

# Ο κόσμος μας, καλύτερος.

Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015

## **Ο κόσμος μας, καλύτερος.**

Στον Όμιλο ΟΤΕ η βιώσιμη ανάπτυξη είναι η πυξίδα που καθορίζει τη στρατηγική και τις δράσεις μας.

Οι επόμενες 239 σελίδες το επιβεβαιώνουν.



[www.okosmosmaskalyteros.gr](http://www.okosmosmaskalyteros.gr)

# Πίνακας Περιεχομένων

## 1.0 Σχετικά με τον Απολογισμό

1.1	Προφίλ Απολογισμού	5
1.2	Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου	7
1.3	Όμιλος ΟΤΕ	8
1.4	ΟΤΕ και COSMOTE	13

## 2.0 Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

2.1	Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας	17
2.2	Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας	22
2.3	Εταιρική Διακυβέρνηση	25
2.4	Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης	28
2.5	Ενδιαφερόμενα Μέρη	34
2.6	Ανάλυση Ουσιαστικότητας	44
2.7	Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις	49
2.8	Επίδοση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015	54
2.9	Στόχοι 2015 και 2016	57

## 3.0 Αγορά

3.1	Στρατηγική για την Αγορά	66
3.2	Υπεύθυνος Ανταγωνισμός	68
3.3	Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα	71
3.4	Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού	73
3.5	Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες	76
3.6	Υπεύθυνο Marketing	82
3.7	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	86
3.8	Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων	92
3.9	Επιχειρησιακή Συνέχεια	96
3.10	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	98

## 4.0 Εργαζόμενοι

4.1	Στρατηγική Ανθρώπινου Δυναμικού	107
4.2	Απασχόληση	109
4.3	Υγεία και Ασφάλεια	118
4.4	Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα	128
4.5	Ανάπτυξη Εργαζομένων	129
4.6	Παροχές Εργαζομένων	135
4.7	Εσωτερική Επικοινωνία	138
4.8	Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων	140

## 5.0 Κοινωνία

5.1	Στρατηγική για την Κοινωνία	143
5.2	Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές	147
5.3	Στήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων και Παιδιών	150
5.4	Υποστήριξη της Εκπαίδευσης	153
5.5	Συνεισφορά στην Ευημερία και τη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών	159
5.6	Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας	162
5.7	Υποστήριξη του Πολιτισμού	164
5.8	Υποστήριξη του Αθλητισμού	166
5.9	Εθελοντισμός των Εργαζομένων	167

## 6.0 Περιβάλλον

6.1	Περιβαλλοντική Στρατηγική	171
6.2	Τηλεπικοινωνίες και Βιώσιμη Ανάπτυξη	176
6.3	Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων	177
6.4	Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών	183
6.5	Χρήση Πόρων και Διαχείριση Απορριμμάτων	188
6.6	Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία	194
6.7	Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές	197
6.8	Δράσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης	202

## 7.0 Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

7.1	Ρουμανία	207
7.2	Αλβανία	215

## 8.0 Παραρτήματα

8.1	Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000	221
8.2	Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών - Απολογισμός Προόδου (COP)	222
8.3	Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας - Δήλωση Συμμόρφωσης	224
8.4	Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative	227
8.5	Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	234

# 1.0 Σχετικά με τον Απολογισμό

## 1.1 Προφίλ Απολογισμού

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015 του Ομίλου Εταιρειών ΟΤΕ, αναφέρεται στις δραστηριότητες των εταιρειών ΟΤΕ Α.Ε. και COSMOTE Α.Ε. Είναι ο τέταρτος κοινός Απολογισμός των δύο εταιρειών αρχίζοντας το 2012, μετά τους ξεχωριστούς ετήσιους Απολογισμούς που δημοσιεύτηκαν, από το 2005 έως το 2011. Οι εταιρείες εκδίδουν κοινό απολογισμό βιώσιμης ανάπτυξης σε συνέχεια του μετασχηματισμού τους σε μια εταιρεία με κοινή οργανωτική δομή.

Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, ο Απολογισμός δημοσιεύεται εξολοκλήρου διαδικτυακά, στην ειδικά διαμορφωμένη πλατφόρμα [okosmosmaskalyteros.gr](http://okosmosmaskalyteros.gr).

### Πεδίο Εφαρμογής και Όρια του Απολογισμού

Ο παρών Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης καλύπτει την περίοδο από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2015 (εκτός αν υπάρχει διαφορετική επισήμανση).

- Ο Απολογισμός καλύπτει τις λειτουργίες και τη δραστηριότητα του ΟΤΕ Α.Ε. και της COSMOTE Α.Ε. στην Ελλάδα. Τα κεντρικά γραφεία των δύο εταιρειών βρίσκονται στην Αθήνα.
- Συνοπτικά στοιχεία για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνονται στην ενότητα Όμιλος ΟΤΕ. Επιπλέον, πληροφορίες για τον τρόπο αντιμετώπισης των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης από τις κύριες θυγατρικές εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου στην Νοτιοανατολική Ευρώπη παρατίθενται στην ενότητα Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ.
- Αυτή η προσέγγιση αποτελεί τη συνέχεια και ολοκλήρωση της ενοποίησης του πεδίου εφαρμογής και των ορίων των Απολογισμών που ακολουθούσαν τα προηγούμενα χρόνια ο ΟΤΕ και η COSMOTE, αλλά ταυτόχρονα και την έναρξη της προσπάθειας για τη σταδιακή παρουσίαση περισσότερων πληροφοριών σχετικά με τη συνολική προσέγγιση της βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ.

### Καθορισμός Περιεχομένου Απολογισμού

Το περιεχόμενο του Απολογισμού ορίζεται με βάση τις παρακάτω αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες:

- Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Έκδοση Απολογισμών Βιωσιμότητας (Sustainability Reporting Guidelines) της πρωτοβουλίας Global Reporting Initiative, GRI G4.
- Αρχές του Προτύπου AccountAbility AA1000 για Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα και Ανταπόκριση.
- Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.
- Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας.

Πίνακες για την κάλυψη των απαιτήσεων των παραπάνω προτύπων παρέχονται στις ενότητες Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000, Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών - Απολογισμός Προόδου (COP), Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας - Δήλωση Συμμόρφωσης και Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative.

Επιπλέον, οι εταιρείες έλαβαν υπόψη τους:

- Το όραμα και τους στρατηγικούς πυλώνες του Ομίλου για την Εταιρική Υπευθυνότητα (βλ. ενότητα Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας)
- Τα αποτελέσματα του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη (βλ. ενότητα Ενδιαφερόμενα Μέρη)
- Τα σημαντικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας που παρουσιάζεται στην ενότητα Ανάλυση Ουσιαστικότητας.

Συνεκτιμήθηκαν τα στατιστικά στοιχεία χρήσης του on-line microsite του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2014, καθώς και τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε σχετικά με την άποψη των ενδιαφερόμενων μερών για τον τρόπο παρουσίασης του εν λόγω Απολογισμού.

Ο Απολογισμός απευθύνεται σε όλες τις κύριες ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών που έχουν αναγνωριστεί από τις εταιρείες και είναι οι εξής:

- Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες
- Επιχειρήσεις
- Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση
- ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες
- Μέσα ενημέρωσης
- Κράτος / Κυβερνητικοί φορείς
- Εργαζόμενοι, εν δυνάμει εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους
- Προμηθευτές
- Μέτοχοι, ομολογιούχοι, επενδυτές και αναλυτές

Τα θέματα που τίθενται από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και η ανταπόκριση των εταιρειών παρουσιάζονται στην ενότητα [Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη](#).

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση, η οποία καλύπτει τις Αρχές του Προτύπου AA1000 και συγκεκριμένους δείκτες επίδοσης των εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE (βλ. [Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης](#)).

## Δεδομένα Απολογισμού

Τα δεδομένα που περιέχονται στον Απολογισμό προέρχονται από τα συστήματα καταγραφής του ΟΤΕ και της COSMOTE και περιλαμβάνουν ενδεικτικά: αθροιστικά οικονομικά δεδομένα σχετικά με το προσωπικό, την εξυπηρέτηση πελατών και συνοπτικά δεδομένα σχετικά με ρυθμιστικά θέματα. Παράλληλα, περιλαμβάνουν δεδομένα σχετικά με το περιβάλλον, υπολογισμένα σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτές μεθόδους και βάσει των στοιχείων που παρέχονται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις των δύο εταιρειών. Για τη συλλογή και παρουσίαση των στοιχείων, ακολουθήθηκαν οι ορισμοί και οι παράμετροι του GRI. Περισσότερα στοιχεία σχετικά με τις τεχνικές μέτρησης και τους τρόπους υπολογισμού των στοιχείων, παρέχονται στον Απολογισμό.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, στους τομείς όπου οι δύο εταιρείες δεν έχουν ενοποιήσει ακόμη τις λειτουργίες τους, οι πολιτικές, οι πρωτοβουλίες και οι ενέργειες, παρουσιάζονται ξεχωριστά για κάθε εταιρεία.

Για κάποιες ενέργειες εφαρμόζονται και αναφέρονται ξεχωριστές πολιτικές, λόγω των υπάρχουσών διαφορών που αφορούν ζητήματα λειτουργίας της σταθερής και της κινητής τηλεφωνίας.

Στον Απολογισμό δεν υπάρχουν σημαντικές επαναδιατυπώσεις πληροφοριών που παρουσιάστηκαν σε προηγούμενους απολογισμούς.

## Σύνταξη σε Συμφωνία με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015 έχει συνταχθεί «σε συμφωνία» (in accordance) με τη Βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4.

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την κάλυψη των απαιτήσεων των οδηγιών GRI G4, παρουσιάζονται στην ενότητα [Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative](#).

## Online Επικοινωνία Απολογισμού

Τα κείμενα των απολογισμών βιώσιμης ανάπτυξης είναι -σε αρκετά σημεία- ιδιαίτερα τεχνικά και λεπτομερή, προσπαθώντας να καλύψουν τις ανάγκες και των πιο εξειδικευμένων και απαιτητικών αναγνωστών και αναλυτών.

Με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της επικοινωνίας των επιδόσεων εταιρικής υπευθυνότητας στα ενδιαφερόμενα μέρη, και ειδικότερα στις λιγότερο εξειδικευμένες ομάδες, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε, για πρώτη φορά, στη δημιουργία μιας ανεξάρτητης πλατφόρμας ([okosmosmaskalyteros.gr](http://okosmosmaskalyteros.gr)), όπου ο Απολογισμός παρουσιάζεται με απλούστερο και πιο εύληπτο τρόπο. Χρησιμοποιώντας διαδραστικά εργαλεία, το ευρύ κοινό καλείται να περιηγηθεί στις σημαντικότερες «ιστορίες» του Απολογισμού, οι οποίες έχουν «αποκωδικοποιηθεί» με στόχο ο αναγνώστης να γνωρίσει καλύτερα τις δράσεις των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ.

## Σχόλια Σχετικά με τον Απολογισμό

Κάθε γνώμη, υπόδειξη και σχόλιο των αναγνωστών για τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι ευπρόσδεκτα. Μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [ote-cosmote.cr@ote.gr](mailto:ote-cosmote.cr@ote.gr).

## 1.2 Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου



Με την τεχνολογία και την καινοτομία, στον Όμιλο ΟΤΕ επιδιώκουμε να φτιάξουμε έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Προϋπόθεση και όχημα για να το πετύχουμε, είναι το βιώσιμο επιχειρείν.

Το 2015, διατηρήσαμε ανοιχτούς διαύλους επικοινωνίας με όλους τους stakeholders για να χαρτογραφήσουμε ανάγκες και προτεραιότητες. Βάσει αυτών, καταρτίσαμε τη στρατηγική μας και υλοποιήσαμε τις δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης. Παρά το δύσκολο περιβάλλον και τις συνεχιζόμενες προκλήσεις μέσα στο έτος:

**Πετύχαμε σημαντικές επιδόσεις και ενισχύσαμε τις επενδύσεις** μας προς όφελος των πελατών μας και της χώρας.

**Φέραμε τους ανθρώπους πιο κοντά με τα προηγμένα μας δίκτυα.** Το 2015, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου μας 4<sup>ης</sup> γενιάς ξεπέρασε το 80%, και του VDSL το 40%.

**Απαντήσαμε στην ανάγκη των πελατών μας** να κάνουμε τη ζωή τους ευκολότερη, διαθέτοντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες για την επικοινωνία και την ψυχαγωγία τους. Γι' αυτό καθιερώσαμε ενιαία εμπορική μάρκα COSMOTE για όλα τα προϊόντα σταθερής, κινητής και internet. Ενισχύσαμε τις υπηρεσίες τηλεόρασης. Με πλούσιο περιεχόμενο, προτάσεις ποιότητας όπως το μοναδικό κανάλι ντοκιμαντέρ για την ιστορία και τον πολιτισμό της Ελλάδας OTE HISTORY, και υπηρεσίες υψηλού επιπέδου, ο ΟΤΕ TV μετρά πλέον περισσότερους από 450.000 συνδρομητές.

**Με την τεχνολογία μας, βοηθήσαμε τις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν.** Αναλάβαμε και υλοποιήσαμε μεγάλα έργα ICT για τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα. Στηρίξαμε μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις με τις IT και cloud based εφαρμογές και υπηρεσίες που προσφέρουμε.

**Στηρίξαμε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.** Παρά την οικονομική αβεβαιότητα και τις εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες του 2015, η κοινωνική μας προσφορά όχι μόνο δεν μειώθηκε, αλλά ενισχύθηκε, ξεπερνώντας τα 3 εκατ. ευρώ. Εκτιμάται ότι πάνω από 1 εκατομμύριο άνθρωποι ωφελήθηκαν από τις ενέργειές μας.

Ξεχωρίζω την ενίσχυση του Λιμενικού Σώματος για την αντιμετώπιση της τεράστιας ανθρωπιστικής κρίσης με την οποία είναι αντιμέτωπη η χώρα και όλη η Ευρώπη λόγω των προσφυγικών ροών. Η προσφορά μας, άνω των 300.000 ευρώ, κατευλήθηκε στην επισκευή και συντήρηση σκαφών του Σώματος που είναι απαραίτητα για τις επιχειρήσεις διάσωσης, ιδίως στο Ανατολικό Αιγαίο.

**Μετριάσαμε τις επιπτώσεις στο περιβάλλον** από τη λειτουργία μας και προσαρμόσαμε τις πρακτικές μας στα νέα δεδομένα για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

**Επενδύσαμε στο μεγαλύτερό μας κεφάλαιο, τους εργαζόμενους.** Φροντίσαμε να παρέχουμε στους ανθρώπους μας ένα ασφαλές περιβάλλον για να εργαστούν και να αναπτυχθούν. Ενισχύσαμε τις δεξιότητές τους, δώσαμε ευκαιρίες ανάπτυξης των ταλέντων τους. Τους κάναμε κοινωνούς στις συλλογικές μας δράσεις, στις οποίες καταγράψαμε πάνω από 10.000 εθελοντικές συμμετοχές εργαζομένων.

