.2016]

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Καταναλωτών ΕΠΑ Αττικής

Έρευνα Ικανοποίησης Καταναλωτών της Εταιρείας Παροχής Αερίου

Η έρευνα αυτή διενεργείται στα πλαίσια της μεταπτυχιακής διατριβής μου, με σκοπό τη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών της ΕΠΑ Αττικής για τις υπηρεσίες και δραστηριότητες της.

Παρακαλείσθε να απαντήσετε εθελοντικά το παρακάτω ερωτηματολόγιο, διάρκειας 5 λεπτών. Οι απαντήσεις σας θα παραμείνουν ανώνυμες και εμπιστευτικές.

*Απαιτείται

Στάδιο Αίτησης και Υπογραφής Σύμβασης

- Πως επικοινωνήσατε με την ΕΠΑ Αττικής?*

Τηλεφωνική Κλήση

Επίσκεψη στο Κατάστημα της ΕΠΑ

Και τα δύο

- Μείνατε ικανοποιημένος από την συμπεριφορά του υπαλλήλου που σας εξυπηρέτησε?*

Καθόλου 1

Λίγο 2

Μέτρια 3

Αρκετά 4

Πολύ 5

- Μείνατε ικανοποιημένος από την συνολική πληροφόρηση των ερωτημάτων σας?*

Καθόλου 1

Λίγο 2

Μέτρια 3

Αρκετά 4

Πολύ 5

- Που αιτηθήκατε Αίτηση Σύνδεσης Παροχής Φυσικού Αερίου?*

-Κατάστημα ΕΠΑ

-Μέσω κάποιου Πωλητή της ΕΠΑ

-Μέσω κάποιου Εξουσιοδοτημένου Συνεργάτη της ΕΠΑ

- Μείνατε ικανοποιημένος από τη συμπεριφορά του υπαλλήλου που σας εξυπηρέτησε?*

Καθόλου 1

Λίγο 2

Μέτρια 3

Αρκετά 4

Πολύ 5

- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από τα δικαιολογητικά που προ απαιτούνται για τη συμβολαιοποίηση της αίτησης σας?*

Καθόλου 1

Λίγο 2

Μέτρια 3

Αρκετά 4

Πολύ 5

- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την εξυπηρέτηση σας κατά την υπογραφή της σύμβασής σας?*

Καθόλου	1
Λίγο	2
Μέτρια	3
Αρκετά	4
Πολύ	5

- Αναφέρατε σημεία προς βελτίωση για τη διαδικασία της συμβολαιοποίησης
Ελεύθερο Κείμενο

Τοποθέτηση και Ενεργοποίηση του μετρητή

- Μείνατε ικανοποιημένος από το χρονικό διάστημα που χρειάστηκε για τη τοποθέτηση του μετρητή?*

Καθόλου	1
Λίγο	2
Μέτρια	3
Αρκετά	4
Πολύ	5

- Μείνατε ικανοποιημένος από τη συμπεριφορά του συνεργείου της ΕΠΑ?*

Καθόλου	1
Λίγο	2
Μέτρια	3
Αρκετά	4
Πολύ	5

- Μείνατε ικανοποιημένος από τη ποιότητα της κατασκευής του παροχτευτικού αγωγού?*

Καθόλου	1
Λίγο	2
Μέτρια	3
Αρκετά	4
Πολύ	5

- Αναφέρατε σημεία προς βελτίωση για τη συνολική διαδικασία σύνδεσης με το φυσικό αέριο

Ελεύθερο κείμενο

- Μείνατε ικανοποιημένος από τη συνολική διαδικασία τοποθέτησης και ενεργοποίησης του μετρητή σας?*

Καθόλου	1
Λίγο	2
Μέτρια	3
Αρκετά	4
Πολύ	5

Επικουρικές Εργασίες

- Επιλέξτε τι είδους εργασία αιτηθήκατε*

-Αλλαγή Αιτούμενου Φορτίου

-Διαδοχή

-Αποκοπή Μετρητή

-Επανασύνδεση Μετρητή

-Μετατόπιση Παροχής/Μετρητή

-Άλλο

- Μείνατε ικανοποιημένος από τη συμπεριφορά του υπαλλήλου?*

Καθόλου	1
Λίγο	2
Μέτρια	3
Αρκετά	4
Πολύ	5

- Μείνατε ικανοποιημένος από τη συνολική διαχείριση του αιτήματός σας?*

Καθόλου	1
Λίγο	2

Μέτρια	3
Αρκετά	4
Πολύ	5

Ερωτήματα/ Παράπονα

- Με ποιο θέμα σχετιζόταν το Ερώτημα / Παράπονο σας?*
- Διαδικασία Αίτησης / Σύμβασης
- Τοποθέτηση / Ενεργοποίηση Μετρητή
- Επικουρικές Υπηρεσίες
- Άλλο

- Πως επικοινωνήσατε με την Εταιρεία?*
- Με τηλεφωνική κλήση
- Στο κατάστημα της ΕΠΑ
- Και τα δύο

- Μείνατε ικανοποιημένος με τη συμπεριφορά του υπαλλήλου?*
- | | |
|---------|---|
| Καθόλου | 1 |
| Λίγο | 2 |
| Μέτρια | 3 |
| Αρκετά | 4 |
| Πολύ | 5 |

- Μείνατε ικανοποιημένος με τη διευθέτηση του ερωτήματος / παράπονο σας?*
- | | |
|---------|---|
| Καθόλου | 1 |
| Λίγο | 2 |
| Μέτρια | 3 |
| Αρκετά | 4 |
| Πολύ | 5 |

ΕΠΑ Αττικής και Φυσικό Αέριο

- Πόσο ικανοποιημένος είσαστε από την Εξυπηρέτηση σας και την ΕΠΑ Αττικής?*

Καθόλου	1
Λίγο	2
Μέτρια	3
Αρκετά	4
Πολύ	5

- Είσαστε ικανοποιημένος από τη χρήση του φυσικού αερίου?*

Καθόλου	1
Λίγο	2
Μέτρια	3
Αρκετά	4
Πολύ	5

- Θα προτείνατε το φυσικό αέριο?*

Κατηγορηματικά Όχι	1
Όχι	2
Ίσως	3
Ναι	4
Κατηγορηματικά Ναι	5

Δημογραφικά Στοιχεία

- Ηλικία*

-0 -20
-21-30
-31-40
-41-50
-51+

- Εισόδημα*

-0-700
-700 – 1200
-1200+

- Επάγγελμα*

-Ιδιωτικός Υπάλληλος

-Δημόσιος Υπάλληλος

-Ελεύθερος Επαγγελματίας

Παράρτημα Β

Ισολογισμοί

B.1 Ισολογισμοί ΕΠΑ Αττικής

Ισολογισμός έτους 2012 (πηγή aerioattikis.gr)

ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕ		
Συνολικά οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες της χρήσης από 1 Ιανουαρίου 2012 μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2012 (δημοσιευμένα βάσει του ν.2190 άρθρο 138 για επιχειρήσεις που συντάσσουν ετήσιους οικονομικούς καταστάσεις, ενοποιημένες και μη, κατά το ΔΛΠ)		
Το παρόντος στοιχεία και πληροφορίες απορρέουν σε μία ενιαία κατάσταση με το απολογισμό της ΕΠΕΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕ. Ο ισολογισμός που αφορά το συνολικό οικονομικό έργο της οικονομικής θέσης και των αποτελεσμάτων της πρέπει να ερμηνεύεται πρόσφατα στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις που προβλέπουν το Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα καθώς και στην έκθεση ετήσιου του ενοποιητού ελεγκτή (λογιστή). Ενδεικτικό μάλιστα να αναφερθεί ότι διαβάσει με το δικό του, όπου αναφέρονται οι ίδιοι στοιχεία.		
Διεύθυνση: Α. ΑΙΩΝΙΝΗ 31 - 33 & ΣΠ. ΠΑΤΣΗ, ΑΘΗΝΑ		
Αριθ. Μητρώου ΑΕ: 4962740190018994		
Αρμόδιο ατομικό: Νικηφόρος Αβραμίου - Κωνσταντίνος Τσιμαλιούσης, Αντιπρόεδρος, Κωνσταντίνος Γ. - Μίλας, Σωκράτης Η. - Μίλας, Κωνσταντίνος Ε. - Μίλας, Ανδρέου Μ. - Μίλας, Κατερίνη J. - Μίλας		
Σύνθεση ΔΣ: J. - Μίλας		
Παρατηρήσεις: Ημερήσια έκθεση των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (από τις οποίες αντλήθηκαν τα συνολικά στοιχεία) : 30 Ιανουαρίου 2013		
Ορισμός ελεγκτή: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΕΧΑΛΑΛΑΤΟΣ (Α.Μ. ΕΣΔΑ 17701)		
Ελεγκτική Εταιρεία: PRICEWATERCOOPERS ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ		
Τύπος έκθεσης: Ετήσιου ελεγκτικού. Με σύμφωνη γνώμη		
Διεύθυνση διαδικτυακής Εταιρείας: WWW.EPIAATTIKIS.AE		
ΣΤΟΙΧΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένο σε €)		
	31 Δεκεμβρίου 2012	31 Δεκεμβρίου 2011
ΕΠΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟ		
Πόσιμα περιουσιακά στοιχεία	922.040	1.036.629
Άλλα περιουσιακά στοιχεία	317.189.916	326.969.924
Αναβαλλόμενο στοιχείο ενεργητικού	1.034.980	824.183
Ασπίδα απορρόφησης ενεργητικού	2.862.828	2.867.898
Αποβλήσιμα	2.833.970	2.864.630
Αποταμίως από ταύλας	21.469.303	36.986.547
Ασπίδα απορρόφησης	19.177.820	37.945.737
Διατεταμένες προθεσμιακές καταβλήσεις	27.074	-
Χρεώματα που καλύπτονται έως τη λήξη τους	18.471.968	-
Ταμειακό διαθέσιμο και ισοδύναμα	38.739.622	21.319.544
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ	419.418.617	428.948.476
ΠΑΘΗΤΙΚΟ		
Ομολογιακό δάνειο	19.945.891	37.327.145
Προβλεπόμενα για αποζημίωση προσωπικού λόγω εθίστου από την υπέρβαση	1.587.507	1.484.458
Ασπίδα προβλεπόμενα	3.481.800	3.897.743
Χρηματοοικονομικά ενγύφια	19.886.714	19.867.470
Αναβαλλόμενα έσοδα	492.389	610.972
Τρέχουσα φορολογική υποχρέωση	1.096.326	5.311.297
Προβλεπόμενα	9.016.623	7.123.960
Ασπίδα απορρόφησης	23.924.953	28.787.718
Σύνολο υποχρεώσεων	73.243.218	103.820.381
Μισθωτά κεφάλαια	346.989.978	346.989.978
Κόστος έκδοσης μετοχών	(2.463.372)	(2.463.372)
Καθαρό κέρδη	1.946.882	119.007.018
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	419.418.617	428.948.476
ΣΤΟΙΧΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΜΙΣΘ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €)		
	31 Δεκεμβρίου 2012	31 Δεκεμβρίου 2011
Καθαρή θέση έναρξης χρήσης (1/1/2012 και 1/1/2011 αντίστοιχα)	254.891.621	253.212.592
	254.891.621	253.212.592
Ασπίδα συνολικά έσοδα	-	-
Κέρδη της χρήσης μετά από φόρους	30.876.887	1.699.009
Καθαρή θέση λήξης χρήσης (31/12/2012 και 31/12/2011 αντίστοιχα)	285.768.508	254.911.601
ΣΤΟΙΧΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €) - Έτησιο μέθοδος		
	1.01 - 31.12.2012	1.01 - 31.12.2011
Απορροατικές δραστηριότητες:		
Κέρδη / μείον φέρων	26.770.414	38.390.630
Πόσιμα / μείον προσαρμογής για:		
Αποσβέσεις ταμίων περιουσιακών στοιχείων	383.273	521.580
Αποσβέσεις δικίων ταμίων περιουσιακών στοιχείων	19.318.926	16.489.683
Αποσβέσεις επηρεαζόμενων	(2.176.401)	(2.176.401)
Ασπίδα μη ταμιακής κερδοφορίας	4.240.677	3.180.889
Αποσβέση τελών συνδέσεως	(126.442)	(276.179)
Χρηματοοικονομικά έσοδα	1.118.759	1.979.950
Χρηματοοικονομικά έσοδα	(1.717.869)	(2.002.354)
Πόσιμα / μείον προσαρμογής για μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίων		
Αλλαγές σε των σχετίζονται με τις λειτουργικές δραστηριότητες:		
(Αύξηση) / μείωση αποβλήσιμων	2.984	(89.242)
(Αύξηση) / μείωση τελών και λοιπών αποσβέσεων	46.923.953	5.472.376
Αύξηση / μείωση αναβαλλόμενου κόστους	86.267	111.214
Αύξηση / μείωση προσηλωμένων και λοιπών υποχρεώσεων	(26.947.214)	(20.469.009)
Αύξηση / μείωση ενγύφια πώλησης	1.018.244	1.454.263
Τόκοι πληρωθέντες	(1.118.759)	(1.979.950)
Φέρων κέρδη/επίσης	(3.212.891)	-
Σύνολο (μειωθέν) / αυξηθέν από λειτουργικές δραστηριότητες (α)	67.226.362	43.036.729
Επενδυτικές δραστηριότητες:		
Κερδοσκοπικές Συστάσεις για την επίτευξη του σκοπού	(7.584.736)	(12.489.949)
Αγορά ταμίων περιουσιακών στοιχείων (συμμετοχολογιστικών των πωλημάτων)	(282.964)	(201.502)
Αγορά δικίων περιουσιακών στοιχείων	(486.406)	(410.086)
Χρεώματα που καλύπτονται έως τη λήξη τους	(33.880.263)	-
Εισπραχθέν από χρεώματα	17.607.930	-
Διαπραχθέντες προθεσμιακές καταβλήσεις	(27.074)	-
Εισπραχθέν νέων	1.717.869	2.030.264
Σύνολο εσόδων από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	(22.116.277)	(11.869.273)
Χρηματοδοτικές δραστηριότητες:		
Πόσιμα ομολογιακού δανείου	(18.000.000)	(12.000.000)
Σύνολο εσόδων από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (γ)	(18.000.000)	(12.000.000)
Καθαρή αύξηση/μείωση στο ταμειακό διαθέσιμο και ισοδύναμα		
χρήσης (α + β + γ)	17.429.879	30.827.327
Χρηματοικό διαθέσιμο και ισοδύναμα έναρξης χρήσης	21.319.544	782.187
Ταμειακό διαθέσιμο και ισοδύναμα στο τέλος της χρήσης	38.739.622	21.319.544