Οι υψηλές επιδόσεις μας σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, παρά την ύφεση, αποτυπώθηκαν και στους δείκτες διεθνών οίκων αξιολόγησης, επιβεβαιώνοντας ότι ο Όμιλος ΟΤΕ είναι ασφαλής επιλογή για τους επενδυτές.

Με όραμα και στρατηγική για ένα βιώσιμο επιχειρείν, κατορθώσαμε το 2015 να είναι για τον Όμιλο ΟΤΕ μια φυσιολογική χρονιά σε ένα αφύσικο περιβάλλον.

Οδύοντας προς τη νέα ψηφιακή εποχή, θα συνεχίσουμε να αξιοποιούμε την τεχνολογία και την καινοτομία για να γινόμαστε διαρκώς καλύτεροι σε όλα τα επίπεδα, να πολλαπλασιάσουμε τη θετική μας επίδραση και να φτιάξουμε έναν καλύτερο κόσμο για όλους.

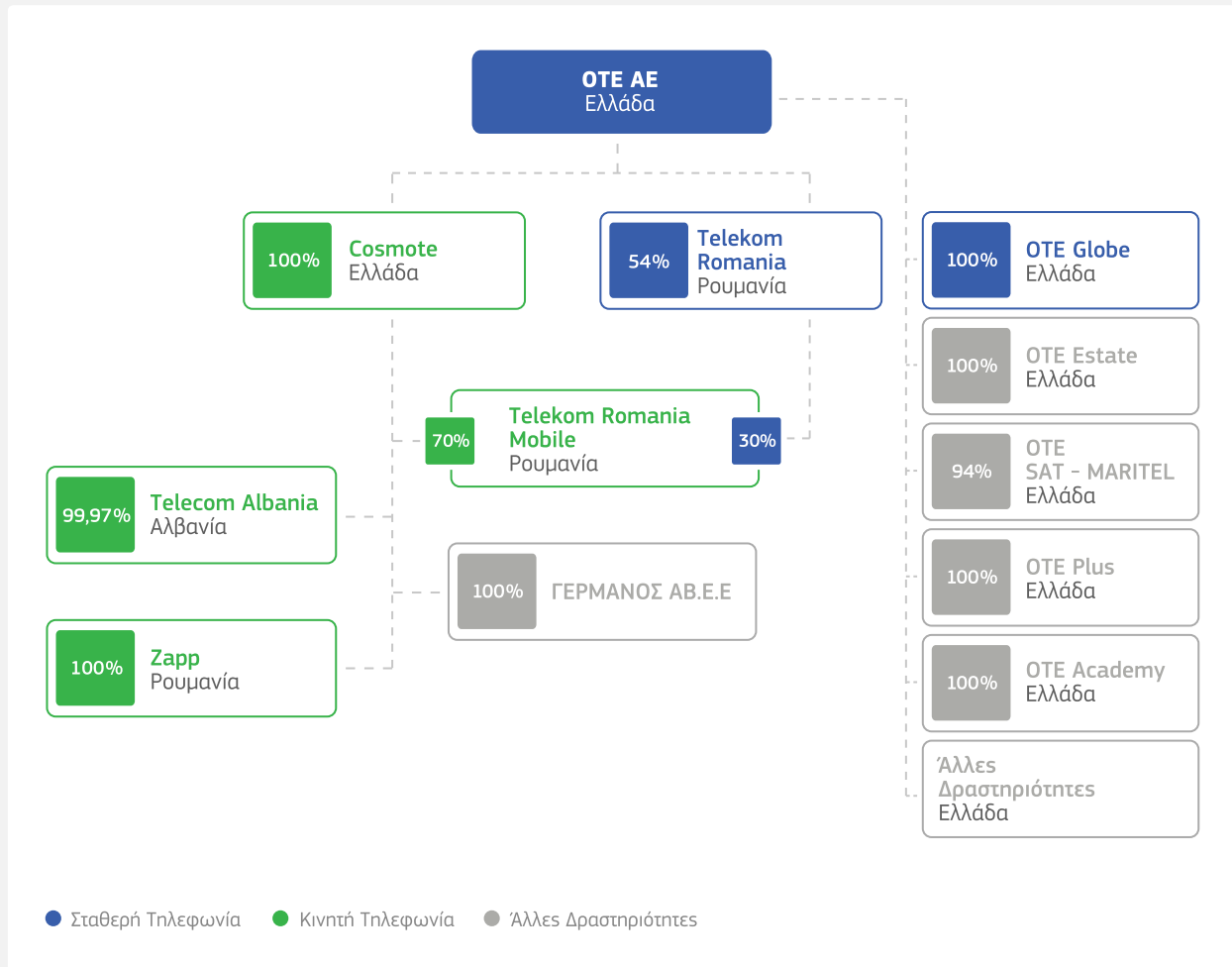
### Μιχάλης Τσαμάς

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ

## 1.3 Όμιλος ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι ο κορυφαίος πάροχος τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα και ένας από τους πιο ισχυρούς παρόχους στην Νοτιοανατολική Ευρώπη, προσφέροντας στους πελάτες του προϊόντα και υπηρεσίες άριστης ποιότητας. Η οργανωτική δομή του Ομίλου παρουσιάζεται στο ακόλουθο διάγραμμα.

### Δομή Ομίλου ΟΤΕ 2015





Η οργανωτική δομή του Ομίλου είναι διαθέσιμη και στην [ιστοσελίδα](#) του ΟΤΕ.

Περισσότερες πληροφορίες για την δομή του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στον [Ετήσιο Απολογισμό 2015](#). Ο Όμιλος αποτελείται από τη μητρική εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. και τις θυγατρικές της, προσφέροντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας (τηλεφωνίας, δεδομένων και μισθωμένων γραμμών), τηλεόρασης και κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα και τη Ρουμανία, καθώς και υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας στην Αλβανία. Ο Όμιλος δραστηριοποιείται επίσης στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών, όπως η διαχείριση ακινήτων και η εκπαίδευση.

Το 2015, στις εταιρείες στις οποίες συμμετέχει ο Όμιλος ΟΤΕ, απασχολήθηκαν περισσότεροι από 21.500 εργαζόμενοι. Τα έσοδα του Ομίλου για το 2015, ανήλθαν σε € 3.902,9 εκατ., ενώ η κεφαλαιοποίηση ανήλθε στα € 4,5 δις.

Το Δ' τρίμηνο του 2015, τα ενοποιημένα έσοδα του Ομίλου σημείωσαν αύξηση 2% σε σχέση με το Δ' τρίμηνο του 2014, παρά το δύσκολο οικονομικό και ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η σταθερή τηλεφωνία Ελλάδας κατέγραψε εντυπωσιακές επιδόσεις, με έσοδα ενισχυμένα κατά 5,1%, ως αποτέλεσμα των ισχυρών επιδόσεων στις ευρυζωνικές υπηρεσίες και υπηρεσίες ΤΠΕ, καθώς και στη σημαντική αύξηση στα έσοδα του ΟΤΕ TV, που ενισχύονται από τη δυναμική αύξηση των συνδρομητών και τον σημαντικά υψηλότερο δείκτη ARPU. Στις δραστηριότητες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα σημειώθηκε περαιτέρω βελτίωση σε τριμηνιαία βάση, με τη μείωση εσόδων να διαμορφώνεται συνολικά σε 0,6% το Δ' τρίμηνο του 2015, από μείωση 3,1% το προηγούμενο τρίμηνο.

Τα συνολικά λειτουργικά έξοδα του Ομίλου, εξαιρουμένων των αποσβέσεων, των απομειώσεων και των επιβαρύνσεων που σχετίζονται με Προγράμματα Οικειοθελούς Αποχώρησης και κόστη αναδιοργάνωσης, διαμορφώθηκαν σε € 712,8 εκατ. το Δ' τρίμηνο του 2015, αυξημένα κατά 6,5% σε σχέση με το Δ' τρίμηνο του 2014. Η αύξηση οφείλεται σε έκτακτες χρεώσεις που καταγράφηκαν το τρίμηνο, καθώς και στα κόστη των πωληθέντων έργων ΤΠΕ. Τα έξοδα

προσωπικού μειώθηκαν κατά 10%, ωφελημένα από το πρόγραμμα οικειοθελούς αποχώρησης, που υλοποιήθηκε στο τέλος του δεύτερου τριμήνου και αναμένεται να έχει ετήσια εξοικονόμηση πάνω από € 30 εκατ.

Λόγω των έκτακτων χρεώσεων που αναφέρθηκαν παραπάνω και του μεγάλου αριθμού έργων ΤΠΕ, η προσαρμοσμένη κερδοφορία EBITDA του Ομίλου μειώθηκε κατά 6% το τέταρτο τρίμηνο και διαμορφώθηκε σε € 348,5 εκατ. με αποτέλεσμα το περιθώριο προσαρμοσμένης κερδοφορίας EBITDA να διαμορφωθεί σε 33,6%.

Ως αποτέλεσμα της ισχυρής χρηματοοικονομικής θέσης του Ομίλου, το Διοικητικό Συμβούλιο θα προτείνει μέρισμα € 0,10 ανά μετοχή στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων τον Ιούνιο του 2016, σε σχέση με € 0,08 ανά μετοχή που διανεμήθηκε την προηγούμενη χρονιά. Το συνολικό ποσό του μερίσματος προς πληρωμή εκτιμάται σε περίπου € 49 εκατ.

## Χρηματοοικονομική Επίδοση Ομίλου ΟΤΕ

(εκατ. € )	2013	2014	2015
<b>Κύκλος εργασιών</b>	<b>4.054,1</b>	<b>3.918,4</b>	<b>3.902,9</b>
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(821,5)	(697,1)	(667,2)
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα πρόωρης αποχώρησης	(272,4)	(8,4)	(100,7)
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής	(468,2)	(473,6)	(487,0)
Αποσβέσεις και απομειώσεις	(842,5)	(796,4)	(829,4)
Κόστος εμπορευμάτων	(276,4)	(300,7)	(292,1)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα	(1.080,0)	(1.119,5)	(1.196,1)
<b>Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων</b>	<b>(3.761,0)</b>	<b>(3.395,7)</b>	<b>(3.572,5)</b>
<b>Λειτουργικά Κέρδη (EBIT)</b>	<b>335,4</b>	<b>589,1</b>	<b>391,1</b>
<b>Λειτουργικά Κέρδη προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA)</b>	<b>1.177,9</b>	<b>1.385,5</b>	<b>1.220,5</b>
<i>ως % επί των Εσόδων</i>	<i>29,1%</i>	<i>35,4%</i>	<i>31,3%</i>
<b>Προσαρμοσμένο* EBITDA</b>	<b>1.456,3</b>	<b>1.421,6</b>	<b>1.343,0</b>
<i>ως % επί των Εσόδων</i>	<i>35,9%</i>	<i>36,3%</i>	<i>34,4%</i>

\* Εξαιρείται η επίδραση των Προγραμμάτων Εθελουσίας Εξόδου και των Σχεδίων Αναδιοργάνωσης.

## Οικονομική Συνεισφορά Ομίλου ΟΤΕ

(εκατ. € )	2013	2014	2015
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(821,5)	(697,1)	(667,2)
Καταβληθέντες φόροι εισοδήματος	(121,3)	(137,3)	(154,0)
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής	(468,2)	(473,6)	(487,0)
Κόστος εμπορευμάτων	(276,4)	(300,7)	(292,1)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα (ενοίκια, αμοιβές τρίτων, λοιποί φόροι-πλην του φόρου εισοδήματος- τέλη ρυθμιστικών αρχών, κ.λπ.)	(622,4)	(660,1)	(743,9)
Κέρδη αποδιδόμενα στους ιδιοκτήτες της μητρικής εταιρείας	316,7	267,4	151,9
Κοινωνική συνεισφορά	2,9	2,9	4,1

Ανάλυση Εσόδων Ομίλου ΟΤΕ				
(εκατ. € )	2013	2014	2015	Μεταβολή 2014-2015
Δραστηριότητες Σταθερής Τηλεφωνίας, Ελλάδα	1.557,2	1.511,7	1.536,0	+1,6%
Δραστηριότητες Σταθερής Τηλεφωνίας, Ρουμανία	609,5	609,1	601,7	-1,2%
Δραστηριότητες Κινητής Τηλεφωνίας, Ελλάδα	1.336,5	1.251,4	1.228,4	-1,8%
Δραστηριότητες Κινητής Τηλεφωνίας, Διεθνώς	544,7	520,9	521,2	+0,06%
Λοιπά	448,0	456,2	474,6	+4,0%
Ενδοομιλικές Απαλοιφές	(441,8)	(430,9)	(459,0)	+6,5%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>4.054,1</b>	<b>3.918,4</b>	<b>3.902,9</b>	<b>-0,4%</b>
Λοιπά έσοδα / (έξοδα), καθαρά	42,3	66,4	60,7	-8,6%

## Σημαντικά Γεγονότα και Αλλαγές του 2015

Ανακοινώθηκαν:

- Νέο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε.
- Προγράμματα Οικειοθελούς Αποχώρησης, κυρίως για εργαζομένους ΟΤΕ που βρίσκονταν κοντά στη συνταξιοδότηση. Το πρόγραμμα ολοκληρώθηκε στα τέλη Ιουνίου 2015 οπότε και οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι αποχώρησαν από την εταιρεία. Το κόστος ανήλθε σε € 75,0 εκατ.
- Υπογραφή σύμβασης -κατόπιν εγκρίσεων των Διοικητικών Συμβουλίων του ΟΤΕ και του ΤΑΥΤΕΚΩ- μεταξύ των δύο πλευρών για την αναδιάρθρωση των δανείων που ο ΟΤΕ έχει χορηγήσει στο Ταμείο Αρωγής/ΤΑΥΤΕΚΩ, λόγω των δυσκολιών που αντιμετωπίζει το Ταμείο να πληρώσει τις υποχρεώσεις του. Ως αποτέλεσμα, ζημιά ύψους € 17,0 εκατ. (προ φόρων) αναγνωρίστηκε στην κατάσταση αποτελεσμάτων του πρώτου εξαμήνου 2015. Η ονομαστική αξία αυτών των δανείων δεν έχει επηρεαστεί από την αναδιάρθρωση.
- Καταβολή μερίσματος (που ενέκρινε η Γενική Συνέλευση των μετόχων του ΟΤΕ) από τα κέρδη του 2014, συνολικού ποσού € 39,1 εκατ. ή € 0,08 ανά μετοχή.
- Νέα ονομασία της AMC σε Telekom Albania.
- Η πρόθεση της εταιρείας να καθιερώσει μια ενιαία εμπορική μάρκα με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Ενώνοντας τις δυνάμεις του ΟΤΕ και της COSMOTE, ο Όμιλος διαθέτει, από τις 26 Οκτωβρίου 2015, όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σε σταθερή κινητή και Ίντερνετ κάτω από το νέο εμπορικό σήμα COSMOTE, με ανανεωμένο λογότυπο που αναδεικνύει την παρουσία του ΟΤΕ.
- Σημαντική αναπτυξιακή συνεργασία του ΟΤΕ και της Coca-Cola Hellenic για την εγκατάσταση και λειτουργία Data Center στην Ελλάδα, ένα έργο ύψους € 43 εκατ. Έπειτα από διεθνή διαγωνισμό, η Coca-Cola Hellenic ανέθεσε στον Όμιλο ΟΤΕ τη λειτουργία του Data Center που εξυπηρετεί τις επιχειρησιακές εφαρμογές πληροφορικής περισσότερων από 36.000 εργαζομένων της στις 28 χώρες όπου δραστηριοποιείται. Το Data Center της Coca-Cola Hellenic είναι ένα από τα τρία μεγαλύτερα Data Center στην περιοχή της Ευρώπης, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής, καθώς και ένα από τα μεγαλύτερα ιδιωτικά έργα που αναλαμβάνει ο Όμιλος ΟΤΕ.
- Έκδοση ομολόγου από τον ΟΤΕ ύψους € 350 εκατ. τετραετούς διάρκειας με σταθερό επιτόκιο, ανοίγοντας ξανά τις διεθνείς κεφαλαιαγορές για

ελληνικές εταιρείες. Το κουπόνι διαμορφώθηκε σε 4,375%, ετησίως. Η έκδοση υπερκαλύφθηκε κατά 2 φορές. Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής, ο ΟΤΕ επιτυγχάνει την επιμήκυνση της λήξης των δανειακών του υποχρεώσεων και τη βέλτιστη κατανομή τους, σε βάθος χρόνου.

## Κύρια Προϊόντα και Υπηρεσίες

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ολοκληρωμένα προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες επικοινωνίας, τόσο επιχειρήσεων όσο και ιδιωτών, όπως:

- Σταθερή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες, με υψηλές ταχύτητες VDSL έως 50 Mbps (ΟΤΕ και Telekom Romania).
- Κινητή τηλεφωνία, μέσω της COSMOTE στην Ελλάδα, της Telekom στη Ρουμανία, και της Telekom Albania στην Αλβανία. Στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται, συγκαταλέγονται υπηρεσίες συμβολαίου και καρτοκινητής τηλεφωνίας, υπηρεσίες mobile Internet (με την COSMOTE να είναι η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα που πρόσφερε υπηρεσίες 4G), υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και περιαγωγής (roaming), καθώς και συσκευές κινητής τηλεφωνίας (smartphone, tablet) και αξεσουάρ.
- Υπηρεσίες τηλεόρασης, μέσω δορυφορικής και ευρυζωνικής σύνδεσης, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα καναλιών και προηγμένες υπηρεσίες, στις πιο ανταγωνιστικές τιμές της αγοράς (ΟΤΕ και Telecom Romania).
- Προηγμένες εξειδικευμένες λύσεις και υπηρεσίες σταθερής και κινητής που συμβάλλουν σημαντικά στην αύξηση της αποτελεσματικότητας των επιχειρήσεων.
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές B2B (CosmoOne).
- Διεθνείς τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες χονδρικής σε φορείς υψηλής δυναμικότητας και οργανισμούς, με πολλαπλές εγκαταστάσεις στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (OTEGlobe).

- Ασύρματες και δορυφορικές επικοινωνίες, στις οποίες περιλαμβάνονται και ναυτιλιακές υπηρεσίες (OTESAT-MARITEL).
- Ανάπτυξη και διαχείριση ακίνητων περιουσιακών στοιχείων (ΟΤΕ Estate).
- Παροχή λύσεων επαγγελματικής κατάρτισης που καλύπτουν τις εκπαιδευτικές ανάγκες των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και του ευρύτερου δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (OTEAcademy).

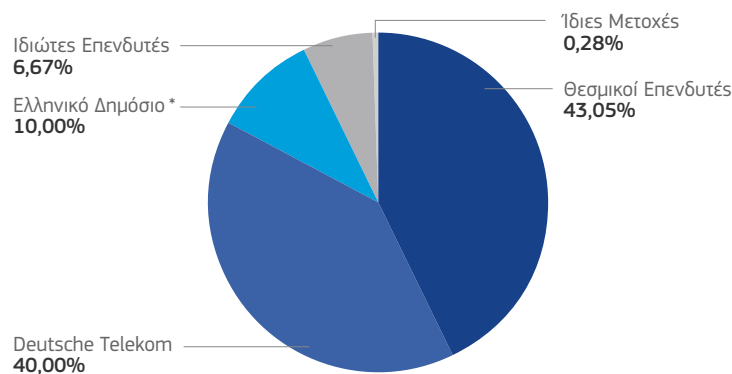
## 1.4 ΟΤΕ και COSMOTE

### Είναι σημαντικό γιατί...

Η οικονομική επίδοση των εταιρειών αποτελεί κύριο μέλημα της Διοίκησης και των μετόχων τους. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρουσιάζουν στοιχεία για την οικονομική αξία που παράγεται από τη λειτουργία των εταιρειών, αλλά και την αξία που διανέμεται, ώστε να γίνει αντιληπτή η άμεση αξία που προστίθεται στις τοπικές κοινωνίες και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. είναι η μητρική εταιρεία του Ομίλου ΟΤΕ και ο κύριος πάροχος σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Προσφέρει ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, τηλεόρασης, δεδομένων και μισθωμένων γραμμών. Ο κύκλος εργασιών της εταιρείας, για το 2015, ανήλθε σε € 1.536,0 εκατ. Το προσωπικό του ΟΤΕ, στις 31 Δεκεμβρίου 2015, αριθμούσε 8.496 εργαζόμενους, με συμβάσεις αορίστου χρόνου.

### Μετοχική Σύνθεση ΟΤΕ (31.12.2015)



\* Συμπεριλαμβάνονται δικαιώματα ψήφου ύψους 4% που κατέχει το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

Η COSMOTE Α.Ε, θυγατρική του ΟΤΕ, είναι ο κορυφαίος πάροχος υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, εστιάζοντας στην καινοτομία, την ποιότητα και την εξυπηρέτηση των πελατών. Το 2015, η εταιρεία κατέγραψε έσοδα ύψους € 1.165,0 εκατ. ευρώ και στις 31 Δεκεμβρίου 2015, το προσωπικό της COSMOTE αριθμούσε 2.008 εργαζόμενους.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν λαμβάνουν κρατική επιδότηση (πέραν της συμμετοχής τους σε ανταγωνιστικά ή αναπτυξιακά έργα συγχρηματοδοτούμενα από το Ελληνικό Δημόσιο και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή), φοροαπαλλαγή ή οικονομική ενίσχυση από το κράτος.

## Χρηματοοικονομική Επίδοση

Χρηματοοικονομική Επίδοση ΟΤΕ και COSMOTE						
(εκατ. € )	ΟΤΕ Α.Ε.			COSMOTE Α.Ε.		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Κύκλος εργασιών	1.557,2	1.511,7	1.536,0	1.281,0	1.202,2	1.165,0
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(444,5)	(315,1)	(331,9)	(98,1)	(89,8)	(85,5)
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα πρόωρης αποχώρησης	(250,9)	0,0	(80,0)	(4,2)	(0,9)	(4,6)
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής	(140,2)	(119,8)	(110,7)	(69,0)	(64,8)	(71,0)
Αποσβέσεις και απομειώσεις	(322,5)	(279,4)	(305,9)	(212,8)	(200,4)	(200,1)
Κόστος εμπορευμάτων	(30,0)	(50,3)	(55,8)	(155,0)	(144,8)	(140,1)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα	(384,8)	(444,2)	(437,6)	(474,0)	(473,2)	(463,3)

## Οικονομική Συνεισφορά

Οικονομική Συνεισφορά ΟΤΕ και COSMOTE						
(εκατ. € )	ΟΤΕ Α.Ε.			COSMOTE Α.Ε.		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Κύκλος εργασιών	1.557,2	1.511,7	1.536,0	1.281,0	1.202,2	1.165,0
Λειτουργικά έξοδα (εξαιρουμένων αποσβέσεων και του κόστους των Προγραμμάτων Εθελούσιας Εξόδου, και των αποδοχών και παροχών προσωπικού)	(555,0)	(601,5)	(604,1)	(697,9)	(682,8)	(674,4)
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(444,5)	(315,1)	(331,9)	(98,1)	(89,8)	(85,5)
Πληρωμές στους παρόχους κεφαλαίου	(161,5)	(168,0)	(115,0)	(143,3)	(143,3)	(62,5)
Πληρωμές στο ελληνικό κράτος	(9,7)	(58,2)	(9,4)	(88,9)	(19,4)	(123,9)
Κοινωνική συνεισφορά	(1,1)	(1,3)	(1,6)	(1,6)	(1,6)	(1,6)
Οικονομική αξία που παρακρατείται	385,4	367,6	474,0	251,2	265,3	217,1

## Προϊόντα και Υπηρεσίες

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει στην Ελλάδα σταθερή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες, με υψηλές ταχύτητες VDSL έως 50 Mbps και υπηρεσίες τηλεόρασης, μέσω δορυφόρου ή ευρυζωνικής σύνδεσης. Στην κινητή τηλεφωνία, προσφέρει υπηρεσίες συμβολαίου και καρτοκινητής, υπηρεσίες mobile broadband (ο πρώτος στην Ελλάδα που πρόσφερε υπηρεσίες 4G), υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και περιαγωγής (roaming), καθώς και συσκευές κινητής τηλεφωνίας (smartphones, tablets) και αξεσουάρ.

Τον Οκτώβριο του 2015, ο Όμιλος ΟΤΕ καθιέρωσε στην ελληνική αγορά την ενιαία εμπορική μάρκα COSMOTE για όλα τα προϊόντα σταθερής, κινητής και internet, ώστε όλοι οι πελάτες να απολαμβάνουν έναν ολοκληρωμένο κόσμο επικοινωνίας και ψυχαγωγίας, με ευκολία, ταχύτητα και απλότητα.

Το Νοέμβριο του 2015, η COSMOTE διέθεσε συνδυαστικές υπηρεσίες σταθερής και κινητής με την επωνυμία «COSMOTE One», για ιδιώτες και επαγγελματίες. Ειδικότερα, με το COSMOTE One οι πελάτες της εταιρείας απολαμβάνουν Internet, ομιλία, και ψυχαγωγία, από κάθε συσκευή, όπου κι αν βρίσκονται. Αντίστοιχα, με το COSMOTE Business One οι λύσεις σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, το Internet, η τεχνολογία Cloud και οι εξελιγμένες υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου γίνονται ένα και βοηθούν την επιχείρηση να δουλεύει καλύτερα, να μειώσει τα λειτουργικά της έξοδα και να γίνει μεγαλύτερη.

Στον τομέα της συνδρομητικής τηλεόρασης, το 2015 ο ΟΤΕ TV συνέχισε τη δυναμική του άνοδο ξεπερνώντας τους 445 χιλιάδες συνδρομητές στο τέλος του έτους, ενώ συνέχισε και τον εμπλουτισμό του προγράμματος και των υπηρεσιών του. Ξεχωρίζει η απόκτηση των τηλεοπτικών δικαιωμάτων για τις κορυφαίες ευρωπαϊκές διασυλλογικές διοργανώσεις UEFA Champions League και UEFA Europa League, για την τριετία 2015-2018, το UK Premier League και το Κύπελλο Ελλάδας, αλλά και οι συμφωνίες με μεγάλα χολιγουντιανά στούντιο, όπως η MGM και η NBC Universal για την αποκλειστική μετάδοση ταινιών σε πρώτη τηλεοπτική προβολή. Ο ΟΤΕ TV προσφέρει πλούσια τηλεοπτική εμπειρία με περισσότερα από 85 ψηφιακά κανάλια, από τα οποία τα 29 με υψηλή ευκρίνεια με πάνω από 60 live αθλητικές μεταδόσεις

την εβδομάδα, περισσότερες από 500 πρεμιέρες, 2.000 ταινίες και 100 ξένες σειρές το χρόνο, με 5 παιδικά κανάλια, 11 κανάλια με ντοκιμαντέρ και περιεχόμενο για όλη την οικογένεια, στις ανταγωνιστικότερες τιμές της αγοράς.

Στη σταθερή τηλεφωνία, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε την αντικατάσταση του δικτύου χαλκού με οπτικές ίνες, παρέχοντας πρόσβαση σε ταχύτητες VDSL έως 50 Mbps σε 1.600.000 νοικοκυριά και επιχειρήσεις, με την πληθυσμιακή κάλυψη να αυξάνεται σε 40%. Ήδη, συνολικά περίπου 5.000 Καμπίνες είναι διαθέσιμες για VDSL υπηρεσίες με πάνω από 3.000 χιλιόμετρα οπτικών ινών να έχουν εγκατασταθεί από το 2010. Πλέον, πάνω από 1,9 εκατομμύρια νοικοκυριά και επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε ταχύτητες έως 50 Mbps.

Στην κινητή τηλεφωνία, το 2015, ο Όμιλος επέκτεινε το 4G δίκτυό του στο 80%, προσφέροντας σε ακόμη περισσότερους καταναλωτές υπερυψηλές ταχύτητες mobile internet, παραμένοντας το Νο1 4G δίκτυο σε πληθυσμιακή κάλυψη. Στις αρχές του 2015, προχώρησε στην εμπορική διάθεση και δικτύου 4G+, τεχνολογίας LTE Advanced, διαθέτοντας εμπορικά ταχύτητες έως και 300Mbps, ενώ, αξιοποιώντας τις αυξημένες δυνατότητες του δικτύου κινητής μετά την απόκτηση νέου φάσματος, έκανε διαθέσιμες στους καταναλωτές, πρώτος στην Ελλάδα και από τους πρώτους στην Ευρώπη, ταχύτητες έως και 375 Mbps. Στα τέλη του χρόνου, παρουσίασε ταχύτητες έως και 500 Mbps, πρώτος στην Ελλάδα και από τους πρώτους παγκοσμίως.

Αναλυτικά στοιχεία για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμα στην [ιστοσελίδα της COSMOTE](#).

## Ο ΟΤΕ είναι ο Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας στην Ελλάδα

Η Καθολική Υπηρεσία στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών είναι η παροχή ενός σταθερού συνόλου βασικών υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών, που διατίθεται σε όλους τους πολίτες της χώρας, ανεξαρτήτως γεωγραφικής περιοχής, σε προσιτές τιμές. Ο ΟΤΕ έχει οριστεί ως πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας για την Ελλάδα. Πρόκειται για σημαντική ευθύνη την οποία αντιμετωπίζει με μεγάλη σοβαρότητα, ιδιαίτερα σε αυτές τις δύσκολες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες.