Αθήνα, 30 Ιανουαρίου 2013

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.	ΤΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.	CHIEF FINANCIAL OFFICER	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΟ-Σ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ
Ηλίας Τσιμαλιούσης Α.Δ.Τ. 2546226	RAOUL SCHEERMAKER Pass.No. BC87PL4P	ANPOATH TSEZOU ΑΡ. ΑΔΕΙΑΣ Α' ΤΑΞΗΣ ΑΔΟΧ4620	ΜΑΝΔΑΛΗΣ ΔΙΑΜΑΝΤΟΠΟΥΛΟΣ ΑΡ. ΑΔΕΙΑΣ Α' ΤΑΞΗΣ ΑΔΟΧ6670	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΦΑΓΑΣ ΑΡ. ΑΔΕΙΑΣ Α' ΤΑΞΗΣ ΑΔΟΧ9706

Ισολογισμός έτους 2013 (πηγή aerioattikis.gr)

ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕ		
Σύντομο οικονομικό στοιχεία και πληροφορίες της χρήσης από 1 Ιανουαρίου 2013 μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2013 (δημοσιευμένα βήματα του ν.2190 άρθρο 135 για επιχειρήσεις που αναντικείμενες στην οικονομικές καταστάσεις, ανατομικές και μη, κατά το ΔΑΠ)		
Τα παρακάτω στοιχεία και πληροφορίες σχετίζονται με μία γενική κατάσταση για την οικονομική κατάσταση και τα αποτελέσματα της ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕ. Ο αναγνώστης που επιζητά να εντοίσει ολοκληρωμένη άσκηση της οικονομικής θέσης και των αποτελεσμάτων της, πρέπει να εθιστεί να προσέξει τις επίσημες οικονομικές καταστάσεις που προβάλλουν το Διεθνές Λογιστικό Πρότυπο καθώς και στην έκθεση ετήσιας και εμμέτρης ετήσιας λογιστικής. Συνιστάται μετράει να ανατρέξει στη διακρίβωση μας στο διαδίκτυο, όπου αναγράφεται το εν λόγω στοιχείο.		
Διεύθυνση έδρας: Αρμό. Μητρώου Α.Ε.: Αρμόδια αρχή: Σύνταξη Δ.Σ.:	Α. ΑΘΗΝΩΝ 31 - 33 & ΣΠ. ΠΑΤΩΝ, ΑΘΗΝΑ 402270110011004 Μεταρχία Αθηνών - Κεντρικός Τομέας Διεύθυνση Ανωνύμων Εταιρειών Τασιόπουλος Η. - Γραβιός Κ. - Αντιγράβιος, Μανώλης Δ. - Μίλος, Σωτηράκης Ρ. - Μίλος, Κωνσταντίνος Ι. - Μίλος, Ανδρούτσου Μ. - Μίλος, Μίνας Ρ. - Μίλος	
Ημερομηνία έγκρισης των επίσημων οικονομικών καταστάσεων (κατά τις οποίες αντίβηξαν τα συνοπτικά στοιχεία): 29 Ιανουαρίου 2014 Οργανική ελεγκτική: Γιάννης Γ. Αβας (Α.Μ. ΣΔΕΑ 24091) Ελεγκτική Εταιρεία: GRANT THORNTON Ανώνημη Ελεγκτική Εταιρεία Τύπος έκθεσης ετήσιου ελεγκτικού: Χωρίς επιφύλαξη Διεύθυνση διαδικτυακού Εταρείας: WWW.AETIOATTIKIS.GR		
ΣΤΟΙΧΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένο σε €)		
	31 Δεκεμβρίου 2013	31 Δεκεμβρίου 2012
ΕΜΕΡΗΤΙΚΟ		
Πόλη περιουσιακά στοιχεία	1.289.237	923.940
Άλλα περιουσιακά στοιχεία	328.116.906	317.195.916
Αντιβιβλίομενα στοιχεία αναγγελιακού	1.832.474	1.024.800
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	2.336.123	2.882.806
Αποθεματία	2.473.739	2.533.970
Απαιτήσεις από πλάκες	22.742.876	21.488.303
Λοιπές απαιτήσεις	15.581.341	19.177.820
Διαπραγματεύσιμες προθεσμιακές εισπράξεις	9.686	27.074
Χρεώματα που καθίστανται έως τη λήξη τους	-	15.471.598
Τραπεζικά διαθέσιμα και εισπληρώσιμα	41.894.136	39.738.822
ΣΥΝΟΛΟ ΕΜΕΡΗΤΙΚΟΥ	383.238.419	419.416.817
ΠΑΘΗΤΙΚΟ		
Ουλοποιημένο δάναιο	19.992.267	19.946.891
Προβλέψεις για αποζημίωση προσωπικού λόγω εθίστου από την υπηρεσία	1.782.642	1.587.507
Λοιπές προβλέψεις	1.886.884	1.481.800
Χρηματοϊσοζύγιο	20.548.712	19.898.714
Αντιβιβλίομενα έσοδα	685.751	480.388
Τμήματα φορολογική υπηρεσία	1.586.481	1.098.326
Προμηθευτές	3.747.732	5.016.823
Λοιπές υποχρεώσεις	44.115.115	23.804.989
Σύνολο υποχρεώσεων	94.327.855	73.243.218
Μετοχικό κεφάλαιο	286.984.300	349.988.670
Κόστος έκδοσης μετοχών	(2.483.372)	(2.483.372)
Αποθεματία	82.345	-
Κέρδη εκ νέου	14.308.891	1.646.882
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	383.238.419	419.416.817
ΣΤΟΙΧΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΣΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €)		
	31 Δεκεμβρίου 2013	31 Δεκεμβρίου 2012
Καθαρή θέση έναρξης χρήσης (1/1/2013 και 1/1/2012 αντίστοιχα)	346.172.399	326.428.488
Μείωση Μετοχικού Κεφαλαίου	(80.004.578)	-
Πλεονάζουσα μερίσματα από έσοδα 2012	(1.482.821)	-
Λοιπά συνολικά έσοδα	(18.822)	(19.072)
Κέρδη της χρήσης μετά από φόρους	14.308.891	20.882.983
Καθαρή θέση λήξης χρήσης (31/12/2013 και 31/12/2012 αντίστοιχα)	316.811.911	326.179.419
ΣΤΟΙΧΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΠΟΘΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €) - Έγγραφο μέθοδος		
	1.01 - 31.12.2013	1.01 - 31.12.2012
Διατεταγμένες Διαθεσιμότητες		
Κέρδη προ φόρων	19.332.109	25.919.254
Πόσων / μερών προσαρμογής για:		
Αποβλήσεις παγίων περιουσιακών στοιχείων	(330.216)	390.273
Αποβλήσεις άλλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	(9.959.870)	(9.215.825)
Αποβλήσεις εμπορευμάτων	(2.148.127)	(2.176.401)
Προβλέψεις εθίστου	(12.896.500)	(18.882.989)
Προβλέψεις εθίστου	21.932.370	19.319.990
Λοιπές μη ταμειακές κινήσεις	1.075.795	1.424.796
Απόδοση τίτλων σύνθεσης	(124.423)	(128.442)
Χρηματοοικονομικά έσοδα	1.058.104	1.118.759
Χρηματοοικονομικά έσοδα	(1.851.350)	(1.717.885)
Πόσων / μερών προσαρμογής για μεταβολές λογιστηρίων εργασιών κίνησης ή των σχετιζόμενων με λειτουργικές δραστηριότητες:		
(Αύξηση) / μείωση υποβληθέντων	2.749	2.934
(Αύξηση) / μείωση τίτλων και λοιπών απαιτήσεων	(5.313.315)	48.200.893
Αύξηση / μείωση αναβαλλόμενου εσόδου	346.785	88.287
Αύξηση / μείωση προμηθευτών και λοιπών υποχρεώσεων	(17.879.285)	(26.547.215)
Αύξηση / μείωση εγγυήσεων τίτλων	888.986	1.019.244
Τόκοι πληρωθέντες	(1.058.104)	(1.118.759)
Φόροι πληρωθέντες	(5.096.646)	(5.312.851)
Σύνολο (εσοδή) / εσόδων από λειτουργικές δραστηριότητες (B) Κεφαλαιακές δραστηριότητες	38.756.887	67.838.266
Κεφαλαιακές δαπάνες για την επίλυση του δικαίου	(5.414.085)	(7.584.738)
Αγορά παγίων περιουσιακών στοιχείων (συμπληρωματικά/επιπλέον των πωλήσεων)	(283.285)	(282.984)
Αγορά άλλων περιουσιακών στοιχείων	(828.927)	(485.406)
Χρεώματα που καθίστανται έως τη λήξη τους	(20.170.219)	(33.090.283)
Εισπράξεις από χρεώματα	35.820.000	17.887.500
Διαπραγματεύσιμες προθεσμιακές εισπράξεις	17.386	(27.074)
Είληψη τίτλων	1.851.350	1.717.885
Σύνολο εσόδων από επενδυτικές δραστηριότητες (B)	10.882.239	(22.118.277)
Χρηματοδοτικές Διαθεσιμότητες		
Μείωση με τοκοδόμη κεφαλαίου	(45.000.983)	-
Μερίσματα πληρωμένα στους μετόχους	(1.482.821)	-
Πλεονάζουσα μερίσματα	-	(18.000.000)
Σύνολο εσόδων από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (B)	(46.483.804)	(18.000.000)
Καθαρή αύξηση (μείωση) των ταμειακών διαθέσιμων και ισοδύναμων	3.164.613	17.428.878
Χρηματικά διαθέσιμα και ισοδύναμα, έναρξη χρήσης	38.738.822	21.319.844
Τραπεζικά διαθέσιμα και ισοδύναμα στο τέλος της χρήσης	41.894.136	38.738.822

ΣΤΟΙΧΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΕΠΙΔΕΞΙΜΑΤΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €)		
	1.01 - 31.12.2013	1.01 - 31.12.2012
Πωλήσεις	171.002.180	210.322.252
Κόστος πωληθέντων	(140.824.958)	(173.270.130)
Μετα πωληθέντων κέρδη	30.177.222	37.052.122
Λοιπά λειτουργικά έσοδα	718.678	817.000
Τόκοι λειτουργικών διαθέσιμων	(8.000.923)	(9.119.049)
Τόκοι διαθεσίμων λειτουργιών	(5.456.114)	(3.228.725)
Λειτουργικά κέρδη	16.738.863	35.521.348
Χρηματοοικονομικά έσοδα	1.851.350	1.717.885
Χρηματοοικονομικά έσοδα	(1.058.104)	(1.118.759)
Κέρδη προ φόρων	16.532.109	35.919.254
Φόροι εισοδήματος	(4.235.522)	(5.056.271)
Κέρδη χρήσεως	12.296.587	30.862.983
Λοιπά Συνολικά Έσοδα:		
Στοιχεία που δεν θα ταξινομηθούν μελλοντικά στην Κατάσταση αποτελεσμάτων:		
Ανολοκληρωτά κέρδη / (ζημία) από καθορισμένες συνολοδημοτικές παροχές	(215.111)	(148.840)
Στοιχεία που δεν θα ταξινομηθούν μελλοντικά στην Κατάσταση αποτελεσμάτων:		
Ανολοκληρωτά κέρδη / (ζημία) από καθορισμένες συνολοδημοτικές παροχές	56.159	29.769
Συνολικά κέρδη για τη χρήση	12.131.635	30.743.911

- Πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες:
- Οι οικονομικές καταστάσεις έχουν συνταχθεί βάσει των λογιστικών αρχών που χρησιμοποιήθηκαν για την σύνταξη των επίσημων οικονομικών καταστάσεων της χρήσης που έληξε την 31η Δεκεμβρίου 2013.
 - Δεν υπάρχουν εμπεδωμένα βήματα επί των παγίων περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας.
 - Οι οικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας παραλαμβάνουν στις ανατομικές οικονομικές καταστάσεις που καταρτίζονται οι ακόλουθες εταιρείες:

Εταιρεία Εταιρεία:	Χώρα Έκδοσης:	Σύντομο
ΑΕΠ Α.Ε.	ΕΛΛΑΔΑ	81%
ΑΦΘ Α.Ε.Β.	ΟΛΓΑΝΩΝ	46%
 - Ο αριθμός ανταποδομένων προσωπικού στην Εταιρεία κατά την 31/12/2013 ανέρχεται σε 327 άτομα και κατά την 31/12/2012 σε 338 άτομα.
 - Ποσό πωλήσεων και αγορών παρακείμενων από την έναρξη της διαπραγματευτικής χρήσης και τα υπόλοιπα των απαιτήσεων και υποχρεώσεων της Εταιρείας στη λήξη της τρέχουσας χρήσης, που έχουν προκύψει από συναλλαγές της με τα συνδεδεμένα κατά την έννοια του ΔΑΠ 24 προς αυτήν μέρη, είναι ως εξής:
 - Πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών € 244.478
 - Αγορές αγαθών και υπηρεσιών € 108.158.033
 - Απαιτήσεις από συνδεδεμένα μέρη € 144.027
 - Υποχρεώσεις προς συνδεδεμένα μέρη € 21.557.967
 - Η εταιρεία έχει ελεγχθεί φορολογικά μέχρι και την χρήση 2006. Στην συνέχεια 29 των οικονομικών καταστάσεων γίνεται αναφορά της υπαγωγής της εταιρείας στον έλεγχο των Ορκιστών Ελεγκτών Λογιστών από την χρήση 2011 σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
 - Σύμφωνα με το υπ. αριθμ. 3014/02.2013 πρακτικό της Γενικής Συνέλευσης, το Μετοχικό Κεφάλαιο της εταιρείας μειώθηκε κατά 410.000.983 με αντίστοιχη μείωση 340.749 μετοχών. Σύμφωνα με το υπ. αριθμ. 3301/10.2013 Πρακτικό της Κοινωνικής Γενικής Συνέλευσης της εταιρείας, το Μετοχικό Κεφάλαιο μειώθηκε εκ νέου κατά 450.000.595 με αντίστοιχη μείωση 1.703.700 μετοχών. Το Μετοχικό Κεφάλαιο της εταιρείας διαμορφώθηκε σε €286.984.300 και ο αριθμός των μετοχών ανέρχεται σε 9.778.000 με ονομαστική αξία ανά μετοχή €29,35.
 - Σύμφωνα με την απόφαση του Δ.Σ. (Πρακτικό υπ. αριθμ. 14520/03.2013) και την απόφαση της Γενικής Συνέλευσης (Πρακτικό υπ. αριθμ. 318520/03.2013), εγκρίθηκε διανομή μερίσματος για τη χρήση 2012 για 40,13 ανά μετοχή, συνολικού ποσού €1.482.821. Το μέρισμα διανεμήθηκε στο σύνολο του.
 - Η Εταιρεία αναμόρφωσε τις Οικονομικές Καταστάσεις του 2012, λόγω της τροποποίησης του ΔΑΠ 19 "Παράρτηρα Εφαρμογών". Λειτουργική περιγραφή και αναφορά των επιπτώσεων έγινε στην σημείωση 32 των Οικονομικών Καταστάσεων της Εταιρείας.

Αθήνα, 29 Ιανουαρίου 2014

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.	ΤΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.	CHIEF FINANCIAL OFFICER	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
Ηλίας Τασιόπουλος Α.Δ.Τ. Χ548228	RAOUL SCHNEPFAUER Pass.No. B0LJPL49	ΑΦΡΟΔΙΤΗ ΤΡΕΖΟΥ ΑΡ. ΑΣΕΙΑΣ Α' ΑΔΟΧ4600	ΜΑΝΔΙΑΣ ΔΙΑΜΑΝΤΟΠΟΥΛΟΣ ΑΡ.ΑΕΙΑΣ Α' ΤΑΞΗΣ ΑΔΟ58670	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΦΑΛΙΑΣ ΑΡ.ΑΕΙΑΣ Α' ΤΑΞΗΣ ΑΔΟ5726

Ισολογισμός έτους 2014 (πηγή aerioattikis.gr)

ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕ	
Συνολικά οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες της χρήσης από 1 Ιανουαρίου 2014 μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2014 (Επιρροειδέμενη βάση που ν.2199 άρθρο 135 για επιχειρήσεις που διενεργούν ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, ανατομαζιμένες και μη, κατά το ΔΑΥ)	
Τα παρακάτω στοιχεία και πληροφορίες αναφέρονται σε μία (μια) περίοδο για την οικονομική κατάσταση και το αποτέλεσμα της ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕ. Ο αναγνώστης που επιζητεί να εντόξει ολόκληρο το σύνολο της οικονομικής θέσης και των αποτελεσμάτων της, πρέπει να εξετάσει πρόσθετα στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις που παρατίθενται το Δελτίο Λογαριασμών Πρώτου κύκλου και στην έκθεση ελέγχου των οριστικά ελεγχθέντων. Ενδεικτικά μπορεί να ανατρέξει στη Διάθεση μας στο διαδίκτυο, όπου αναγράφεται το αν είναι απολύτως	
Διοίκηση Είδος: Αριθ. Μητρώου ΑΕ: Αριθμός αρχής: Σύνθεση Δ.Σ.:	Α. ΣΟΦΟΚΛΗΣ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 11 & ΣΕΠΡΩΝ, 141 23 ΛΥΚΟΒΡΥΣΗ ΑΘΗΝΑ 49277019023064 Νομαρχία Αθήνας - Κεντρικός Τομέας Διοίκησης Ανωνύμων Εταιρειών Ταπεινός Ηλίας - Πρόεδρος, ΚΩΣΤΑΣ Κ. - Αντιπρόεδρος, Μανώλης Δ. - Μέλος, Schaefermaker R. - Μέλος, Κωνσταντίνος Σ. - Μέλος, Ανδρούτσου Μ. - Μέλος, Μαίρη Β. - Μέλος
Ημερομηνία έγκρισης των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (από τη οποία ορίζονται τα συνολικά στοιχεία) : 28 Ιανουαρίου 2015 Όργανος έλεγχος: Γ. Πάνος Γ. Αίας (Α.Μ. ΣΩΕΑ 24681) Ελεγκτική Εταιρεία: GRANT THORNTON Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία Τύπος έκδοσης ελέγχου: Έγκληση χωρίς επιφύλαξη Διεύθυνση διαδικτύου Εταιρείας: www.aerioattikis.gr	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένο σε €)	
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ	31 Δεκεμβρίου 2014 31 Δεκεμβρίου 2013
Πάγια περιουσιακά στοιχεία	1.583.240 1.269.237
Άλλα περιουσιακά στοιχεία	293.695.369 305.116.606
Αναβαλλόμενα στοιχεία ενεργητικού	2.216.107 9.332.474
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	3.573.732 2.329.123
Αποθέματα	2.805.269 2.473.739
Αποθέματα από πωλήσεις	22.803.844 22.742.876
Λοιπές αποθήκες	15.235.412 15.551.341
Διαμεγμυμένα περιουσιακά στοιχεία	- 9.898
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	35.677.001 41.894.135
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ	377.693.969 393.239.419
ΠΑΘΗΤΙΚΟ	31 Δεκεμβρίου 2014 31 Δεκεμβρίου 2013
Μεταρρυθμισμένα δάνεια	16.477.425 -
Προβλέψεις για αποζημίωση προσωπικού λόγω αδείας από την	1.987.002 1.702.542
Λοιπές προβλέψεις	1.509.736 1.895.894
Χρηματοϊσοζύγιο	21.583.187 20.548.712
Αναβαλλόμενα έσοδα	960.191 959.791
Μετρητοίσα απολογισμοί Μεταρρυθμισμένα δάνεια	5.585.300 5.585.300
Ταμειακά απορρογισθέντα υπολοίπων	415.044 1.590.451
Προμηθευτές	3.940.318 3.747.732
Λοιπές υποχρεώσεις	26.621.612 44.115.115
Σύνολο υποχρεώσεων	79.454.475 94.327.595
Μετρητοίσα κεφάλαια	290.984.300 296.994.300
Κόστος έκδοσης μετρητών	(2.483.372) (2.483.372)
Αποθεματικά	3.257.549 82.345
Κέρδη εις νέον	10.338.016 14.308.591
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΩΝ	377.693.969 393.239.419
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΜΕΣΩ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €)	
31 Δεκεμβρίου 2014	31 Δεκεμβρίου 2013
Καθαρή θέση έναρξης χρήσης (1/1/2014 και 1/1/2013 αντίστοιχα)	346.172.369 346.172.369
Μέσω Μεταρρυθμισμένων Κεφαλαίων	298.311.884 346.172.389
Παράδοση μερισμάτων από ετήσια χρήματα	(11.049.140) (1.492.621)
Λοιπά συνολικά έσοδα	(291.754) (159.822)
Κέρδη της χρήσης μετά από φόρους	10.545.534 14.396.587
Καθαρή θέση λήξης χρήσης (31/12/2014 και 31/12/2013 αντίστοιχα)	336.178.489 395.071.984
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €) - Έμμεση μέθοδος	
1.01 - 31.12.2014	1.01 - 31.12.2013
Λειτουργικές δραστηριότητες	
Μείωση από αξιολόγηση	35.213.881 38.332.188
Πάγια / μερίων προσαρμογές για:	
Αποσβέσεις παγίων περιουσιακών στοιχείων	340.215 230.215
Αποσβέσεις δανών παγίων περιουσιακών στοιχείων	10.369.629 10.559.670
Αποσβέσεις εμπορευμάτων	(2.067.307) (2.148.127)
Λοιπές μη ταμειακές κινήσεις	4.231.500 10.311.605
Αποβολή παγίων συνόλων	(239.782) (134.423)
Χρηματοοικονομικά έσοδα	1.584.829 1.056.104
Χρηματοοικονομικά έσοδα	(1.155.195) (1.691.350)
Πάγια / μερίων προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών ασφαλιστικών κινήσεων ή που σχετίζονται με τις λειτουργικές δραστηριότητες (Αόληση) / μείωση αποθεμάτων	(280.844) 2.749
(Αόληση) / μείωση παγίων και λοιπών αποθεμάτων	11.471.648 15.313.315
Αύξηση / μείωση αναβαλλόμενων εσόδων	584.182 366.785
Αύξηση / μείωση εγγυημένων παγίων	1.014.475 696.566
Τόκο πληρωθέντες	(1.594.829) (1.056.104)
Φόροι πληρωθέντες	(5.754.331) (5.096.448)
Σύνολο (κερδών) / απωλειών από λειτουργικές δραστηριότητες (α)	23.392.331 38.796.887
Χρηματοδοτικές δραστηριότητες	
Κερδοσκοπικές θέσεις για την επίτευξη του σκοπού	(5.601.217) (5.414.095)
Αγορά παγίων περιουσιακών στοιχείων	(844.236) (283.285)
Αγορά δανών περιουσιακών στοιχείων	(264.832) (528.927)
Χρηματοοικονομικά έσοδα	- (20.170.219)
Επιστροφή από χρηματοοικονομικά	- 35.620.000
Διαμεγμυμένα περιουσιακά στοιχεία	9.699 17.386
Επιστροφή τόκων	1.195.169 1.651.350
Σύνολο κερδών από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	(6.675.731) 9.896.239
Χρηματοοικονομικές δραστηριότητες	
Ταμειακά Ουλοκλήρωτα Δανεία	24.799.000 -
Παράδοση δανείων	(22.790.000) -
Μερίσματα πληρωμένα στους μετόχους	(11.049.140) (1.492.621)
Μέσω μερισμάτων κεφαλαίων	(15.003.595) (45.000.263)
Σύνολο κερδών από χρηματοοικονομικές δραστηριότητες (γ)	(24.083.735) (46.492.884)
Καθαρή αλλαγή στα ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	41.894.135 35.739.622
Χρηματοοικονομικά διαθέσιμα και ισοδύναμα, έναρξη χρήσης	35.677.001 41.894.135
Χρηματοοικονομικά διαθέσιμα και ισοδύναμα, τέλος της χρήσης	35.677.001 41.894.135