## 2.0 Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας



## 2.1 Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

Ο Όμιλος ΟΤΕ χρησιμοποιεί την τεχνολογία για τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους. Προσφέρει τις καλύτερες υπηρεσίες επικοινωνίας στους πελάτες του, συνδέει τους ανθρώπους, προσφέρει μοναδική ψυχαγωγία, και βοηθά τις επιχειρήσεις να μεγαλώσουν.

Στρατηγικός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να αποτελέσει ένα σύγχρονο, δυναμικό, πελατοκεντρικό οργανισμό, υψηλών επιδόσεων και με ηγετική θέση στις αγορές που δραστηριοποιείται, προσφέροντας την καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών, το καλύτερο δίκτυο και το καλύτερο εργασιακό περιβάλλον.

Για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, ο Όμιλος βασίζεται σε ένα πρόγραμμα διαρκούς βελτίωσης, με κύριους πυλώνες την ενίσχυση της υπεροχής του σε τεχνολογία και πληροφορική, την άριστη εμπειρία πελάτη, την καινοτομία και ανάπτυξη νέων πηγών εσόδων, την εδραίωση της ηγετικής θέσης του στη σταθερή και κινητή τηλεφωνία, τη βελτιστοποίηση λειτουργιών και κόστους, και την αποτελεσματική διαχείριση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του.

Ο Όμιλος επιδιώκει ταυτόχρονα με κάθε του ενέργεια να ενισχύει τη βιώσιμη επιχειρηματικότητά του, συμβάλλοντας στην στήριξη της κοινωνίας αλλά και την προστασία του περιβάλλοντος. Το επιχειρηματικό μοντέλο στόχο έχει τη **δημιουργία αξίας** για τους μετόχους, αλλά και τους πελάτες, την κοινωνία και τους εργαζόμενούς του. Οι αρχές βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας είναι ενσωματωμένες στη λειτουργία του Ομίλου. Οι θεματικές προτεραιότητες εταιρικής υπευθυνότητας, προσδιορίζονται σε τέσσερις στρατηγικούς πυλώνες (την αγορά, τους εργαζόμενους, την κοινωνία και το περιβάλλον).

### Δημιουργία Αξίας

Στον Απολογισμό αυτό, για πρώτη φορά, επιχειρείται η αποτύπωση του τρόπου δημιουργίας αξίας, σε σχέση με την στρατηγική του Ομίλου. Χρησιμοποιήθηκαν τα στοιχεία του Πλαισίου Ενιαίων Απολογισμών (Integrated Reporting Framework), που βασίζεται

στα 6 «κεφάλαια» ενός Οργανισμού. Τα κεφάλαια που προσδιορίζονται είναι τα εξής: χρηματοοικονομικό (financial), ανθρώπινο (human), παραγωγικό (manufactured), πνευματικό (intellectual), φυσικό (natural), και κοινωνικό (social). Με βάση τα 6 αυτά «κεφάλαια» καθίσταται δυνατή η απεικόνιση των αντιστοίχων πόρων (εισροών) και αποτελεσμάτων (εκροών) στο επιχειρηματικό μοντέλο.

**Εισροές:** Το ανθρώπινο δυναμικό, τα δίκτυα και οι υποδομές, καθώς και οι χρηματοοικονομικοί πόροι του Ομίλου αποτελούν σημαντικές εισροές για τη λειτουργία, την ανταγωνιστικότητα και την επιτυχία του Ομίλου. Οι εταιρείες επενδύουν σε προγράμματα έρευνας και καινοτομίας για την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, προϊόντων και υπηρεσιών, διαχειρίζονται με υπεύθυνο τρόπο τους φυσικούς πόρους που χρησιμοποιούν για τη λειτουργία τους, και επικοινωνούν με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους για την έγκαιρη αναγνώριση των αναγκών τους.

**Εκροές:** Ως αποτέλεσμα, ο Όμιλος ενισχύει συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες του, βελτιώνει τα οικονομικά του αποτελέσματα, παρέχει νέες ευκαιρίες εργασίας, συνεργάζεται με μεγάλο αριθμό προμηθευτών, καταβάλλει φόρους στο κράτος και συνεισφέρει (οικονομικά και σε είδος) στην κοινωνία. Πέραν της οικονομικής αξίας, οι εταιρείες παρέχουν ίσες ευκαιρίες και διευκολύνουν την πρόσβαση ευπαθών κοινωνικών ομάδων στον ψηφιακό κόσμο, λαμβάνουν μέτρα για τη μείωση του περιβαλλοντικού τους αποτυπώματος, αλλά και παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες που βοηθούν τους χρήστες / πελάτες να μειώσουν τις επιπτώσεις τους στο περιβάλλον.

**Όμιλος ΟΤΕ**  
Διακυβέρνηση

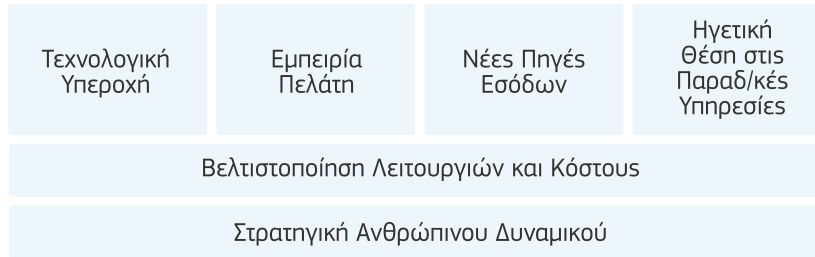
Με την τεχνολογία φτιάχνουμε έναν καλύτερο κόσμο για όλους.  
Είμαστε η πιο αγαπημένη εταιρεία και brand στην Ελλάδα.

- Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο**  
Χρήση των χρηματοοικονομικών πόρων για τα βέλτιστα οικονομικά αποτελέσματα
- Ανθρώπινο Κεφάλαιο**  
Ενημέρωση, εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, παροχές στους εργαζόμενους
- Παραγωγικό Κεφάλαιο**  
Επενδύσεις σε δίκτυα και υποδομές για τη συνεχή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών
- Πνευματικό Κεφάλαιο**  
Επενδύσεις στην έρευνα και την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών
- Φυσικό Κεφάλαιο**  
Χρήση φυσικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ενέργειας, για τη λειτουργία
- Κοινωνικό Κεφάλαιο**  
Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενίσχυση της κοινωνίας

- Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο**  
Πληρωμή μερίσματος στους μετόχους, καταβληθέντες φόροι, EBITDA
- Ανθρώπινο Κεφάλαιο**  
Υψηλά επίπεδα δεξιοτήτων, συμμετοχής / δέσμευσης και ικανοποίησης εργαζομένων
- Παραγωγικό Κεφάλαιο**  
Προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης
- Πνευματικό Κεφάλαιο**  
Ανάπτυξη και προσφορά νέων και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών
- Φυσικό Κεφάλαιο**  
Περιορισμός εκπομπών ΑΦΘ, βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας, ορθολογική διαχείριση απορριμμάτων
- Κοινωνικό Κεφάλαιο**  
Ενίσχυση ευπαθών ομάδων, βελτίωση κοινωνικής προσφοράς και εμπειρίας πελάτη

Όραμα

Πυλώνες Στρατηγικής



Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς

1. Προτεραιότητά μου ο ενθουσιασμός του πελάτη
2. Συμπεριφέρομαι με σεβασμό και ακεραιότητα
3. Είμαι μέλος της ομάδας – Στηρίζω τις αποφάσεις της
4. Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ & να αναπτυχθώ
5. Είμαι «ΟΤΕ» – Μπορείς να βασιστείς σ' εμένα

Πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας



Εισροές

Δημιουργία Αξίας

Εκροές

Πληροφορίες για όλες τις παραπάνω ενέργειες παρατίθενται στις ενότητες του παρόντος Απολογισμού, ενώ οι κύριοι δείκτες επίδοσης σε θέματα που αφορούν στο περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση (ESG KPIs) του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2015 παρουσιάζονται στην ενότητα Επίδοση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015.

## Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ

Η Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ μεταξύ άλλων καθορίζει:

- τον τρόπο με τον οποίο αξιολογούνται όλα τα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας καθώς και τους τομείς που επηρεάζονται από αυτή,
- το γενικό πλάνο δράσης που εφαρμόζεται στον Όμιλο καθώς και τη δομή διακυβέρνησης της εταιρικής υπευθυνότητας.

Στην Πολιτική αυτή τίθενται οι βασικές αρχές εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας, καθώς και οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα των αρμοδίων οργάνων για την ανάπτυξη, παρακολούθηση και συντονισμό της υλοποίησης δράσεων, μέσω καταγεγραμμένων διαδικασιών. Με τις διαδικασίες που περιγράφονται καθίσταται δυνατή η καταγραφή των επιδόσεων και της προόδου που έχει σημειωθεί, ο εντοπισμός των δυνατοτήτων βελτίωσης και ο βέλτιστος σχεδιασμός των μέτρων εταιρικής υπευθυνότητας, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις κοινωνικές προκλήσεις και δραστηριότητες. Επίσης, καθορίζεται η δομή διακυβέρνησης της εταιρικής υπευθυνότητας, και προσδιορίζονται οι τομείς αρμοδιοτήτων και τα καθήκοντα, καθώς, επίσης, και οι μορφές συνεργασίας, μεταξύ των επιμέρους εμπλεκόμενων σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και της Κεντρικής Διοίκησης του Ομίλου όπως και των θυγατρικών του.

Η Πολιτική αναπτύχθηκε το 2014 και εγκρίθηκε βάσει εταιρικών διαδικασιών το 2015.

## Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ εκφράζει τη δέσμευσή του στην ηθική εταιρική διακυβέρνηση μέσω της νέας Κοινωνικής Χάρτας του Ομίλου, η οποία αποτελεί έναν οδηγό συμπεριφοράς για όλους τους εργαζόμενους, τους επενδυτές και τους προμηθευτές του Ομίλου.

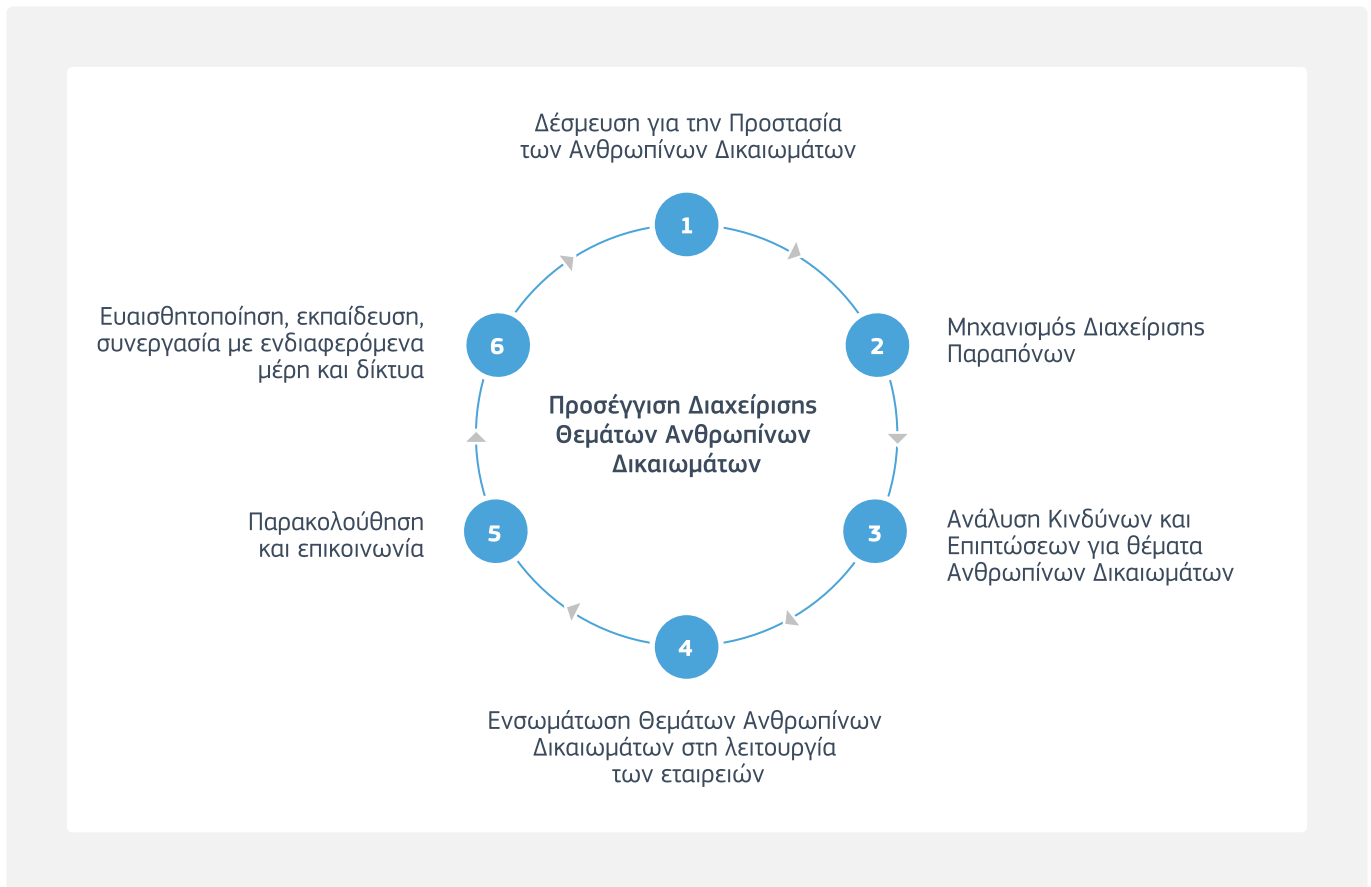
Η Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ, καθορίζει τις συνθήκες εργασίας και τα κοινωνικά πρότυπα, βάσει των οποίων αναπτύσσονται και προσφέρονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του Ομίλου. Ταυτόχρονα, θέτει τους κανόνες, οι οποίοι θα πρέπει να ακολουθούνται από όλο τον Όμιλο, σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, βιώσιμης ανάπτυξης και προστασίας του περιβάλλοντος, ίσων ευκαιριών, υγείας και ασφάλειας και δικαιωμάτων των εργαζομένων. Έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, οδηγίες και κανόνες, το Διεθνή Χάρτη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, τις Βασικές Συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, τις κατευθυντήριες οδηγίες του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης και το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών. Το κείμενο είναι σύμφωνο και με τις κατευθυντήριες αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.

Η Χάρτα αναπτύχθηκε το 2014 και εγκρίθηκε βάσει εταιρικών διαδικασιών το 2015.

## Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τη σημαντικότητα των θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ενισχύει τη στρατηγική του τόσο βάσει της Κοινωνικής Χάρτας του Ομίλου ΟΤΕ αλλά και αναπτύσσοντας μια ολοκληρωμένη προσέγγιση διαχείρισης των θεμάτων αυτών. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στα δικαιώματα των εργαζομένων του, στην ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και τις συλλογικές συμβάσεις, την πολυμορφία και τις ίσες ευκαιρίες (βλ. ενότητα Απασχόληση). Σε μια προσπάθεια προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και εκτός των αυστηρών ορίων λειτουργίας του, ο Όμιλος ΟΤΕ ζητά από τους προμηθευτές του να σέβονται και να διασφαλίζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα (βλ. ενότητα Επιλογή Προμηθευτών).

Ο Όμιλος ΟΤΕ σέβεται το δικαίωμα στην ελευθερία της έκφρασης και το απόρρητο των δεδομένων και λειτουργεί σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο (βλ. [Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων](#)).



Η προσέγγιση της διαχείρισης θεμάτων ανθρώπινων δικαιωμάτων από τον Όμιλο ΟΤΕ γίνεται σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και την αντίστοιχη προσέγγιση του Ομίλου DT.

- **Δέσμευση για την προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων και μηχανισμός παραπόνων** (Βήματα 1 και 2)

Ο σεβασμός και η τήρηση των ανθρώπινων δικαιωμάτων ενσωματώνονται στις θεμελιώδεις πολιτικές του Ομίλου ΟΤΕ, όπως στον Κώδικα Δεοντολογίας και στην Κοινωνική Χάρτα. Επίσης, στην Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας αναφέρεται ότι ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, έχει ορισθεί ως ο αρμόδιος συντονιστής για ζητήματα που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα. Τυχόν παράπονα

και ερωτήματα (εσωτερικά και εξωτερικά) που σχετίζονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα αντιμετωπίζονται με τη βοήθεια της υπάρχουσας διαδικασίας μηχανισμού παραπόνων («Tell me», «Ask me» και μηχανισμό whistleblowing) που έχουν υιοθετηθεί (βλ. ενότητες [Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα](#)).

- **Ανάλυση κινδύνων, εκτίμηση των επιπτώσεων και ενσωμάτωση στη λειτουργία του Ομίλου** (Βήματα 3 και 4)

Ο Όμιλος λαμβάνει μέτρα για να αναγνωριστούν οι πιθανοί κίνδυνοι καταπάτησης των ανθρώπινων δικαιωμάτων που συνδέονται με τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, και να αξιολογηθούν οι επιπτώσεις τους. Οι Κατευθυντήριες Αρχές των Ηνωμένων Εθνών

απαιτούν από τις εταιρείες να ενσωματώσουν τη διάσταση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στις σχετικές επιχειρηματικές περιοχές και τις εσωτερικές διαδικασίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ενσωμάτωση των απαιτήσεων για την τήρηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στις συμβάσεις με τους προμηθευτές (βλ. ενότητα Επιλογή Προμηθευτών).

- **Παρακολούθηση, επικοινωνία, ευαισθητοποίηση και συνεργασία με ενδιαφερόμενα μέρη για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων** (Βήματα 5 και 6)

Η επικοινωνία -σε ετήσια βάση- της προσέγγισης και της επίδοσης του Ομίλου σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, γίνεται κυρίως μέσω του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η δημοσίευση της Κοινωνικής Χάρτας αποτελεί ένα παράδειγμα της προσπάθειας για την ευαισθητοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών της. Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (10 Δεκεμβρίου), ο Πρόεδρος

και Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου ΟΤΕ, με εσωτερικό μήνυμα, έκανε αναφορά στην Κοινωνική Χάρτα και προέτρεψε τους εργαζόμενους να τηρούν τις δεσμεύσεις του Ομίλου για τα ανθρώπινα δικαιώματα, τόσο στην εργασία τους, όσο και στην καθημερινότητά τους. Επίσης, σχετικό κείμενο αναρτήθηκε στα εσωτερικά διαδίκτυα (Intranets).

## Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν στο Οικουμενικό Σύμφωνο, πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Το Σεπτέμβριο του 2015, τα Ηνωμένα Έθνη υιοθέτησαν 17 στόχους για τη βιώσιμη ανάπτυξη (Sustainable Development Goals). Ο Όμιλος ΟΤΕ μέσω των προγραμμάτων και των δραστηριοτήτων του συμβάλει στην επίτευξη των στόχων αυτών.

## Επιτεύγματα 2015

- ✓ Συμμετοχή στους δείκτες **FTSE4Good**, **Euronext Vigeo Eurozone 120** και **Euronext Vigeo Emerging 70** και **αναγνώριση της επίδοσης του ΟΤΕ από διεθνείς αναλυτές και οίκους αξιολόγησης** σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.
- ✓ Υλοποίηση νέας on line διαδραστικής πλατφόρμας επικοινωνίας του παρόντος Απολογισμού με απλουστευμένο και εύληπτο τρόπο: [okosmosmaskalyteros.gr](http://okosmosmaskalyteros.gr).
- ✓ Έκδοση της **Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας** Ομίλου ΟΤΕ.
- ✓ Έκδοση της **Κοινωνικής Χάρτας** Ομίλου ΟΤΕ.
- ✓ **Αναβάθμιση του τρόπου διαχείρισης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.**
- ✓ Ενίσχυση της διαδικασίας **ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας** σύμφωνα με την προσέγγιση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου.

## 2.2 Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στη νέα Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ, αποτυπώνεται η ολοκληρωμένη δομή διακυβέρνησης εταιρικής υπευθυνότητας, μέσω της οποίας επιτυγχάνεται η ένταξη των θεμάτων που σχετίζονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη, στις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες. Οι θυγατρικές του Ομίλου, αναπτύσσουν και εφαρμόζουν τις δικές τους δραστηριότητες εταιρικής υπευθυνότητας, οι οποίες εναρμονίζονται με την στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ.

Το ΔΣ του ΟΤΕ είναι αρμόδιο για την επίδοση εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου. Είναι το αρμόδιο όργανο, σύμφωνα με την οργανωτική δομή, και εκπροσωπεί τα συμφέροντα του ΟΤΕ σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης που αφορούν τον Όμιλο στο σύνολό του. Έχει επίσης αναθέσει την επίβλεψη των θεμάτων βιωσιμότητας και εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου, στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου ΟΤΕ.

### Αρμοδιότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας εντός του Ομίλου ΟΤΕ

#### Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ

##### Διοικητικό Συμβούλιο

Εγκρίνει τις πολιτικές εταιρικής υπευθυνότητας που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, κείμενα θέσεων και σημαντικές δράσεις στρατηγικής σημασίας, όπου αυτό χρειάζεται

##### Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Επιβλέπει τη στρατηγική και τη λειτουργία εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ

#### Διοικητικά Συμβούλια Θυγατρικών ΟΤΕ

→ Μετά από έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ, εγκρίνουν την υιοθέτηση πολιτικών, θέσεων και στρατηγικών δράσεων που ισχύουν για όλο τον Όμιλο  
→ Είναι υπεύθυνα για μέτρα με στόχο την εφαρμογή πολιτικών / στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας

#### Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ

##### Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ

→ Εισηγείται πολιτικές εταιρικής υπευθυνότητας που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, αναθέτει εργασίες, δράσεις στρατηγικής σημασίας, κ.λπ.  
→ Συνεργάζεται με τον Πρόεδρο και Διευθ. Σύμβουλο σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο, ζητώντας την καθοδήγηση και έγκρισή του όπου χρειάζεται  
→ Διαμορφώνει τη στρατηγική, τις πολιτικές και τα προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας  
→ Λειτουργεί ως κεντρικό σημείο επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Ομίλου ΟΤΕ και ως επίσημη εκπρόσωπος του Ομίλου σε οποιοδήποτε θέμα αφορά στην εταιρική υπευθυνότητα

##### Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής & Κινητής

→ Εφαρμόζει τη στρατηγική, την πολιτική εταιρικής υπευθυνότητας και υλοποιεί τα προγράμματα δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας  
→ Προετοιμάζει τις αποφάσεις που πρόκειται να ληφθούν από τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ ή τα Διοικητικά Συμβούλια  
→ Διαμορφώνει δείκτες και παρακολουθεί την πρόοδο επίτευξης των στόχων  
→ Συντονίζει τη λειτουργία του Δικτύου Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ και υποστηρίζει το Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου DT

#### Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ\*

→ Διαχέει τη γνώση για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας στο εσωτερικό του Ομίλου  
→ Διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των θυγατρικών

\* Το Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχει στο Δίκτυο Εκπροσώπων Ομίλου DT

Όλες οι θυγατρικές του Ομίλου είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των προτύπων, των απαιτήσεων και των στόχων εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου, σε τοπικό επίπεδο ενώ, ταυτόχρονα, οφείλουν να ενημερώνουν τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας ή και την Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας. Φέρουν την αποκλειστική ευθύνη για την εφαρμογή των τοπικών οργανωτικών δομών εταιρικής υπευθυνότητας, τον καθορισμό των καθηκόντων και των δικών τους στόχων εταιρικής υπευθυνότητας, την τήρηση των νομικών απαιτήσεων και της στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου και την εφαρμογή της με δικό της προϋπολογισμό η κάθε μια. Επίσης, οι θυγατρικές του Ομίλου υποχρεούνται να συνεργάζονται, στο πλαίσιο του Δικτύου Στελεχών Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ, με την Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας και να συμμετέχουν στο Δίκτυο Στελεχών Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου DT. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας των θυγατρικών του Ομίλου ΟΤΕ παρουσιάζονται στην ενότητα Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ.

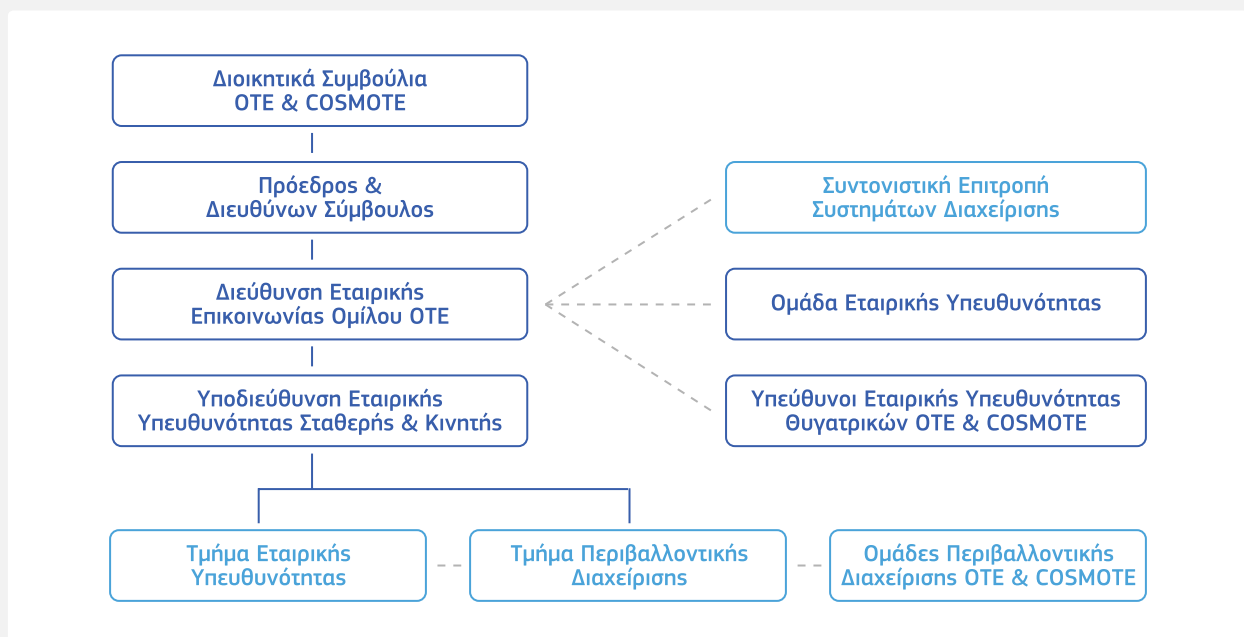
Για τη διαχείριση των θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας, έχουν αναπτυχθεί κατάλληλα

συστήματα διαχείρισης ποιότητας, υγείας και ασφάλειας, καθώς και περιβάλλοντος. Τα συστήματα αυτά, διαμορφώνουν το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης (Integrated Management System), το οποίο επιβλέπει η Συντονιστική Επιτροπή Συστημάτων Διαχείρισης (Management Systems' Steering Committee). Περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στην ενότητα Περιβαλλοντική Διαχείριση.

Η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας, συντονίζει την εφαρμογή κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων των εταιρειών, μέσα από την λειτουργία των Τμημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Με στόχο τη συνεχή ενημέρωσή τους σχετικά με τις τάσεις και τις εξελίξεις στα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, στελέχη της Υποδιεύθυνσης συμμετείχαν, το 2015 σε εκδηλώσεις και σεμινάρια κατάρτισης σχετικά με τα τρέχοντα και επίκαιρα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης (π.χ. Advanced Sustainability Practitioner, DT CR Stakeholder Forum κ.ά).

Μια επισκόπηση της οργανωτικής δομής δίνεται στο παρακάτω σχήμα.

## Οργανωτική Δομή



## Διαδιευθυνσιακή ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας

Για την περαιτέρω διάδοση των αρχών και δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας, στις διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες των εταιρειών αλλά και τη συλλογή πληροφοριών που αφορούν στην επίδοση εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης, δημιουργήθηκε μια κοινή Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ, με 50 εκπροσώπους από όλες τις επιχειρησιακές μονάδες. Επικεφαλής της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας, είναι η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ.

Όλα τα μέλη της Ομάδας συνέβαλαν σημαντικά στην ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση των εργαζομένων των 2 εταιρειών, ενισχύοντας την προβολή της εταιρικής υπευθυνότητας στο εσωτερικό των εταιρειών και την επίτευξη των εταιρικών στόχων για την Εταιρική Υπευθυνότητα αλλά και τη δημιουργία μιας κοινής εταιρικής κουλτούρας.

Δείκτες Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουν ενσωματωθεί στους στόχους προσωπικής αξιολόγησης και τους ατομικούς λειτουργικούς στόχους στελεχών της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ και στελεχών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενώ αρχές εταιρικής υπευθυνότητας συνεκτιμώνται στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης όλων των εργαζομένων, όπως περιγράφεται στην ενότητα Αξιολόγηση της Απόδοσης.



## 2.3 Εταιρική Διακυβέρνηση

Ο όρος «Εταιρική Διακυβέρνηση» αναφέρεται σε ένα σύστημα κανόνων και αρχών που υιοθετεί μια εταιρεία, με στόχο να μεγιστοποιήσει την απόδοση της εταιρείας και να προασπίσει τα συμφέροντα των μετόχων αλλά και όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Ο ΟΤΕ, ως εισηγμένη εταιρεία, συμμορφώνεται με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί εταιρικής διακυβέρνησης και επιπρόσθετα, αναγνωρίζοντας τη σημασία των αρχών εταιρικής διακυβέρνησης, αλλά και των πλεονεκτημάτων που πηγάζουν από την υιοθέτησή τους, υιοθετεί διεθνείς πρακτικές και διεθνή πρότυπα Εταιρικής Διακυβέρνησης και συστηματικά εφαρμόζει αυτές τις αρχές σε όλες του τις δραστηριότητες.