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €)	
1.01 - 31.12.2014	1.01 - 31.12.2013
Πωλήσεις	157.359.872 171.002.180
Κόστος πωληθέντων	(130.247.136) (140.524.959)
Μικτά κέρδη/απώλειες εμπορευμάτων	26.413.736 30.477.221
Λοιπά λειτουργικά έσοδα	739.525 718.675
Έσοδα λειτουργικών διαθέσιμων	(4.207.176) (5.000.923)
Έσοδα διαθεσιμότητας λειτουργικών	(5.801.585) (6.455.114)
Λειτουργικά κέρδη	15.445.621 18.738.869
Χρηματοοικονομικά έσοδα	1.195.169 1.651.350
Χρηματοοικονομικά έσοδα	(1.594.829) (1.056.104)
Κέρδη προ φόρων	15.045.961 19.334.115
Φόροι εισοδήματος	(4.408.328) (4.235.522)
Κέρδη χρήσεως	10.645.634 14.398.597
Λοιπά Συνολικά Έσοδα :	
Στοιχεία που δεν θα ταξινομηθούν μελλοντικά στην Κατάσταση αποτελεσμάτων :	
Αναλογιστικά κέρδη / (ζημιές) από καθαριστικές συναλλαγές παρωτών	(364.270) (216.111)
Αναλογιστικά κέρδη επί στοιχείων που δεν θα ταξινομηθούν μελλοντικά	102.512 56.189
Συνολικά κέρδη για τη χρήση	10.283.799 14.238.665

Πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες :

- Οι οικονομικές καταστάσεις έχουν συνταχθεί βάσει των λογαριασμών που χρησιμοποιήθηκαν για την σύνταξη των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων της χρήσης που έληξε την 31η Δεκεμβρίου 2014.
- Δεν υπάρχουν εμπόδια βάσει επί των παγίων περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας.
- Οι οικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας περιλαμβάνονται στις ανατομαζιμένες οικονομικές καταστάσεις που καταρτίζονται σε απόλυτες και με τη μέθοδο αποτίμησης της καθακής θέσης.

Επιχειρησιακές	50%
ΔΑΥ Α.Ε.	5%
ΑΠΕΙ Ο.Ε.Ε.	4%
ΟΛΥΜΠΙΑ	4%
- Ο αριθμός στατιστικού προσωπικού στην Εταιρεία κατά την 31/12/2014 ανέρχονταν σε 210 άτομα και κατά την 31/12/2013 σε 327 άτομα.
- Ποσό πωλήσεων και αγορών σωρευμένο από την έναρξη της διακριτικής χρήσης και το υπόλοιπο των απαιτήσεων και υποχρεώσεων της Εταιρείας στη λήξη της τρέχουσας χρήσης, που έχουν προκύψει από συναλλαγές της με το συνδεδεμένο κατά την έννοια του ΔΑΥ 24 προς αυτήν μέρος, είναι ως εξής:

Πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών € 251.212	
Αγορές προϊόντων και υπηρεσιών € 99.482.568	
Απαιτήσεις από συνδεδεμένα μέρη € 26.886	
Υποχρεώσεις προς συνδεδεμένα μέρη € 16.036.371	
- Η εταιρεία έχει ελεγχθεί φορολογικά μέχρι και την χρήση 2008. Στη συνέχεια 28 των οικονομικών καταστάσεων γίνεται αναφορά για τις αντίστοιχες φορολογικές χρήσεις.
- Η πρόταση για την διανομή του μερισματος της χρήσης 2013 για €1,13 ανά μετρητό (συνολικό ποσό €11.049.140) εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο στις 21 Φεβρουαρίου 2014 (Συνεδρίαση υπ. αριθμ. 159), ενώ η τελική άσκηση διόχου από την Γενική Συνέλευση των μετόχων στις 19 Μαρτίου 2014 (Απόφαση υπ. αριθμ. 35/19-03-2014). Το μέρισμα διανεμήθηκε στο σύνολο και παρουσιάζονται στην Κατάσταση Μερισμάτων Όλων Ημερησίων.
- Με την ανακοίνωση με αρ. πρωτ. 109999/29.06.2014 του ΓΕΜΗ καταργήθηκε στο Γενικό Συμβούλιο Μετρητό η μεταφορά της Εταιρείας από το Δελτίο Αθηνών, (Νεώρ. Αθηνών αρ. 31-33) στο Δελτίο Ανορθώσιμα - Πάγια (Νεώρ. Τορκόλι Δελτίου αρ. 11 και Σερρών).
- Στα Σύνολα συνολικά έσοδα αναγνωρίστηκαν το ποσό των -€291.754 ως ανάλογη ζημία από καθαριστικές παρωτών συναλλαγών βάσει σχετικής έκδοσης αρμόδιου οργάνου. Το αν λόγω των καταργημένων επιπέδων στην Καθαρή Θέση της Εταιρείας.

Αθήνα, 28 Ιανουαρίου 2015

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

ΤΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

CHIEF FINANCIAL

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

Ηλίας Ταπεινός
Α.Δ.Τ. Χ548226

RAOU SCHAEFERMAKER
Pass.No. BCB17PL69

ΑΓΡΟΛΗΤΗ ΤΕΡΖΟΥ
ΑΡ.ΑΔΙΑΤ Α' ΤΑΞΗΣ
Α0004600

ΜΑΝΔΑΚΗ ΔΙΔΑΚΤΟΠΟΥΛΟΥ
ΑΡ.ΑΔΙΑΤ Α' ΤΑΞΗΣ
Α0059670

ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΑΤΣΙΔΑΡΟΥΡΑΚΗΣ
ΑΡ.ΑΔΙΑΤ Α' ΤΑΞΗΣ
Α0013031

Ισολογισμός έτους 2015 (πηγή aerioattikis.gr)

ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕ			
Συνολικά οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες της χρήσης από 1 Ιανουαρίου 2015 μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2015			
(δημοσιευόμενα βάσει του ν.2190 άρθρο 136 για επιχειρήσεις που συντάσσουν ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, αναπομνηστές και μη, κατά το ΔΛΠ)			
Τα παρακάτω στοιχεία και πληροφορίες σχετίζονται με μία γενική ενημέρωση για την οικονομική κατάσταση και τα αποτελέσματα της ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕ. Ο αναγνώστης που επιζητά να ανιχνεύσει ολόκληρη εικόνα της οικονομικής θέσης και των αποτελεσμάτων της, πρέπει να εφορμάσει πρόσφατα στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις που προβλέπουν το Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα καθώς και στην έκθεση ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή. Ενδεχόμενα μετριά να αναφερθεί στη διεύθυνση μας στο Δελτίο, όπου αναφέρονται τα εν λόγω στοιχεία.			
Διεύθυνση Έδρας: Αριθμ. Μητρώου ΑΕ: Αριθμός αρχής: Συνθεση ΔΣ:	Α. ΣΟΦΟΚΛΗ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 11 & ΣΕΡΡΩΝ, 141 23 ΛΥΚΟΒΥΡΓΙΩΝ ΑΘΗΝΑ 4902701/ΕΒ01/856 Νομόρχος Αθηνών - Καταρτίες Τομείς Διεθνών Ανωνύμων Εταιρειών Τσιτσουλάκος Η. - Γράβιανος Κ. - Αντιπρόεδρος, Μανιάλης Δ. - Μέλος, Γκουσουλιά Τζιάνη - Μέλος, Κοκκίνη Σ. - Μέλος, Ανδρούτσου Μ. - Μέλος, Λοζιμπέρη Άννα Η. - Μέλος		
Ημερομηνία έκδοσης των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (από τις οποίες ανιχνύονται τα συνολικά στοιχεία) : 27 Ιανουαρίου 2016			
Ορκωτός ελεγκτής : Παύλος Σιάλλιος (Α.Μ. ΣΟΕΛ 24941)			
Ελεγκτική Εταιρεία : GRANT THORNTON Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία			
Τύπος έκδοσης ελέγχου ελεγκτών: Γνώμη χωρίς επιφύλαξη			
Διεύθυνση διαδικτύου Εταιρείας: www.aerioattikis.gr			
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένο σε €)		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΕΣΟΔΩΜΑΤΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €)	
	31 Δεκεμβρίου 2015	31 Δεκεμβρίου 2014	1.01 - 31.12.2015
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Πόσες περιουσιακά στοιχεία	1.571.299	1.553.240	169.192.449
Λύμα περιουσιακά στοιχεία	283.270.413	293.695.266	(127.119.495)
Λογία με κωλυρηφαρίονα περιουσιακά στοιχεία	3.799.799	5.789.839	42.945.944
Αποθέματα	3.063.899	2.805.269	(3.995.099)
Αποτίμηση από πώλησης	20.309.019	22.803.844	(6.692.348)
Λογία κωλυρηφαρίονα περιουσιακά στοιχεία	12.179.332	15.226.412	(915.597)
Χρηγγραφα που κωλυρηνα εως τη λήξη τους	16.664.913	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	26.467.108	35.677.001	36.932.418
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	368.334.708	377.460.969	16.443.821
ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
Μεσοπρόθεσμος δανεισμός	10.915.226	16.477.426	1.276.267
Προβλεπές / Λογίες μεσοπρόθεσμες υποχρεώσεις	27.396.642	26.450.076	(1.630.779)
Τρίμησια φορολογική υποχρεώση	5.031.712	415.044	-
Προμηθευτές	5.964.441	3.940.318	-
Λογίες μεσοπρόθεσμες υποχρεώσεις	24.562.402	32.181.612	-
Σύνολο υποχρεώσεων	73.900.422	79.464.476	-
Μετοχές κεφάλαιο	271.967.100	266.964.300	-
Κόστος έκδοσης μετοχών	(2.483.372)	(2.483.372)	-
Αποθεματικά	3.770.236	3.297.549	-
Κέρδη εκ νέου	21.170.120	10.336.018	-
Σύνολο Καθαρή Θέση	294.434.086	298.116.494	-
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	368.334.708	377.460.969	16.443.821
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΜΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €)		31 Δεκεμβρίου 2015	31 Δεκεμβρίου 2014
Καθαρή θέση έναρξης χρήσης (1/1/2015 και 1/1/2014 αντίστοιχα)	298.116.494	298.911.864	-
Μείωση Μετοχών Κεφαλαίου	(15.027.200)	-	-
Πύρραξη (μερομίσθια από κέρδη) χρήσεως	(9.779.000)	(11.049.140)	-
Λογία από πώλησης κεφαλαίου	(87.282)	(87.282)	-
Κέρδη της χρήσεως μετ από φέρους	21.210.086	10.545.504	-
Καθαρή θέση λήξης χρήσεως (31/12/2015 και 31/12/2014 αντίστοιχα)	286.423.098	286.116.494	-
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (Ποσό εκφρασμένο σε €) - Έμμεση μέθοδος		1.01 - 31.12.2015	1.01 - 31.12.2014
Διαπονητικές δραστηριότητες			
Κέρδη προ φόρων	26.166.906	16.813.861	-
Πόσες / μείον προσαρμογές για:			
Αποσβέσεις παγίων περιουσιακών στοιχείων	226.506	240.216	-
Αποσβέσεις δύλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	19.790.773	19.396.939	-
Αποσβέσεις επιχειρηγίσεων	(2.067.307)	(2.067.307)	-
Λογία μη ταμειακής κινήσεως	5.047.440	4.231.568	-
Αποσβέση τελών σύνδεσης	(260.287)	(239.782)	-
Χρηματοοικονομικά έσοδα	1.609.779	1.564.829	-
Χρηματοοικονομικά έσοδα	(1.279.267)	(1.155.169)	-
Πόσες / μείον προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίων κινήσεως ε που σχετίζονται με τις λειτουργικές δραστηριότητες:			
(Αύξηση) / μείωση αποτελεσμάτων	(260.488)	(260.644)	-
(Αύξηση) / μείωση πελατών και λοιπών απαιτήσεων	14.788.118	11.471.646	-
Αύξηση / μείωση αναβαλλόμενου κόστους	87.203	964.182	-
Αύξηση / μείωση προμηθευτών και λοιπών υποχρεώσεων	(16.748.864)	(19.013.322)	-
Αύξηση / μείωση εργαζομένων πελατών	799.638	1.014.679	-
Τόκο πληρωθέντες	(1.609.779)	(1.564.829)	-
Φόροι πληρωθέντες	(3.076.988)	(5.754.331)	-
Σύνολο (κερτών) / (αφαιρών) από λειτουργικές δραστηριότητες (α)	46.138.271	23.392.331	-
Αναπτυξιακές δραστηριότητες			
Κεφαλαυακή έκδοσης για την επέκταση του δικτύου	(6.814.238)	(6.801.517)	-
Αγορά παγίων περιουσιακών στοιχείων	(253.128)	(644.238)	-
Αγορά δύλων περιουσιακών στοιχείων	(484.278)	(294.832)	-
Χρηγγραφα που κωλυρηνα εως τη λήξη τους	(16.286.839)	-	-
Εκπρόθεσ από χρηγγραφα	581.250	-	-
Διαμεμμένες προθεσμιακές καταβίσεις	-	9.698	-
Εκπρόθεσ τόκων	1.276.267	1.155.169	-
Σύνολο κερτών από αναπτυξιακές δραστηριότητες (β)	(21.879.863)	(6.574.731)	-
Διαπονητικές δραστηριότητες			
Έκδοση Ομολογιακού δανείου	-	24.799.000	-
Πύρραξη δανείου	(5.960.000)	(22.790.000)	-
Μερίσματα πληρωθέντα στους μετόχους	(9.779.000)	(11.049.140)	-
Μείωση μετοχικού κεφαλαίου	(15.027.200)	(15.003.596)	-
Σύνολο κερτών από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (γ)	(20.366.200)	(24.033.736)	-
Χρήσεως (α) + (β) + (γ)	(7.269.892)	(6.217.134)	-
Χρηματικά διαθέσιμα και ισοδύναμα, έναρξη χρήσεως	35.677.001	41.894.135	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα στο τέλος της χρήσεως	28.467.108	35.677.001	-

Αθήνα, 27 Ιανουαρίου 2016

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

ΤΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

CHEF FINANCIAL OFFICER

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Ηλίας Τσιτσουλάκος
Α.Δ.Τ. 0546226

Thierry Jean Albert Goussela
Αρ. Δελτίου ΕΠ003381

ΑΦΡΟΔΙΤΗ ΤΣΕΛΟΥ
ΑΡ. ΑΜΕΙΑΣ Α' ΤΑΞΗΣ
Α0304600

ΜΑΝΩΛΗΣ ΔΙΑΜΑΝΤΟΠΟΥΛΟΣ
ΑΡ. ΑΜΕΙΑΣ Α' ΤΑΞΗΣ
Α0206670

ΒΑΣΙΛΗΣ ΒΑΦΟΠΟΥΛΟΣ
ΑΡ. ΑΜΕΙΑΣ Α' ΤΑΞΗΣ
Α0014949

B.2 Ισολογισμοί ΕΠΑ Θεσσαλονίκης

Ισολογισμός έτους 2012 (πηγή epathessalonikis.gr)

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.			
ΑΡ.Μ.Α.Ε. 46777 / Β / 00 / 0211 - ΑΡ. Γ.Ε.ΜΗ. 58356404000			
Διοίκηση Έδρας: ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ - Μοναστηρίου 266 & Γλινού 7 ΤΚ 548 28			
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ από 1 Ιανουαρίου 2012 μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2012			
(δημοσιευμένα με βάση τον ν.2190, άρθρο 136 για επιχειρήσεις που συνθέτουν ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, ενοποιημένες και μη, κατά το Δ/Δ/ΚΑ)			
Το παρόντος στοιχεία και πληροφορίες που προκύπτουν από τις οικονομικές καταστάσεις, στοιχείων σε μία γενική ενημέρωση για την οικονομική κατάσταση και τα αποτελέσματα της ΕΠΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. Συνοπτικού απομύθου στον αναγνώστη, πριν προβεί σε οποιαδήποτε αξιολόγηση επενδυτική επίλογό ή άλλη συναλλαγή με την εταιρία, να ανατρέξει στη διεύθυνση διεύθυνση της εταιρίας, όπου αναγράφεται οι ετήσιες οικονομικές καταστάσεις και η έκθεση ελέγχου του νέταμου ελεγκτή.			
Αρμόδια Νομαρχία : ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ			
Διοίκηση διεύθυνση Εταιρίας: www.epathessaloniki.gr			
Σύνθεση Δ.Σ. : ΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΚΑΙΣΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ, ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΔΑΡΔΑΜΑΝΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ, ΜΕΛΗ ΤΟΥ Δ.Σ.: ΑΒΡΑΜΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ, ΠΑΝΤΕΛΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ, ΡΙΝΑΛΙΔΟ ΜΑΥΡΟ, ΔΙΟΤΤΙ ΜΑΡΙΚΟ, ΔΑΣΣΟΓΙΟ ΦΑΒΡΙΖΙΟ.			
Ημερομηνία έκδοσης των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων από το Διοικητικό Συμβούλιο: 15/02/2013			
Νόμισμα ελέγχης: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΑΤΣΙΓΓΑΝΗΣ (Α.Μ. ΣΟΕΛ 25821)			
Ελεγκτική εταιρία: ΕΡΝΣΤ & ΓΟΥΛΤΣ ΕΛΛΑΣ ΟΡΚΩΤΟ ΕΛΕΓΚΤΕΣ ΛΟΓΙΣΤΕΣ Α.Ε.			
Τύπος έκδοσης ελέγχου ελεγκτών: Με σύμφωνη γνώμη			
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένο σε €)		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (Ποσό εκφρασμένο σε €)	
	31.12.2012	31.12.2011	01.01-01.12.2012 01.01-01.12.2011
ΕΠΕΡΧΗΜΑΤΑ			
Επιχρηματοδότηση εντόμιου τόκου στοιχεία	3.342.224,59	8.431.023,82	169.807.809,20 163.669.728,11
Άλλα περιουσιακά στοιχεία	212.864.510,24	210.192.712,42	
Λοιπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	6.262.310,39	1.942.090,85	38.483.664,90 35.303.938,91
Αποθέματα	1.829.320,78	1.891.720,27	30.115.313,10 28.486.419,29
Απαίτηση από πωλτές	26.146.724,43	27.142.792,29	
Λοιπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	63.284.842,99	62.482.124,08	31.215.042,92 32.313.126,24
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΕΡΧΗΜΑΤΩΝ	313.640.076,37	309.838.439,87	248.639.520,04 249.269.622,85
ΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Μεταβολή κεφάλαιο (237.850.000 μεταξύ του € 1 έκδοσης)	237.850.000,00	237.850.000,00	
Λοιπά στοιχεία ιδίων κεφαλαίων	79.129.964,32	20.994.443,83	
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων (α)	316.979.964,32	258.844.443,83	
Μικροπληρωσιμα υποχρεώσεις	18.344.545,81	15.201.877,85	
Ασκήσιμες δικαιώματα υποχρεώσεων	20.305.585,44	29.726.321,09	
Σύνολο υποχρεώσεων (β)	38.650.131,25	44.928.200,94	
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ (α+β)	355.630.095,57	303.772.644,77	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένο σε €)	31.12.2012	31.12.2011	
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων έναρξης χρήσης (1/1/2012 και 1/1/2011 αντίστοιχα)	284.844.443,83	238.826.215,48	
Συγκριση με συνολικό εισόδημα από απόφραση	24.807.873,16	23.823.315,49	
Μικροπληρωσιμα υποχρεώσεις	0,00	(700.000,00)	
Διαφορήσιμα κέρδη	(22.442.148,72)	(15.714.086,07)	
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων λήξης χρήσης (31/12/2012 και 31/12/2011 αντίστοιχα)	307.209.964,32	254.844.443,83	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ ΧΡΗΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένο σε €)	01.01-31.12.2012	01.01-31.12.2011	
Αποδοτικότητα Δραστηριοτήτων			
Κέρδη / χρέος προ φόρων	31.015.042,92	32.313.126,24	
Πλέον / μείον προσαρμογής για:			
Αποσβέσεις ενσώματων παγίων & άλλων περιουσιακών στοιχείων	12.586.875,50	11.847.830,38	
Προβλέψεις	954.380,70	309.891,29	
Αποσβέσεις απορροφούμενων παγίων	(256.180,44)	(256.180,57)	
Αποτελέσματα (Ποσών, τόκων, κέρδων, κέρδων, ζημιών) επενδυτικής δραστηριότητας	(650.780,20)	(3.897.898,95)	
Χρηματοοικονομικά κέρδη	91.019,43	23.875,29	
Πλέον / μείον προσαρμογής για μεταβολές λογαριασμών:			
Μείωση αποθέσεων	82.411,51	114.525,53	
Μείωση / αύξηση απαιτήσεων	3.303.882,29	(7.826.368,64)	
(Μείωση) / αύξηση υποχρεώσεων	(444.729,25)	3.170.870,81	
Αύξηση / μείωση χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων	21.524.442,38	3.883.859,88	
Μείωση Αναβαλλόμενων Εσόδων	(375.246,18)	(375.246,18)	
Πλεονάζοντα από απόσβεση προσημοκλήτων	0,00	(8.673,23)	
Μείον:			
Χρηματοοικονομικά κέρδη πληρωθέντα	(51.019,43)	(23.975,09)	
Καταβληθέντα φόροι εισοδήματος	(7.269.289,02)	(7.880.518,42)	
Σύνολο κερδών από Δραστηριότητες (α)	43.127.184,31	31.219.249,34	
Επενδυτικές Δραστηριότητες			
Αγορά ενσώματων και άλλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	(1.977.014,24)	(14.285.103,10)	
Επιδόματα από πωλήσεις ενσώματων και άλλων παγίων στοιχείων	845,10	8,10	
Αγορά χρηματοοικονομικών στοιχείων	(44.044.204,18)	0,00	
Τόκοι καταβληθέντες	3.002.429,48	3.852.892,94	
Σύνολο κερδών από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	(42.817.843,94)	(10.432.202,06)	
Χρηματοοικονομικές Δραστηριότητες			
Μείωση μαζορκιού κεφαλαίων	0,00	(70.000,00)	
Μερίσματα πληρωθέντα	(22.442.148,72)	(15.714.086,07)	
Σύνολο κερδών από χρηματοοικονομικές δραστηριότητες (γ)	(22.442.148,72)	(15.714.086,07)	
Καθαρή μείωση στα ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα χρήσης (α + β + γ)	(4.134.808,35)	(4.906.938,79)	
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα έναρξης χρήσης	63.982.886,84	118.991.913,33	
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα λήξης χρήσης	59.848.078,49	114.084.974,54	

- Πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες:
- Τέρον προβλεπόμενα ή άλλες βασικές λογιστικές αρχές των οικονομικών καταστάσεων της 31 Δεκεμβρίου 2011, με εφόρμη το νέο ή αναθεωρημένο λογιστικό πρότυπο και διαρρυθμίες τα οποία τίθενται σε ισχύ το 2012.
 - Οι οικονομικές καταστάσεις της εταιρίας ανανεώνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις του συνολικού απομύθου από την Μητρική Εταιρεία Α.Ε.Π.Α. Α.Ε. (ποσοστό συμμετοχής 51%) και την εταιρία ENI Spa (ποσοστό συμμετοχής 49%).
 - Επί των παγίων περιουσιακών στοιχείων δεν υφίστανται εμπόδια πώλησης.
 - Η Εταιρεία δεν έχει ελεγχθεί φορολογικά για το χρόνο 2007-2010 (σημ. 23 των οικονομικών καταστάσεων).
 - Δεν υπάρχουν πάσης φύσεως εγγυήσεις ή υπό διαπραγμάτευση κολής και απορριπτικές διαπραγματεύσεις ή δικαστηριακά οργάνα που να έχουν σημαντική επίπτωση στην οικονομική κατάσταση της Εταιρίας.
 - Το ποσό της συμετοχικής πρόβλεψης που αφορά την πρόβλεψη παγίων ταμειακών στοιχείων, ανέρχεται στις 31.12.2012 σε 558.176 ευρώ.
 - Ο αριθμός των απαγορευόμενων προσημοκλήτων της Εταιρίας στις 31.12.2012 και στις 31.12.2011 είναι 153 και 157 ερωζόμενοι αντίστοιχα.
 - Το ποσό των πωλήσεων κολών και αγορών-πώλησεων συμετοχών από την έναρξη της δραστηριότητας χρήσης και το υπόλοιπο των απαιτήσεων και υποχρεώσεων της Εταιρίας στη λήξη της τρέχουσας χρήσης που έχουν προκύψει από συναλλαγές με τα κατά την έννοια συνδεδεμένων του ΔΛΠ 24 προς αυτήν μέρη, αναλύονται ως εξής:

Ι) Πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών	€	15.565.728,02
ΙΙ) Αγορές αγαθών και υπηρεσιών	€	117.510.126,24
ΙΙΙ) Απατήσεις από συνδεδεμένα μέρη	€	460.863,20
ΙV) Υποχρεώσεις προς συνδεδεμένα μέρη	€	19.353.823,24
V) Αγορές κολών διαθεσιμότητας	€	68.400,00
VI) Υποχρεώσεις προς μέρη της διοίκησης	€	5.359,20
 - Το ποσό συνολικού εισοδήματος από απόφραση περιλαμβάνεται τα κέρδη από την απώληση των διαθεσιμων προς πώληση χρηματοοικονομικών στοιχείων.

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 16 ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΥ 2013

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ	Η ΓΕΜΗΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ	Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΚΑΙΣΗΣ	ROBERTA NESTEMAN	FERNANDO SALVATORE	ΙΩΑΝΝ ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ
ΑΔΤ: ΑΚ 270398	Αρ. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ: 0917877	Αρ. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ: ΥΑ2072908	ΑΔΤ: ΑΓ 749638 ΑΜΑ 0641889 ΤΑΪΝΕ Α'

Ισολογισμός έτους 2013 (πηγή epathessalonikis.gr)