Πιο συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ ως εταιρεία υψηλής κεφαλαιοποίησης, η οποία είναι εισηγμένη στα Χρηματιστήρια των Αθηνών και του Λονδίνου, συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία περί εταιρικής διακυβέρνησης, ενσωματώνοντας τους κανονισμούς και τις πρακτικές συμμόρφωσης στον τρόπο λειτουργίας του. Παράλληλα, με στόχο τη διαφάνεια, την αποτελεσματική διοίκηση και τη βέλτιστη λειτουργική απόδοση, ο ΟΤΕ ακολουθεί εκουσίως βέλτιστες πρακτικές, των οποίων η υιοθέτηση δεν απαιτείται από το νόμο. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τον «Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ) για τις Εισηγμένες Εταιρείες», όπως αυτός ισχύει μετά από την αναθεώρησή του το έτος 2013 από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΣΕΔ), που ιδρύθηκε ως αποτέλεσμα σύμπραξης της ανώνυμης εταιρείας «Ελληνικά Χρηματιστήρια» (ΕΧΑΕ) και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ). Επίσης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ο ΟΤΕ δημοσιεύει στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, ως ειδικό τμήμα της Ετήσιας Έκθεσης Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου προς την Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ, και δικαιολογεί τυχόν αποκλίσεις στη λειτουργία του από τις αρχές του ΕΚΕΔ (αρχή της «συμμόρφωσης ή εξήγησης»).

Όλες οι σχετικές υποχρεώσεις και πρακτικές, ενσωματώνονται στο Καταστατικό του ΟΤΕ, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, τον

Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ και σε άλλους Κανονισμούς και Πολιτικές που έχουν υιοθετηθεί και διέπουν τη λειτουργία του ΟΤΕ.

Περαιτέρω, ο ΟΤΕ διαθέτει τους απαραίτητους μηχανισμούς για την επικαιροποίηση ανά τακτά χρονικά διαστήματα των ανωτέρω Κανονισμών και Πολιτικών, με στόχο να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή του με την ισχύουσα νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Οι θεμελιώδεις αρχές του συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ αφορούν, κυρίως, στα εξής:

- Αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών και της Διοίκησης της εταιρείας
- Διαφάνεια και έλεγχο της Διοίκησης
- Διασφάλιση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας

Ο ΟΤΕ εφαρμόζει πρότυπα και αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με τις εξής τρεις βασικές προτεραιότητες:

- Τον καθορισμό της ιδιότητας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (ως Εκτελεστικών, Μη Εκτελεστικών και Ανεξάρτητων Μελών) και την ανάθεση σε αυτά αντίστοιχων αρμοδιοτήτων,
- Τη θέσπιση διαδικασιών για τον απαιτούμενο έλεγχο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ,
- Την προστασία των δικαιωμάτων των μετόχων
- Την ενίσχυση της διαφάνειας μέσω της δημοσιοποίησης των πληροφοριών

Περισσότερες πληροφορίες δίνονται στην ιστοσελίδα «Εταιρική Διακυβέρνηση» του ΟΤΕ.

Σημειώνεται ότι και η COSMOTE συνεχίζει να συμμορφώνεται οικειοθελώς με τα ίδια πρότυπα Εταιρικής Διακυβέρνησης, παρά τη διακοπή

διαπραγμάτευσης της μετοχής της στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

Περισσότερες πληροφορίες δίνονται στην [ιστοσελίδα «Εταιρική Διακυβέρνηση»](#) της COSMOTE.

## Διοικητικά Συμβούλια

Τα Διοικητικά Συμβούλια (ΔΣ) του ΟΤΕ και της COSMOTE, αποτελούν τα Ανώτατα Διοικητικά όργανα των εταιρειών. Στόχος τους είναι να διαφυλάσσουν τα συμφέροντα των εταιρειών και να διασφαλίζουν τη λειτουργική τους αποτελεσματικότητα. Στις αρμοδιότητες των Διοικητικών Συμβουλίων, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνονται τα εξής: συγκαλούν τις Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων, καταρτίζουν και υποβάλλουν τον Ετήσιο Απολογισμό και τις Οικονομικές Καταστάσεις στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων τους, χαράσσουν και εγκρίνουν την εταιρική στρατηγική, ενώ, συγχρόνως, παρακολουθούν και την υλοποίησή της.

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ ορίζει τα Ανεξάρτητα - Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και εκλέγει τα Μέλη της Επιτροπής Ελέγχου, σύμφωνα με τα κριτήρια που καθορίζονται στο νόμο, λαμβάνοντας υπόψη και τις πολιτικές που έχει υιοθετήσει ο ΟΤΕ και αφορούν στα ανωτέρω θέματα.

Στις δύο εταιρείες η ιδιότητα του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου και του Διευθύνοντος Συμβούλου συμπίπτει στο ίδιο πρόσωπο όπως προβλέπεται στο άρθρο 10.1 και στο άρθρο 19.1 του Καταστατικού του ΟΤΕ και της COSMOTE αντίστοιχα.

Σχετικά με τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας των δύο εταιρειών, ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος ζητά από τα Διοικητικά Συμβούλια, πληροφορίες και απόψεις των μελών τους, στο πλαίσιο των ετήσιων αναθεωρήσεων των στρατηγικών στόχων.

Η Τακτική Γενική Συνέλευση της 12ης Ιουνίου 2015 όρισε έντεκα (11) μέλη Διοικητικού Συμβουλίου και κατόπιν παραίτησης ενός εξ αυτών στις 02-11-2015, το [Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ](#) συνέχισε τη διαχείριση και εκπροσώπηση της εταιρείας με τα υπόλοιπα μέλη του, σύμφωνα με το άρθρο 9

παρ. 4 του Καταστατικού του έως τις 16/2/2016, ημερομηνία κατά την οποία εξέλεξε νέο μέλος σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος. Στις 31 Δεκεμβρίου 2015, ήτοι προ της αντικατάστασης του παραιτηθέντος μέλους από νέο, από τα δέκα (10) μέλη, δύο (2) ήταν Εκτελεστικά, έξι (6) Μη Εκτελεστικά, και δύο (2) Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά. Εννέα (9) από τα μέλη ήταν άνδρες και μία (1) γυναίκα.

Το [Διοικητικό Συμβούλιο της COSMOTE](#), στις 31 Δεκεμβρίου 2015, αποτελείτο από εννιά (9) μέλη, εκλεγμένα από την Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων της εταιρείας που έλαβε χώρα στις 12 Ιουνίου 2015 για τριετή θητεία. Και τα εννέα (9) μέλη ήταν άνδρες.

## Επιτροπές

Η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από:

- την Επιτροπή Ελέγχου
- την Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού

Οι ανωτέρω Επιτροπές αποτελούνται από μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

Επίσης η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου ΟΤΕ υποστηρίζεται και από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ.

Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΤΕ είναι, μεταξύ άλλων, αρμόδια για τον καθορισμό των αρχών των πολιτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

## Αξιολόγηση και Αμοιβές

Το 2015 δεν υπήρχε επίσημη πρακτική για την αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ και της Επιτροπής Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού. Ωστόσο, (α) τροποποιήθηκε ο Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου στον οποίο πλέον προβλέπεται διαδικασία αξιολόγησης της

αποτελεσματικότητάς της από τα μέλη της Επιτροπής τουλάχιστον ανά διετία και ενημέρωσης του ΔΣ με σκοπό την αντιμετώπιση τυχόν διαπιστωμένων αδυναμιών και (β) τα δυο (2) εκτελεστικά μέλη του ΔΣ (εκ των οποίων το ένα είναι ο Πρόεδρος του ΔΣ και Διευθύνων Σύμβουλος) αξιολογούνται από το ΔΣ για το σκοπό καθορισμού των μεταβλητών αμοιβών τους, χωρίς την παρουσία του εκάστοτε αξιολογούμενου μέλους στη σχετική συζήτηση και απόφαση.

Οι αμοιβές των Μη Εκτελεστικών και των Ανεξάρτητων Μη Εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ για τη συμμετοχή τους στις συνεδριάσεις του ΔΣ και των Επιτροπών του εγκρίνονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ. Οι αμοιβές των Εκτελεστικών Μελών καθορίζονται από ατομικές συμβάσεις, οι όροι των οποίων εγκρίνονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ. Αντίστοιχα, οι αμοιβές των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της COSMOTE εγκρίνονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της COSMOTE.

Σύμφωνα με την παράγραφο 7 του Άρθρου 9 του Καταστατικού του ΟΤΕ, τα Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (το 2015, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ο Chief Officer Χρηματοοικονομικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ) δεν λαμβάνουν αποζημίωση για τη συμμετοχή τους στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου ή των Επιτροπών του.

## 2.4 Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης

### Είναι σημαντικό γιατί...

Η συμμόρφωση ενός οργανισμού με τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις αποτελεί στοιχειώδη υποχρέωση για την υπεύθυνη λειτουργία του. Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη του (κυρίως οι μέτοχοι και οι επενδυτές, τα μέσα ενημέρωσης, το κράτος και οι προμηθευτές) ουσιαστικά απαιτούν τη διασφάλιση της συμμόρφωσης του Ομίλου με νόμους και κανονισμούς, και τη μηδενική ανοχή σε φαινόμενα διαφθοράς, εκβιασμών και δωροδοκίας.

Οι επιχειρηματικές δραστηριότητες υπόκεινται σε αβεβαιότητα, η οποία μπορεί να πηγάζει από εξωγενείς παράγοντες ή να οφείλεται σε ενέργειες της ίδιας της εταιρείας. Συχνά, η αβεβαιότητα είναι συνώνυμη με τον ορισμό του κινδύνου. Με τη συστηματική παρακολούθηση της αβεβαιότητας, είναι δυνατόν να υιοθετηθούν έγκαιρα τα κατάλληλα μέτρα για τη μείωση των κινδύνων και την αξιοποίηση των ευκαιριών. Για το λόγο αυτό, η εφαρμογή αποτελεσματικών συστημάτων διαχείρισης εταιρικών κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης, αποτελεί βασικό συστατικό στοιχείο της διαχείρισης μιας εταιρείας, που βασίζεται σε αξίες, καθώς υποστηρίζει την ανάπτυξή της με βιώσιμο τρόπο.

Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, με στόχο την ολοκληρωμένη προσέγγιση διαχείρισης θεμάτων κανονιστικής συμμόρφωσης, εταιρικών κινδύνων και ασφάλισης, υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοίκηση κατά την άσκηση των καθηκόντων τους για τη διαχείριση κινδύνων του Ομίλου και την εν γένει εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους. Οι επιχειρησιακές μονάδες που υπάγονται στον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης,

Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνες για τη συνεχή ανάπτυξη των συστημάτων διαχείρισης εταιρικών κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης και τη στρατηγική ασφάλισης σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει:

- **Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης**, το οποίο υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων με τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των εταιρικών κινδύνων.
- **Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, με αντικείμενο την ανάπτυξη προγράμματος διαχείρισης κινδύνων από μη συμμόρφωση με κανονιστικές διατάξεις και κατάρτιση πλάνου σχετικών μέτρων πρόληψης για την αντιμετώπιση τους.

Η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των προαναφερθέντων συστημάτων, παρακολουθείται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης

Ομίλου ΟΤΕ (OTE Group GRC Committee)<sup>1</sup>, την Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο. Περισσότερες πληροφορίες για τη σύσταση και τις αρμοδιότητες των παραπάνω Επιτροπών και του Διοικητικού Συμβουλίου ΟΤΕ, μπορείτε να βρείτε στον [Απολογισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης 2015](#).

Η αρμόδια επιχειρησιακή μονάδα του Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ συντάσσει και υποβάλλει, τουλάχιστον τέσσερις φορές τον χρόνο, αναφορές στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, η οποία τις επισκοπεί, τις αξιολογεί και στη συνέχεια, υποβάλλονται στα αρμόδια εταιρικά όργανα (Επιτροπή Ελέγχου ΟΤΕ και Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ).

## 2.4.1 Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης

Το Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης (Risk and Insurance Management System, RIMS) του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνει μια συνεχή διεργασία για τον έγκαιρο εντοπισμό, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και την αντιμετώπιση των εταιρικών κινδύνων, συμπεριλαμβάνοντας όλα τα στρατηγικά, επιχειρησιακά και οργανωτικά μέτρα ελέγχου και παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση κινδύνων.

Η Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων συνεπάγεται την επαρκή αποτύπωση των επιχειρηματικών κινδύνων ως βάση για τη λήψη βέλτιστων αποφάσεων, μεγιστοποιώντας την αξία του Ομίλου. Κατηγοριοποιούνται οι εταιρικοί κίνδυνοι, εντοπίζονται οι πιο σημαντικές περιοχές κινδύνου και παρέχεται ένα πλαίσιο για τη διαχείριση των κινδύνων, θέτοντας το αποδεκτό επίπεδο ανοχής που έχει καθοριστεί από το Διοικητικό Συμβούλιο και την Ανώτατη Διοίκηση. Αυτό

περιλαμβάνει τον εντοπισμό συγκεκριμένων γεγονότων ή περιστάσεων που σχετίζονται με τους στόχους του Ομίλου ΟΤΕ (κίνδυνοι και ευκαιρίες), την αξιολόγησή τους όσον αφορά την πιθανότητα και το μέγεθος της επίπτωσης αυτών, καθορίζοντας μια στρατηγική για ανταπόκριση και παρακολούθηση.

Η μονάδα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ διευκολύνει και παρακολουθεί την εφαρμογή αποτελεσματικών πρακτικών διαχείρισης κινδύνων από τις επιχειρησιακές μονάδες και βοηθά τους υπευθύνους διαχείρισης κινδύνων στον προσδιορισμό του βαθμού έκθεσης στον κίνδυνο και στην επαρκή γνωστοποίηση σχετικών πληροφοριών για τον κίνδυνο. Τα καθήκοντα των υπευθύνων διαχείρισης κινδύνων περιλαμβάνουν την αναφορά και παρακολούθηση της κατάστασης κινδύνων, καθώς και την τήρηση της μεθοδολογίας ανάλυσης και αξιολόγησης κινδύνων στην αντίστοιχη μονάδα. Η μονάδα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ υποβάλλει περιοδικά την Έκθεση Εταιρικών Κινδύνων στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ για την επισκόπηση, αξιολόγηση και στη συνέχεια υποβολή της στα αρμόδια εταιρικά όργανα, την Επιτροπή Ελέγχου ΟΤΕ και το Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ.

Για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης, ισχύουν οι παρακάτω Πολιτικές του Ομίλου ΟΤΕ:

- Πολιτική Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης
- Πολιτική Παροχών Ασφάλισης Κινδύνου και Συνταξιοδοτικών Προγραμμάτων

Αναλυτικές πληροφορίες για το RIMS, τη διαδικασία καθορισμού και διαχείρισης κινδύνων που ακολουθείται από τον Όμιλο, καθώς και τα κύρια επιτεύγματα για το 2015 παρατίθενται στον [Απολογισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης 2015](#).

<sup>1</sup> Κατά την υλοποίηση της λειτουργικής ενοποίησης των μονάδων σταθερής και κινητής στον Όμιλο ΟΤΕ, συμπεριλαμβανομένης, μεταξύ άλλων, και της μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης - και δεδομένου ότι στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης υποβάλλονται θέματα τόσο σταθερής όσο και κινητής-, κρίθηκε αναγκαία η τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας της Επιτροπής. Σύμφωνα με την Απόφαση Δ. 829/24.07.2015 του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου της εταιρείας, η -έως πρότινος- Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης ΟΤΕ μετονομάστηκε σε Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ ενώ, συγχρόνως, διεκόπη η λειτουργία της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης της COSMOTE. Η ανωτέρω Επιτροπή διαχειρίζεται θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, εταιρικών κινδύνων και εταιρικής διακυβέρνησης σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, όπου λειτουργούν παρόμοια συστήματα.

## Επιτεύγματα 2015

- Παρουσίαση 4 Εκθέσεων Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ (OTE Group Risk Reports).
- Χρήση μεθοδολογίας Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ στην υλοποίηση της ανάλυσης ουσιαστικότητας (βλ. ενότητα [Ανάλυση Ουσιαστικότητας](#)).
- Εναρμόνιση των κατηγοριών κινδύνων που έχουν αναπτυχθεί από την Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ, με τις κατηγορίες κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Τα παραπάνω εντάσσονται στις ενέργειες καθιέρωσης ενιαίας μεθοδολογίας διαχείρισης εταιρικών κινδύνων στον Όμιλο ΟΤΕ, με στόχο, μεταξύ άλλων, και την εναρμόνιση στις απαιτήσεις του προτύπου ISO 31000.
- Συνεχής συστηματική παρακολούθηση και καταγραφή των περιστατικών υλικών ζημιών και των οικονομικών επιπτώσεων που αυτά συνεπάγονται.
- Διαμόρφωση ενιαίας μεθοδολογίας διαχείρισης εταιρικών κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ.
- Υιοθέτηση ενός ενιαίου τρόπου κατηγοριοποίησης, αξιολόγησης και αναφοράς των κινδύνων σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.

### 2.4.2 Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η διασφάλιση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, αποτελεί προτεραιότητα του Ομίλου σε Ελλάδα και εξωτερικό. Η Κανονιστική Συμμόρφωση αποτελεί μία σαφή δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος και του σεβασμού των κανόνων και αρχών που είναι απαραίτητοι για τη διοίκηση των μονάδων των εταιρειών.

Για το σκοπό αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ υιοθέτησε, το Μάιο του 2009, Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το οποίο αφορά στη συμμόρφωση

όλων – εργαζομένων και Διοίκησης – με τη νομοθεσία και με τις εσωτερικές πολιτικές για την αποφυγή κινδύνων και άλλων νομικών συνεπειών για την κάθε εταιρεία και για κάθε μέλος του προσωπικού – εργαζομένους, στελέχη και ανώτατη Διοίκηση. Το Σύστημα είναι προς όφελος της κάθε εταιρείας, των εργαζομένων της, των πελατών της, των προμηθευτών της και των μετόχων της.

Οι κύριοι άξονες του Συστήματος είναι:

- Η πρόληψη της παραβατικής συμπεριφοράς και, παράλληλα, η τήρηση των πολιτικών, με σκοπό την προστασία (εταιρείας και των εργαζομένων) από νομικές συνέπειες λόγω παραβατικής συμπεριφοράς και, επιπλέον, τη συμβολή στη μείωση των κινδύνων γύρω από τη φήμη και τη δημόσια εικόνα της εταιρείας και του Ομίλου. Η πρόληψη επιτυγχάνεται ιδίως με:
  - την ανάπτυξη Πολιτικών και Διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
  - την εκπαίδευση των εργαζομένων, ώστε να είναι ενημερωμένοι για τους κινδύνους που ενέχει τυχόν παραβίαση βασικών κανόνων, όπως αυτών περί διαφθοράς, απάτης, κακής χρήσης προσωπικών δεδομένων, αλλοίωσης των οικονομικών καταστάσεων, διαρροής εμπιστευτικών επαγγελματικών πληροφοριών κλπ.
  - την διενέργεια ετήσιας Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σε συνεργασία με τις επιχειρησιακές μονάδες, για την αναγνώριση και αξιολόγηση των σημαντικών κινδύνων, τον καθορισμό των απαραίτητων ενεργειών και μέτρων για την αντιμετώπιση και τον περιορισμό τους.
  - τα κανάλια επικοινωνίας που έχουν αναπτυχθεί, προκειμένου οι εργαζόμενοι να θέτουν ερωτήματα σχετικά με την εφαρμογή των Πολιτικών, σε περίπτωση που δεν είναι βέβαιοι για τον τρόπο χειρισμού ζητημάτων που προκύπτουν κατά την καθημερινή εργασία τους.
- Ο εντοπισμός παραβάσεων σχετικών με θέματα συμμόρφωσης, η διερεύνησή τους και η υποβολή προτάσεων και διορθωτικών ενεργειών ή μέτρων που απαιτούνται. Με σκοπό

την παροχή δυνατότητας καταγγελίας τυχόν περιστατικών παραβίασης των Πολιτικών, των Κανονισμών και της ισχύουσας νομοθεσίας, υιοθετήθηκε η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών (Whistleblowing Policy) και δημιουργήθηκαν τα σχετικά κανάλια επικοινωνίας.

Κάθε εργαζόμενος ή / και τρίτα μέρη (πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες κ.λπ.) μπορούν, επώνυμα ή ανώνυμα, να αναφέρουν στα σχετικά κανάλια επικοινωνίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης θέματα παραβατικής συμπεριφοράς ή να εκφράσουν έναν προβληματισμό ή ένα παράπονο σχετικά με πιθανές παραβιάσεις των Εταιρικών Πολιτικών ή της Νομοθεσίας.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, έχουν υιοθετηθεί οι παρακάτω Πολιτικές / Κώδικες:

- Κώδικας Δεοντολογίας
- Κώδικας Δεοντολογίας για την προστασία των δικαιωμάτων του ατόμου κατά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του, εντός του Ομίλου ΟΤΕ
- Κώδικας Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών
- Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών
- Πολιτική για την Αποτροπή Σεξουαλικής Παρενόχλησης εντός του Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Ωφελημάτων
- Πολιτική περί Δωρεών και Χορηγιών
- Πολιτική περί Διοργάνωσης Εταιρικών Εκδηλώσεων
- Πολιτική Εξακρίβωσης Οικονομικής Απάτης
- Πολιτική περί Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών

- Πολιτική περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων
- Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική για τη Συμμόρφωση στο Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού
- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ και Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ

Ο ΟΤΕ διαθέτει τους απαραίτητους μηχανισμούς για την επικαιροποίηση, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, των ανωτέρω Κανονισμών και Πολιτικών, με στόχο να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ και οι σχετικές Πολιτικές, μεταξύ άλλων, δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην απαγόρευση δωρεών ή συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα ή πρόσωπα, καθώς και στην απαγόρευση χρήσης των πόρων ή της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου, για πολιτικούς σκοπούς. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι η διοργάνωση εταιρικών εκδηλώσεων, η αποδοχή ή μη δωρεών/ χορηγιών ή εταιρικών δώρων πρέπει να εγκρίνονται μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών, οι οποίες επιβλέπονται από την Κανονιστική Συμμόρφωση και οι οποίες ισχύουν για όλους τους εργαζόμενους.

## Αποτελέσματα 2015

- **Αξιολόγηση Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης** για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, στην οποία έλαβαν μέρος σαράντα τέσσερα (44) στελέχη που αντιπροσώπευαν το 80% των δραστηριοτήτων τους. Στην κατάσταση των περιοχών κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, που αξιολογούνται ετησίως, περιλαμβάνονται κίνδυνοι που αφορούν στη διαφθορά, ήτοι: ενεργητική και παθητική δωροδοκία, παραβίαση της Πολιτικής Προμηθειών, υπεξαίρεση, κλοπή, απάτη, σύγκρουση συμφερόντων και παραβίαση της νομοθεσίας περί νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες (ξέπλυμα βρώμικου χρήματος). Ακόμη, περιλαμβάνονται κίνδυνοι για παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, παραβίαση του Δικαίου του Ελεύθερου

Ανταγωνισμού, κατάχρησης προνομιακών πληροφοριών κ.ά.

- **Ανάπτυξη διαδικασίας για τον «Έλεγχο της Ακεραιότητας και την Αξιολόγηση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης των Συνεργατών»** με αποτέλεσμα τη διενέργεια πάνω από 1.250 ελέγχων ακεραιότητας προμηθευτών, συμβούλων και συνεργατών
- **Συμμετοχή 136 εργαζομένων στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης που** περιελάμβανε εκπαιδευτικά σεμινάρια σε αίθουσα, για την καταπολέμηση της διαφθοράς και άλλων συγκρούσεων συμφερόντων καθώς και την αποφυγή της απάτης (anti-fraud training), για διευθυντικά και μη στελέχη (management and non-management) του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Διοργάνωση για πρώτη φορά στην Ελλάδα της ετήσιας Εκδήλωσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης υπό τον τίτλο «DT International Compliance Days (ICDs)», με συμμετοχή 130 στελεχών Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου DT από 30 χώρες.
- **Ομιλική καμπάνια ενημέρωσης κατά της διαφθοράς και υπέρ των ανθρωπίνων δικαιωμάτων**, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά της Διαφθοράς (9 Δεκεμβρίου) και την Παγκόσμια Ημέρα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων (10 Δεκεμβρίου), σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ.

Εντός του 2015, στα σχετικά κανάλια της Κανονιστικής Συμμόρφωσης περιήλθαν 998 καταγγελίες/ παράπονα: 134 σχετικές με κανόνες και πολιτικές συμμόρφωσης και 864 για παράπονα πελατών για τεχνικά/εμπορικά θέματα, τα οποία δεν σχετίζονται με κινδύνους κανονιστικής συμμόρφωσης. Επισημαίνεται ότι πραγματοποιείται έρευνα για κάθε μία από τις καταγγελίες που άπτονται θεμάτων κανονιστικής συμμόρφωσης. Σημειώνεται ότι ο εντοπισμός περιστατικού διαφθοράς, συνεπάγεται τη λήψη μίας σειράς μέτρων (σύμφωνα με όσα προβλέπονται στον «Εσωτερικό Κανονισμό Εργαζομένων ΟΤΕ», στις εσωτερικές πολιτικές και στις αποφάσεις της Διοίκησης / Επιτροπής) ανάλογα με τη φύση του περιστατικού.

Από τις 134 περιπτώσεις που ήταν σχετικές με κανόνες και πολιτικές συμμόρφωσης, οι 66 αποδείχθηκαν ότι δεν ήταν βάσιμες, ενώ οι 65 ευρέθησαν, κατόπιν διερεύνησης, βάσιμες και υιοθετήθηκαν τα κατάλληλα ανά περίπτωση μέτρα (αυστηρή προειδοποίηση, απομάκρυνση από θέση ευθύνης, λύση σύμβασης εργασίας εργαζομένου, υποβολή δήλωσης περί σύγκρουσης συμφερόντων, καθιέρωση / υλοποίηση νέων σημείων ελέγχου ή αναθεώρηση των υφιστάμενων).

Η σχετική με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης υπόθεση του 2014, η οποία αποτυπωνόταν στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2014 (ως μία υπόθεση σε διαδικασία διερεύνησης) και η οποία δεν είχε περατωθεί, αποτελεί νομική υπόθεση για την οποία η ΕΕΤΤ έκανε σύσταση στην ΟΤΕ Α.Ε. και επιφυλάχθηκε να την εξετάσει περαιτέρω κατόπιν συλλογής συμπληρωματικής πληροφόρησης.

Το 2015, υπήρξαν τέσσερις (4) περιπτώσεις, κατά τις οποίες διεκόπη η συνεργασία με εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE ή επιβλήθηκαν πειθαρχικές κυρώσεις για θέματα απάτης και σοβαρής παραβίασης του Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ. Δεν υπήρξαν περιπτώσεις διαφθοράς, όσον αφορά συμβάσεις με επιχειρηματικούς εταίρους, οι οποίες είχαν ως αποτέλεσμα την ακύρωση της σύναψης ή τη μη ανανέωση αυτής. Επιπλέον, υπήρξαν δύο (2) περιπτώσεις εταιρειών, οι οποίες εξαιρέθηκαν από διαγωνιστικές διαδικασίες, λόγω σοβαρών παραβιάσεων της Πολιτικής Προμηθειών. Το 2015, δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις, από τις δικαστικές αρχές, για θέματα διαφθοράς σε βάρος του ΟΤΕ, της COSMOTE ή των εργαζομένων τους αναφορικά με τη θέση εργασίας τους.

Τέλος, πέραν της διερεύνησης καταγγελιών, οι οποίες περιέρχονται μέσω των καναλιών επικοινωνίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, εξετάζονται από τους υπεύθυνους της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και περιπτώσεις για ενδεχόμενες παραβιάσεις του κανονιστικού πλαισίου, που παραπέμπονται με σχετικό αίτημα της Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ.

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στον [Απολογισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης 2015](#).



### 2.4.3 Εσωτερικός Έλεγχος

Το 2015, η Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου ΟΤΕ, με ανανεωμένη οργανωτική δομή, ολοκλήρωσε με επιτυχία τους ελέγχους σε Σταθερή, Κινητή και Θυγατρικές. Συμφώνησε στη λήψη περισσότερων από 800 νέων ενεργειών της Διοίκησης για την ενίσχυση του ελεγκτικού περιβάλλοντος στις εταιρείες του Ομίλου, συνεισφέροντας άμεσα ή έμμεσα στη βελτιστοποίηση του κόστους μέσα από την επίτευξη μειώσεων των λειτουργικών εξόδων και την ενδυνάμωση των σχετικών σημείων ελέγχου.