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.			
ΑΡ.Μ.Α.Ε. 46777 / 62 / Β / 00 / 0211 - ΑΡ. Γ.Ε.ΜΗ. 58356404000			
Διεύθυνση Έδρας: ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ - Μοναστηρίου 256 & Γληνού 7 ΤΚ 546 28			
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ από 1 Ιανουαρίου 2013 μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2013			
(δημοσιευμένα με βάση τον Ν.2190, άρθρο 135 για επιχειρήσεις που συντάσσουν ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, αποσπασμένες και μη, κατά το Δ/ΚΑ)			
Τα παρακάτω στοιχεία και πληροφορίες που προκύπτουν από τις οικονομικές καταστάσεις, στοιχείων σε μία γλώσσα για την οικονομική κατάσταση και τα αποτελέσματα της ΕΤΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. Συστάονται επιτόχως στον αναγνώστη, πριν προβεί σε οποιαδήποτε είδους επένδυση ή άλλη συναλλαγή με την εταιρεία, να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της εταιρείας, όπου αναρτούνται οι ετήσιες οικονομικές καταστάσεις και η έκθεση ελέγχου του νόμιμου ελέγχου.			
Αριθμός Ντοκιμής: ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ			
Διεύθυνση διαδικτύου Εταιρείας: www.epathessalonikis.gr			
Σύνθεση Δ.Σ.: ΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΚΑΙΣΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ, ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΔΑΡΔΑΜΑΝΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ, ΜΕΛΗ ΤΟΥ Δ.Σ.: ΑΒΡΑΜΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ, ΠΟΥΛΥΧΡΟΝΙΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ, ΛΥΚΚΙ ΝΑΣΤΑΣΙ, FEDERICO REGOLA, FRANCESCO CAMELLO CARIA.			
Ημερομηνία έκδοσης των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων από το Διοικητικό Συμβούλιο: 14/2/2014			
Νόμιμος ελεγκτής: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΑΤΣΙΑΓΑΝΗΣ (Α.Μ. ΣΟΕΑ 25921)			
Ελεγκτική εταιρεία: ΕΡΝΕΣΤ & ΠΑΥΛΣ (ΕΛΛΑΣ) ΟΡΚΩΤΟΙ ΕΛΕΓΚΤΕΣ ΛΟΓΙΣΤΕΣ Α.Ε.			
Τύπος έκδοσης ελέγχου: Με σύμφωνη γνώμη			
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένα σε €)		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (Ποσό εκφρασμένα σε €)	
	31.12.2013	31.12.2012	01.01-31.12.2013
		(Αναλλοττωμένη)	01.01-31.12.2012
			(Αναλλοττωμένη)
ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ			
Περιχρηματοποιήσιμα ενσώματα πάγια στοιχεία	3.093.996,45	3.342.204,59	Κόστος εργασιών
Αυτοαποσβεστικά στοιχεία	200.630.954,95	212.864.516,24	140.934.411,06
Αυτά μη εκυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	6.990.865,42	8.311.094,79	Μισθό Κέρδη
Αποβλήματα	1.498.830,36	1.629.339,76	Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών και επενδυτικών αποτελεσμάτων
Αποτίμηση από πωλήσεις	25.195.542,82	25.146.704,43	Κέρδη προ φόρων
Αυτά εκυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	69.193.148,78	63.654.992,98	Μείον φόρους
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ	314.141.334,96	313.888.891,77	Κέρδη μετά από φόρους (Α)
ΜΕΣΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΡΕΤΗΣΕΙΣ			Αυτά συνολικά εισοδήματα μετά από φόρους (Β)
Μετοχές κεφάλαιο (237.850.000) μετοχές του € 1 έκαστη	237.850.000,00	237.850.000,00	Συγκριση συνολικά εισοδήματα μετά από φόρους (Α+Β)
Αυτά στοιχεία ίδιων κεφαλαίων	27.452.812,24	28.964.896,72	21.829.247,82
Σύνολο ίδιων κεφαλαίων (α)	265.397.187,76	266.814.896,72	24.608.737,19
Μικροπρόθεσμες υποχρεώσεις	20.419.073,54	18.489.427,61	Προσδόκιμο μέρονα ανά μετοχή σε €
Αυτά μικροπρόθεσμες υποχρεώσεις	20.419.449,99	20.395.598,04	0,9872
Σύνολο υποχρεώσεων (β)	48.838.512,74	46.873.993,09	0,9981
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΚΡΕΤΗΣΕΩΝ (α+β)	314.141.334,96	313.888.891,77	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένα σε €)	31.12.2013	31.12.2012	
		(Αναλλοττωμένη)	
Σύνολο ίδιων κεφαλαίων έναρξης χρήσεως (1/1/2013 και 1/1/2012 αντίστοιχα)	266.814.896,72	264.861.271,28	Πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες:
Συνεπικριτικά συνολικά εισοδήματα μετά από φόρους	21.829.247,82	24.426.737,16	1. Έχουν τηλεβίθε οι ίδες βασικές λογιστικές Αρχές των Οικονομικών Καταστάσεων της 31ης Δεκεμβρίου 2012 με κέρφαση τα νέα ή αναθεωρημένα λογιστικά πρότυπα και δευτεμηνίες, τα οποία ήρθαν σε ισχύ το 2013, λαμβάνοντας υπόψη τη διακοπή της λειτουργίας του αφορολόγητου εισοδήματος από 1/1/2013, η οποία επέτρεψε την άμεση αναγνώριση των αναλογιστικών κερδών και ζημιών στα ίδια κεφάλαια σύμφωνα με το ΔΛΠ 8, όπως αναφέρεται στη σημείωση 2.4 των οικονομικών καταστάσεων. Τα ανωτέρω ποσά των επιχειρηματικών περιόδων έχουν αναπροσαρτηθεί αναλόγως, εφαρμόζοντας το ΔΛΠ 8
Απομεινόμενα μερίσματα	(23.341.294,10)	(22.442.149,72)	2. Οι οικονομικές καταστάσεις της εταιρείας αναμεινώνονται στις αποσπασμένες οικονομικές καταστάσεις που συντάσσονται από την Μητρική Εταιρεία Δ.Ε.Π.Α. Α.Ε. (ποσοστό συμμετοχής 91%) και την εταιρεία ΕΝΙ Σρε (ποσοστό συμμετοχής 49%).
Σύνολο ίδιων κεφαλαίων λήξης χρήσεως (31/12/2013 και 31/12/2012 αντίστοιχα)	265.302.812,24	266.814.896,72	3. Επί των παγίων περιουσιακών στοιχείων δεν υφίστανται εμπόδια όλη.
			4. Η Εταιρεία δεν έχει ελεγχθεί φορολογικά για τις χρήσεις 2007-2010 (συν. 23 των οικονομικών καταστάσεων).
			5. Δεν υπάρχουν πάγια εφέσεις επίθεσης ή από διαταγή διαφοράς καθώς και αποφάσεις δικαστικών ή διοικητικών οργάνων που να έχουν σημαντική επίπτωση στην οικονομική κατάσταση της Εταιρείας.
			6. Το ποσό της ασφαλιστικής πρόβλεψης που αφορά την πρόβλεψη παγίων περιουσιακών στοιχείων, ανέρχεται στις 31.12.2013 σε 625.801 ευρώ.
			7. Ο αριθμός των αποσπασμένων προσωπικών της Εταιρείας στις 31.12.2013 και στις 31.12.2012 είναι 180 και 153 εργαζόμενοι αντίστοιχα.
			8. Το ποσό των πωλήσεων κερδών και αγοράς-εξόδων συμπεριλαμβανομένων από την έναρξη της διακοπής της χρήσης και τα ποσά που των απαιτήσεων και υποχρεώσεων της Εταιρείας στη λήξη της χρήσεως, χρήσεως που έχουν προκύψει από συναλλαγές της με τα κατά την έναρξη συνδεδεμένα με το ΔΛΠ 24 προς αυτήν την ημερομηνία ως εξής:
			α) Πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών 10.740.947,96 €
			β) Αγορές αγαθών και υπηρεσιών 92.586.597,80 €
			γ) Αποτίμηση από συνδεδεμένα μέρη 222.119,80 €
			δ) Υποχρεώσεις προς συνδεδεμένα μέρη 16.174.239,81 €
			ε) Αγορές Μελών Διοίκησης 89.403,01 €
			στ) Υποχρεώσεις προς μέλη της Διοίκησης 11.349,89 €
			9. Τα λοιπά συνολικά εισοδήματα μετά από φόρους περιλαμβάνουν την καθαρή ζημία από την αποτίμηση των διαθεσίμων προς πώληση χρηματοοικονομικών στοιχείων ύψους 43.920,55 ευρώ και την καθαρή μεταβολή (μείωση) στις αναλογιστικές ζημιές ύψους 98.442,46 ευρώ.
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ ΧΡΗΣΗΣ (Ποσό εκφρασμένα σε €)	01.01-31.12.2013	01.01-31.12.2012	
		(Αναλλοττωμένη)	
Λειτουργικές δραστηριότητες			
Κέρδη χρήσης προ φόρων	29.297.579,43	31.020.002,92	
Μείον / πλεόν προσαρμογές για:			
Αποβλήσεις ακινήτων παγίων περιουσιακών στοιχείων	493.349,88	501.513,02	
Αποβλήσεις δικών περιουσιακών στοιχείων	12.348.214,36	12.098.382,49	
Αποβλήσεις απογραφούμενων παγίων	(259.182,44)	(259.182,44)	
Κέρδη από πώληση παγίων	0,00	(10,99)	
Καθαρή πρόβλεψη παγίων περιουσιακών στοιχείων	80.891,00	37.862,00	
Πρόβλεψη για επαγγελματίες υπαλλήλους	0,00	911.543,70	
Καθαρά Έξοδα από Επενδυτικές δραστηριότητες	113.896,45	60.880,21	
Χρηματοοικονομικά Έξοδα	30.821,38	51.019,43	
Έσοδα από τόκους	(847.733,30)	(1.020.409,46)	
Μείον / πλεόν προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών:			
Μείωση αποθεμάτων	132.508,40	62.411,51	
Μείωση εμπόρων και λοιπών απαιτήσεων	(136.800,19)	3.303.892,29	
Μείωση εμπόρων και λοιπών υποχρεώσεων	(1.729.437,07)	(444.729,36)	
Αύξηση λοιπών μικροπρόθεσμων υποχρεώσεων	2.539.329,53	3.534.442,38	
Μείωση αναβλητέων κερδών	(379.246,16)	(379.246,16)	
Μείον:			
Χρηματοοικονομικά έσοδα πληρωθέντα	(90.821,38)	(51.019,43)	
Καταβληθέντα φόροι εισοδήματος	(6.100.114,07)	(7.299.789,82)	
Σύνολο αφορών από λειτουργικές δραστηριότητες (α)	18.848.557,62	43.137.164,31	
Επενδυτικές δραστηριότητες			
Αγορές ακινήτων και δικών παγίων περιουσιακών στοιχείων	(10.019.754,51)	(11.877.814,24)	
Εισοδήματα από πωλήσεις ακινήτων και δικών παγίων στοιχείων	0,00	948,10	
Αγορές χρηματοοικονομικών στοιχείων	0,00	(44.844.204,19)	
Πωλήσεις χρηματοοικονομικών στοιχείων	10.000.000,00	0,00	
Τόκοι καταβληθέντες	847.733,30	1.020.409,46	
Σύνολο αφορών (επενδυτικών) από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	827.878,79	(8.900.663,87)	
Χρηματοδοτικές δραστηριότητες			
Μερίσματα πληρωθέντα	(23.341.294,10)	(22.442.149,72)	
Σύνολο αφορών από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (γ)	(23.341.294,10)	(22.442.149,72)	
Καθαρή αύξηση(μείωση) στα τομιακά διαθέσιμα και ισοδύναμα χρήσης (α + β) + (γ)	13.484.842,61	(8.106.849,28)	
Ταμιακό διαθέσιμο και ισοδύναμα έναρξης χρήσης	17.887.239,78	51.993.889,04	
Ταμιακό διαθέσιμο και ισοδύναμα λήξης χρήσης	31.342.182,39	17.887.039,76	

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 14 ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΥ 2014

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ

Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΚΑΙΣΗΣ

ROBERTE KESTEMAN

FERNANDO SALVATORE

ΙΣΙΔΙΟ ΓΡΗΓΟΡΟΠΟΥ

ΑΔΤ: ΑΚ 278398

Αρ. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ: 0837677

Αρ. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ: ΥΑ2972909

ΑΔΤ: ΑΓ 740426

ΑΜΑ 0041686 ΤΑΞΙΔΙΑ Α'

Ισολογισμός έτους 2014 (πηγή epathessalonikis.gr)

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.					
ΑΡ.Μ.Α.Ε. 46777 / 62 / Β / 00 / 0211 - ΑΡ. Γ.Ε.ΜΗ. 58356404000					
Διεύθυνση έδρας: ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ - Μοναστηρίου 256 & Γληνού 7 ΤΚ 546 28					
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ από 1 Ιανουαρίου 2014 μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2014					
(δημοσιευμένα με βάση τον ν.2190, άρθρο 135 για επιχειρήσεις που συντάσσουν ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, ενοποιημένες και μη, κατά τα ΔΠΧΑ)					
Τα παρακάτω στοιχεία και πληροφορίες που προκύπτουν από τις οικονομικές καταστάσεις, στοχεύουν σε μία γενική ενημέρωση για την οικονομική κατάσταση και τα αποτελέσματα της ΕΠΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. Συνοψίζονται στον αναγνώστη, πριν προβεί σε οποιαδήποτε είδους επενδυτική επιλογή ή άλλη συναλλαγή με την εταιρία, να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της εταιρίας, όπου αναρτώνται οι ετήσιες οικονομικές καταστάσεις και η έκθεση ελέγχου του νόμιμου ελεγκτή.					
Αρμόδια Νομαρχία :	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ				
Διεύθυνση διαδικτύου Εταιρίας:	www.epathessaloniki.gr				
Σύνθεση ΔΣ :	ΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΚΑΪΣΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ, ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΔΑΡΔΑΜΑΝΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ, ΜΕΛΗ ΤΟΥ Δ.Σ.: ΑΒΡΑΜΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ, ΠΟΥΛΥΧΡΟΝΙΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ, ΛΙΟΥΓΙ ΝΑΣΤΑΣΙ, ΓΙΟΑΚΧΙΝΟ COSTA, PASQUALE CUZZOLA.				
Ημερομηνία έγκρισης των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων από το Διοικητικό Συμβούλιο:	20/2/2015				
Νόμιμος ελεγκτής :	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΑΤΣΑΓΑΝΝΗΣ (Α.Μ. ΣΟΕΛ 25921)				
Ελεγκτική εταιρία :	ΕΡΝΕΣΤ & ΠΙΑΝΚ ΕΛΛΑΣ ΟΡΚΩΤΟΙ ΕΛΕΓΚΤΕΣ ΛΟΓΙΣΤΕΣ Α.Ε.				
Τύπος έκθεσης ελέγχου ελεγκτών:	Με σύμφωνη γνώμη				
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)			
	31.12.2014	31.12.2013	01.01-31.12.2014	01.01-31.12.2013	
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ					
Ισοζυγιστοποιημένα ενσώματα πάγια στοιχεία	3.082.041,28	3.053.956,45	Κύκλος εργασιών	127.272.493,33	140.934.411,06
Λυκά περιουσιακά στοιχεία	206.312.420,88	209.630.954,65	Μικτά Κέρδη	32.272.214,10	37.578.112,85
Λοπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	2.379.415,00	6.860.893,42	Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών και επενδυτικών αποτελεσμάτων	23.115.251,95	28.594.363,96
Αποθέματα	1.567.689,13	1.498.830,38	Κέρδη προ φόρων	23.981.164,37	29.297.579,43
Απατήσεις από πελάτες	25.463.763,46	25.106.542,82	Μείον φόροι	17.554.128,84	21.817.725,73
Λοπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	35.108.204,21	68.103.187,28	Κέρδη μετά από φόρους (Α)		
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	272.913.823,94	314.141.334,58	Λοπά συνολικά εισοδήματα μετά από φόρους (Β)	123.796,99	11.521,89
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα μετά από φόρους (Α+Β)	17.677.925,83	21.829.247,62
Μετοχές κεφάλαιο (202.850.000 μετοχές του € 1 έκαστη)	202.850.000,00	237.850.000,00	Προτεινόμενο μέρισμα ανά μετοχή σε €	0,0828	0,0872
Λοπά στοιχεία ιδίων κεφαλαίων	24.549.592,44	27.452.812,24	Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων	37.012.193,70	41.676.747,76
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων (α)	227.399.592,44	265.302.812,24			
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	21.852.175,94	20.419.073,54			
Λοπά βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	23.862.055,56	28.149.446,20			
Σύνολο υποχρεώσεων (β)	45.514.231,50	48.838.522,74			
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ (α+β)	272.913.823,94	314.141.334,58			
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)					
	31.12.2014	31.12.2013			
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων έναρξης χρήσης (1/1/2014 και 1/1/2013 αντίστοιχα)	266.302.812,24	266.814.858,72			
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα μετά από φόρους	17.877.925,83	21.829.247,62			
Μείωση μετοχικού κεφαλαίου	(35.000.000,00)	0,00			
Διαμερίσματα μερίσματα	(20.581.145,63)	(23.341.294,10)			
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων λήξης χρήσης (31/12/2014 και 31/12/2013 αντίστοιχα)	227.399.592,44	265.302.812,24			
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ ΧΡΗΣΗΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)					
	01.01-31.12.2014	01.01-31.12.2013			
Λειτουργικές δραστηριότητες					
Κέρδη χρήσης προ φόρων	23.981.164,37	29.297.579,43			
Πλέον / μείον προσαρμογές για:					
Αποσβέσεις ενσώματων παγίων περιουσιακών στοιχείων	561.567,13	463.349,88			
Αποσβέσεις άυλων περιουσιακών στοιχείων	13.394.525,06	12.848.214,38			
Αποσβέσεις επηχορηγούμενων παγίων	(259.180,44)	(259.180,44)			
Ζημιές από καταστροφή παγίων	0,85	0,00			
Καθαρή πρόβλεψη παγίων περιουσιακών στοιχείων	127.343,00	80.891,00			
Παράβλεψη για εμπορικές απαιτήσεις	198.932,23	0,00			
Καθαρά Έξοδα από Επενδυτικές δραστηριότητες	118.008,87	113.896,45			
Χρηματοοικονομικά έξοδα	38.969,28	30.821,38			
Έσοδα από Τόκους	(822.888,57)	(847.733,30)			
Πλέον / μείον προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών :					
(Αύξηση)/μείωση αποθεμάτων	(71.158,77)	132.508,40			
Αύξηση εμπορικών και λοιπών απαιτήσεων	(307.027,06)	(138.800,19)			
Μείωση εμπορικών και λοιπών υποχρεώσεων	(363.345,24)	(1.728.437,07)			
Αύξηση λοιπών μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων	2.094.545,00	2.539.329,53			
Μείωση αναβαλλόμενων εσόδων	(375.246,16)	(375.246,16)			
Μείον:					
Χρηματοοικονομικά έξοδα πληρωθέντα	(38.969,28)	(30.821,38)			
Καταβληθέντοι φόροι εισοδήματος	(10.795.225,42)	(6.190.114,07)			
Σύνολο εισοδήμ(εξοδημ)ών από λειτουργικές δραστηριότητες (α)	27.491.192,85	35.968.297,82			
Επενδυτικές δραστηριότητες					
Αγορές ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	(6.665.674,08)	(10.019.754,51)			
Πωλήσεις χρηματοοικονομικών στοιχείων	30.500.000,00	10.000.000,00			
Τόκοι εισπραχθέντες	822.888,57	847.733,30			
Σύνολο εισοδημ(εξοδημ)ών από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	24.657.214,49	827.978,79			
Χρηματοδοτικές δραστηριότητες					
Μείωση μετοχικού κεφαλαίου	(35.000.000,00)	0,00			
Μερίσματα πληρωθέντα	(20.581.145,63)	(23.341.294,10)			
Σύνολο εκροών από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (γ)	(55.581.145,63)	(23.341.294,10)			
Καθαρή (μείωση)/αύξηση στα ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα χρήσης (α) + (β) + (γ)	(6.432.738,29)	13.454.942,51			
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα έναρξης χρήσης	31.342.182,27	17.887.239,76			
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα λήξης χρήσης	24.909.443,98	31.342.182,27			

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 20 ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΥ 2015

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΚΑΪΣΗΣ
ΑΔΤ: ΑΚ 278396

FEDERICA REGOLA
Αρ. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ: ΑΑ2105413

FERNANDO SALVATORE
Αρ. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ: ΥΑ2972509

ΙΩΣΗΦ ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ
ΑΔΤ: ΑΙ 740436
ΑΜΑ 0041888 ΤΑΞΗΣ Α'

Ισολογισμός έτους 2015 (πηγή epathessalonikis.gr)

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.		ΑΡ. Γ.Ε.ΜΗ. 58356404000 (πρώην ΑΡ.Μ.Α.Ε. 46777 / 62 / Β / 00 / 0211)		
Διεύθυνση έδρας: ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ - Μοναστηρίου 256 & Γληνού 7 ΤΚ 546 28		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ από 1 Ιανουαρίου 2015 μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2015		
(δημοσιευμένα με βάση τον ν.2190, άρθρο 135 για επιχειρήσεις που συντάσσουν ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, ενοποιημένες και μη, κατά το ΔΠΧΑ)				
Τα παρακάτω στοιχεία και πληροφορίες που προκύπτουν από τις οικονομικές καταστάσεις, στοχεύουν σε μία γενική ενημέρωση για την οικονομική κατάσταση και τα αποτελέσματα της ΕΠΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. Συνιστάται επομένως στον αναγνώστη, πριν προβεί σε οποιαδήποτε είδος επενδυτική επιλογή ή άλλη συναλλαγή με την εταιρία, να ανατρέξει στη διευθύνση διαδικτυακού της εταιρίας, όπου αναρτώνται οι ετήσιες οικονομικές καταστάσεις και η έκθεση ελέγχου του νόμιμου ελεγκτή.				
Αριθμός Νομαρχία : ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ				
Διεύθυνση διαδικτυακού Εταιρίας: www.epathessaloniki.gr				
Σύνθεση Δ.Σ.: ΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΚΑΪΣΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ, ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΔΑΡΔΑΜΑΝΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ, ΜΕΛΗ ΤΟΥ Δ.Σ.: ΚΥΡΤΣΟΓΛΟΥ ΛΑΖΑΡΟΣ, ΠΟΛΥΧΡΟΝΙΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ, LUIGI NASTASI, GIOACCHINO COSTA, PASQUALE CUZZOLA.				
Ημερομηνία έγκρισης των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων από το Διοικητικό Συμβούλιο: 24/2/2016				
Νόμιμος ελεγκτής: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΑΤΣΑΓΑΝΙΝΗΣ (Α.Μ. ΣΟΕΛ 25921)				
Ελεγκτική εταιρία: ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΚ ΕΛΛΑΣ ΟΡΚΩΤΟΙ ΕΛΕΓΚΤΕΣ ΛΟΓΙΣΤΕΣ Α.Ε.				
Τύπος έκδοσης ελέγχου ελεγκτών: Με σύμφωνη γνώμη				
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)		
	31.12.2015	31.12.2014	01.01-31.12.2015	01.01-31.12.2014
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ				
Καταρτισμένο ενσώματα πάγια στοιχεία	2.879.968,20	3.082.041,28	136.257.820,66	127.272.493,33
Άλλα περιουσιακά στοιχεία	199.224.197,79	205.312.420,89	37.262.271,63	32.272.214,10
Λοιπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	2.941.130,57	2.379.415,90	30.470.516,51	23.151.251,95
Αποθέματα	1.245.469,52	1.567.990,13		
Απατήσεις από πελάτες	20.028.131,48	26.463.793,46		
Λοιπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	38.567.033,45	35.108.204,21	30.867.504,72	23.981.164,37
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	265.482.905,58	272.913.823,34	21.876.673,79	17.554.128,84
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ				
Μετοχικό κεφάλαιο (193.550.000 μετοχές του € 1 έκαστη)	193.550.000,00	202.850.000,00		
Λοιπά στοιχεία ιδίων κεφαλαίων	29.994.909,85	24.549.892,44		
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων (α)	223.544.909,85	227.399.892,44		
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	23.190.779,34	21.852.175,64	0,1071	0,0828
Λοιπές βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	19.177.219,79	23.862.095,56		
Σύνολο υποχρεώσεων (β)	42.367.999,13	45.514.271,50		
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ (α+β)	265.482.905,58	272.913.823,34		
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)		
	31.12.2015	31.12.2014		
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων έναρξης χρήσης (1/1/2015 και 1/1/2014 αντίστοιχα)	227.399.892,44	205.302.812,24		
Συγκληρωμένα συνολικά εισοδήματα μετά από φόρους	21.915.533,90	17.877.928,83		
Μείωση μετοχικού κεφαλαίου	(9.300.000,00)	(35.000.000,00)		
Διανεμηθέντα μερίσματα	(16.800.216,39)	(20.581.145,83)		
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων λήξης χρήσης (31/12/2015 και 31/12/2014 αντίστοιχα)	223.114.906,85	227.399.892,44		
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ ΧΡΗΣΗΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (Ποσά εκφρασμένα σε €)		
	01.01-31.12.2015	01.01-31.12.2014		
Αετιογενείς δραστηριότητες				
Κέρδη χρήσης προ φόρων	30.867.504,72	23.981.164,37		
Πλέον / μείον προσαρμογές για:				
Αποσβέσεις ενσώματων παγίων περιουσιακών στοιχείων	502.398,74	561.597,13		
Αποσβέσεις άυλων περιουσιακών στοιχείων	14.006.221,80	13.394.625,06		
Αποσβέσεις επιχειρηματικών παγίων	(256.180,44)	(256.180,44)		
Καθαρή ζημία από καταστροφική πώληση παγίων	828,01	0,85		
Πρόβλεψη παροχών τεταμένου ασφαλιστή	110.775,07	127.343,00		
Πρόβλεψη για εμπορικές απαιτήσεις	627.966,11	198.082,23		
Καθαρά Έξοδα από Επενδυτικές δραστηριότητες	62.640,98	118.006,87		
Χρηματοοικονομικά έξοδα	50.298,20	38.969,29		
Έσοδα από Τόκους	(506.915,07)	(622.886,57)		
Πλέον / μείον προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών :				
Μείωση (Αύξηση) αποθεμάτων	322.532,81	(7.118,77)		
Μείωση (Αύξηση) εμπορικών και λοιπών απαιτήσεων	5.626.714,79	(307.027,06)		
Μείωση εμπορικών και λοιπών υποχρεώσεων	(7.032.745,57)	(353.345,24)		
Αύξηση λοιπών μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων	1.784.871,00	2.094.545,00		
Μείωση αναβαλλόμενων εσόδων	(375.246,16)	(375.246,16)		
Πλεονέκτες για απομείωση προσωπικού	(5.623,07)	0,00		
Μείον:				
Χρηματοοικονομικά έξοδα πληρωθέντα	(50.298,20)	(38.969,29)		
Καταβληθέντα φόροι εισοδήματος	(6.678.187,15)	(10.795.225,42)		
Σύνολο εισοδήτων από Αετιογενείς δραστηριότητες (α)	39.051.326,05	27.491.192,85		
Επενδυτικές δραστηριότητες				
Αγορές ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	(8.216.233,54)	(9.665.674,08)		
Εσπράξεις από πωλήσεις ενσώματων και άυλων παγίων στοιχείων	123,17	0,00		
Πωλήσεις χρηματοοικονομικών στοιχείων	3.980.000,00	30.500.000,00		
Τόκοι εκπροσβέτες	509.915,07	822.886,57		
Σύνολο (ακροών)εσοδών από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	(3.726.195,30)	21.657.214,49		
Χρηματοδοτικές δραστηριότητες				
Μείωση μετοχικού κεφαλαίου	(9.300.000,00)	(35.000.000,00)		
Μερίσματα πληρωθέντα	(16.800.216,39)	(20.581.145,83)		
Σύνολο εσοδών από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (γ)	(26.100.216,39)	(55.581.145,83)		
Καθαρή αύξηση(μείωση) στα ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα χρήσης (α) + (β) + (γ)	9.224.911,36	(6.432.738,29)		
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα έναρξης χρήσης	24.909.443,98	31.342.182,27		
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα λήξης χρήσης	34.134.355,34	24.909.443,98		
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 24 ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΥ 2016				
Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.	Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΚΑΪΣΗΣ	FEDERICO REGOLA	ΛΕΩΝΙΔΑΣ ΜΠΑΚΟΥΡΑΣ	FERNANDO SALVATORE	ΙΩΣΗΦ ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ
ΑΔΤ: ΑΚ 97896	Α. ΑΙΔΑΡΤΗΡΙΩΝ - ΑΕ9106419	ΑΔΤ: ΑΑ 498077	Α. ΑΙΔΑΡΤΗΡΙΩΝ - Β89679604	ΑΔΤ: ΑΙ 740436 ΑΜΑ 0044088 ΤΑΧΥΤ Α'