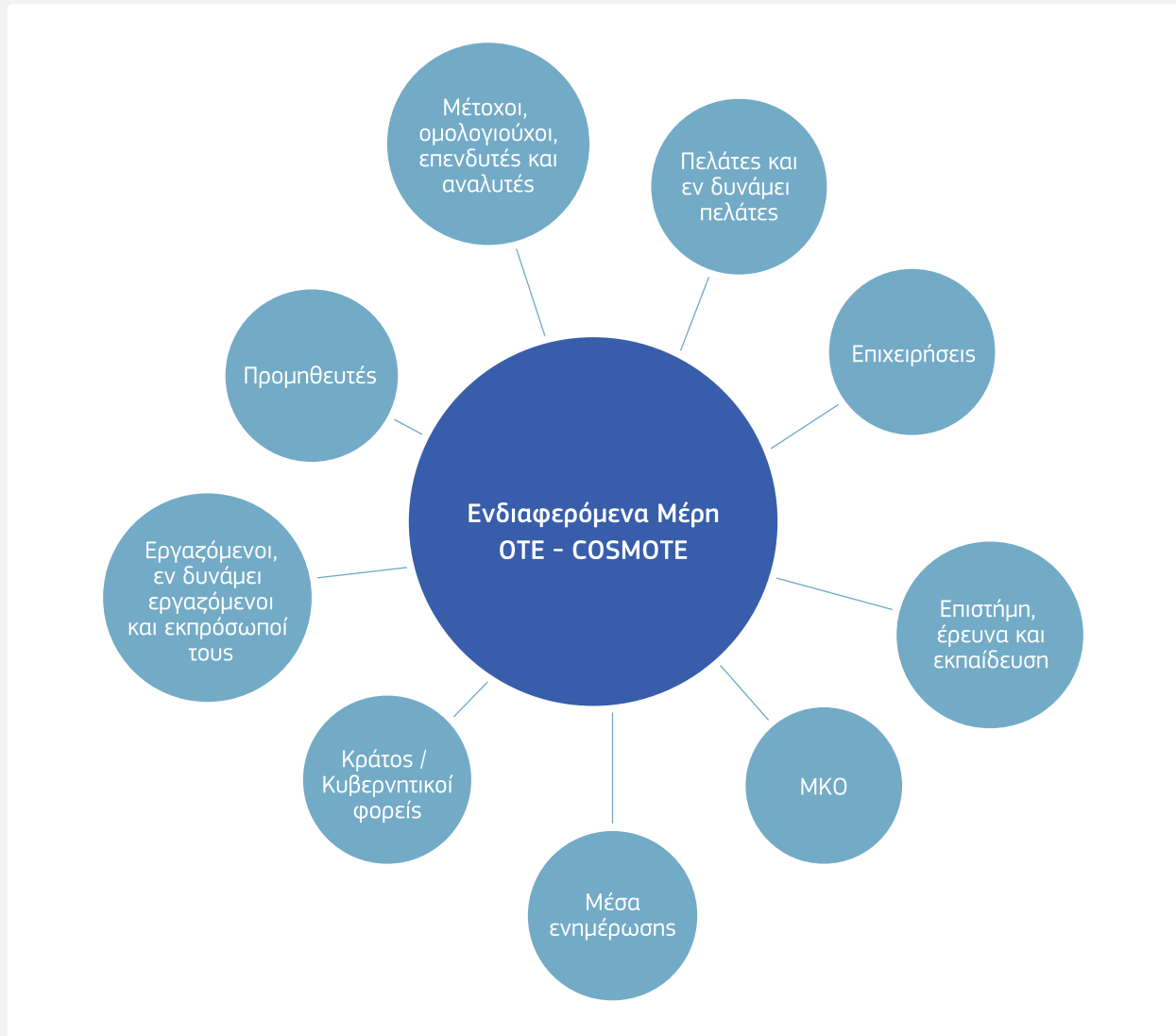
Η υιοθέτηση κοινής μεθοδολογίας και εναρμονισμένων διαδικασιών ως προς τη διενέργεια ελέγχων, καθώς και η χρήση λογισμικού εργαλείου για την οργάνωση των ελεγκτικών εργασιών, είχαν ως αποτέλεσμα την επιτυχή ολοκλήρωση του ετήσιου πλάνου ελέγχου.

Επιπλέον, η Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου τηρεί σταθερές συνέργειες με τον Όμιλο DT, με τη διενέργεια κοινών ελέγχων στις εταιρείες του Ομίλου και την επιτυχημένη ανταλλαγή ελεγκτών, προωθώντας με τον τρόπο αυτό την επικοινωνία και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών.

## 2.5 Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο Όμιλος ΟΤΕ, αναγνωρίζει το ρόλο των ενδιαφερόμενων μερών, ως συντελεστών που έχουν άμεση επίδραση ή επιρροή στη βιώσιμη ανάπτυξή του. Βασική αρχή του αποτελεί ο συνεχής διάλογος με εκπροσώπους όλων των ενδιαφερόμενων μερών του, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις.

### Ενδιαφερόμενα Μέρη ΟΤΕ & COSMOTE



Το 2014, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, προχώρησαν στον επαναπροσδιορισμό των ενδιαφερόμενων μερών τους, και στην αναγνώριση των επιμέρους υπο-ομάδων τους, με στόχο την αποτελεσματικότερη και πληρέστερη παρακολούθηση του τρόπου επικοινωνίας και των αναγκών όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Στην οριστικοποίηση της καταγραφής των ενδιαφερόμενων μερών συμμετείχε, στις αρχές του 2015, η Ανώτερη και Ανώτατη Διοίκηση, και ο τελικός κατάλογος εγκρίθηκε και από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου.

Ενδιαφερόμενα Μέρη ΟΤΕ και COSMOTE		
Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες	Επιχειρήσεις	Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Νέοι και νεαροί ενήλικες</li> <li>• Οικογένειες</li> <li>• Μεσήλικες</li> <li>• Ηλικιωμένοι</li> <li>• Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις</li> <li>• Μεγάλες εταιρείες</li> <li>• Πάροχοι Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας</li> <li>• Δημόσιες Αρχές</li> <li>• Οργανώσεις καταναλωτών και ομάδες συμφερόντων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εταιρείες εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών</li> <li>• Άλλες μεγάλες εταιρείες</li> <li>• Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις</li> <li>• Εμπορικές και βιομηχανικές ενώσεις</li> <li>• Συνεργαζόμενες, θυγατρικές εταιρείες</li> <li>• Ανταγωνιστές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ερευνητικά ιδρύματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης</li> <li>• Φορείς δημόσιας πολιτικής και επιχειρηματικά ερευνητικά ιδρύματα</li> <li>• Πανεπιστήμια</li> <li>• Σχολεία</li> <li>• Φοιτητικές οργανώσεις και ενώσεις πανεπιστημιακών</li> <li>• Ερευνητικά Ιδρύματα Τεχνολογίας και Καινοτομίας</li> <li>• Μικρομεσαίες Εταιρείες ΤΠΕ</li> </ul>
ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες	Μέσα ενημέρωσης	Κράτος / Κυβερνητικοί φορείς
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανθρωπιστικές οργανώσεις και φιλανθρωπικά ιδρύματα</li> <li>• Ομάδες επιχειρησιακής ηθικής</li> <li>• Ιδρύματα</li> <li>• Οργανώσεις προστασίας του περιβάλλοντος</li> <li>• Επιχειρηματικοί μη-κυβερνητικοί οργανισμοί</li> <li>• Οργανισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθημερινές και εβδομαδιαίες εφημερίδες</li> <li>• Πρακτορεία τύπου</li> <li>• Τηλεόραση και ραδιόφωνο</li> <li>• Διαδίκτυο, ειδησεογραφικά sites και άλλες ιστοσελίδες</li> <li>• Μέσα κοινωνικής δικτύωσης και blogs</li> <li>• Δημοσιογραφικές ενώσεις / όμιλοι μέσω ενημέρωσης</li> <li>• Ιδιοκτήτες και εμπορικά στελέχη μέσω ενημέρωσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κρατικοί θεσμοί</li> <li>• Πρεσβείες και προξενεία</li> <li>• Εποπτικές και ρυθμιστικές αρχές</li> <li>• Κοινότητες, τοπικές αρχές και οι εκπρόσωποί τους</li> <li>• Διεθνείς οργανισμοί</li> <li>• Φορείς ΕΕ</li> </ul>
Εργαζόμενοι, εν δυνάμει εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους	Προμηθευτές	Μέτοχοι, ομολογιούχοι, επενδυτές και αναλυτές
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εργαζόμενοι</li> <li>• Διοικητικό Συμβούλιο</li> <li>• Συμβούλιο Διοίκησης</li> <li>• Ομάδα Διοίκησης</li> <li>• Ενώσεις και συμβούλια εργασίας</li> <li>• Υποψήφιοι και εν δυνάμει εργαζόμενοι</li> <li>• Μελετητές και εκπαιδευόμενοι / ασκούμενοι</li> <li>• Πανεπιστήμια / φοιτητές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προμηθευτές</li> <li>• Υπεργολάβοι προμηθευτών</li> <li>• Ελεγκτές και φορείς πιστοποίησης</li> <li>• Σύμβουλοι</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέτοχοι</li> <li>• Ομολογιούχοι</li> <li>• Χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί</li> <li>• Ιδιώτες επενδυτές</li> <li>• Επενδυτικά ταμεία, διαχειριστές περιουσιακών στοιχείων και αναλυτές</li> <li>• Οίκοι αξιολόγησης</li> <li>• Οργανισμοί και ενώσεις αναλυτών</li> <li>• Θεσμικοί επενδυτές</li> </ul>

## 2.5.1 Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Οι δύο εταιρείες εναρμονίζονται με τις αρχές του προτύπου «AA 1000 AccountAbility Principles Standard», που αφορούν στη Συμμετοχικότητα (Inclusivity), την Ουσιαστικότητα (Materiality) και την Ανταπόκριση (Responsiveness). Η συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στο διάλογο διασφαλίζεται:

α) μέσα από έρευνες για τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους παράγοντες διαμόρφωσης της κοινής γνώμης, σε σχέση με τη βιώσιμη ανάπτυξη,

β) μέσα από το συστηματικό διάλογο και τις συναντήσεις με διάφορες ΜΚΟ και τη συμμετοχή σε εκδηλώσεις σχετικές με τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Το 2015, υλοποιήθηκαν συναντήσεις με εκπροσώπους Κοινωνικών Ιδρυμάτων, με στόχο την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και απόψεων σχετικά με τη διαχείριση και υλοποίηση σημαντικών κοινωνικών πρωτοβουλιών, αλλά και ειδικότερα θέματα όπως αυτό του εταιρικού εθελοντισμού.

Οι παραπάνω ενέργειες, καθώς και αυτές που αναφέρονται στην ενότητα Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, καταδεικνύουν τον τρόπο συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών και αποτελούν τη βάση για την εξέλιξη των προγραμμάτων και των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ.

Ανταποκρινόμενοι στις ανησυχίες των ΜΚΟ για την υποστήριξη προγραμμάτων για τα παιδιά που έχουν ανάγκη, για κρίσιμα έκτακτα ζητήματα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων (πρόσφυγες), για τους μαθητές και την καινοτομία στην εκπαίδευση, αλλά και τη νεανική επιχειρηματικότητα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE:

- ενίσχυσαν τις αντίστοιχες πρωτοβουλίες τους (π.χ. το «Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE», τα εκπαιδευτικά προγράμματα στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ και τις πρωτοβουλίες εταιρικού εθελοντισμού),

- ξεκίνησαν νέες πρωτοβουλίες (π.χ. την υποστήριξη του Διαγωνισμού Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και για Παιδιά Γυμνασίου και την πραγματοποίηση του διαγωνισμού «BUSINESS IT EXCELLENCE»),
- υλοποίησαν σημαντικές ενέργειες στήριξης των προσφύγων.

Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με αυτές τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE, παρουσιάζονται στην ενότητα Κοινωνία.

## 2.5.2 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια επισκόπηση του διαλόγου του ΟΤΕ και της COSMOTE με τα ενδιαφερόμενα μέρη και παρουσιάζει τα κύρια θέματα που τέθηκαν καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες ανταποκρίθηκαν σε αυτά.

Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών			
ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΕΝ ΔΥΝΑΜΕΙ ΠΕΛΑΤΕΣ			
Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Έρευνες ικανοποίησης πελατών	Ετησίως	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενεργοποίηση προϊόντων, ποιότητα υπηρεσιών (σε σχέση με το κόστος)</li> <li>• Τεχνική υποστήριξη (π.χ. φιλοξενία ιστοσελίδων, υπηρεσίες DNS, IPVPN)</li> <li>• Εμπορικά θέματα και θέματα χρεώσεων</li> <li>• Λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας</li> <li>• Βελτίωση του τρόπου διαχείρισης παραπόνων των πελατών</li> <li>• Ασφαλής χρήση υπηρεσιών</li> <li>• Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία</li> <li>• Υπεύθυνο marketing (π.χ. δικαιώματα καταναλωτών)</li> <li>• Εισαγωγή νέων τεχνολογιών</li> <li>• Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων</li> <li>• Επανακατασκευή οδοστρώματος, τοίχοι αντιστήριξης κ.λπ.</li> </ul>	<p><u>Αγορά</u>  <u>Συνεισφορά στην Ευημερία και τη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών</u>  <u>Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία</u></p>
Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
Έρευνες παρακολούθησης θεμάτων	Κάθε τρίμηνο		
Τηλεφωνικά κέντρα	Διαρκώς		
Υπεύθυνοι λογαριασμών πελατών	Διαρκώς		
Μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Διαρκώς		
Δίκτυο πωλήσεων	Διαρκώς		
Ιστοσελίδες εταιρειών	Διαρκώς		
Υπεύθυνοι σημαντικών λογαριασμών πελατών	Διαρκώς		
Παρουσιάσεις των συστημάτων του ΟΤΕ	Διαρκώς		
Θυρίδες εταιρειών	Διαρκώς		
Δελτία τύπου	Διαρκώς		
Εταιρικές ανακοινώσεις	Διαρκώς		
Επιχειρηματικά συνέδρια	Διαρκώς		
Επιχειρηματικές εκδηλώσεις για τους πελάτες	Διαρκώς		
Διαφημίσεις	Διαρκώς		
Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		

## Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών

## ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Δελτία τύπου	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εταιρική διακυβέρνηση</li> <li>• Οικονομική επίδοση</li> <li>• Παρουσία στην αγορά</li> <li>• Πρακτικές προμηθειών</li> <li>• Απασχόληση</li> <li>• Κοινές δράσεις για τη βελτίωση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος και τη διαμόρφωση των πολιτικών του Ελληνικού κράτους</li> <li>• Δράσεις για τη μείωση του κόστους και τη βελτιστοποίηση της κάλυψης των δικτύων</li> </ul>	Όμιλος ΟΤΕ ΟΤΕ και COSMOTE Εταιρική Διακυβέρνηση Αγορά Ανθρώπινο Δυναμικό
Ανακοινώσεις οικονομικών αποτελεσμάτων	Κάθε τρίμηνο		
Roadshows	Διαρκώς		
Συναντήσεις	Διαρκώς		
Τηλεδιασκέψεις	Διαρκώς		
Ετήσιοι απολογισμοί	Ετησίως		
Παρουσιάσεις	Διαρκώς		
Εκπαιδεύσεις	Διαρκώς		
Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		

## ΕΠΙΣΤΗΜΗ, ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Συναντήσεις	Συχνά	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προϊόντα και υπηρεσίες νέας τεχνολογίας</li> <li>• Ασφάλεια επικοινωνιών</li> <li>• Ενημέρωση σε θέματα τεχνολογίας</li> </ul>	<u>Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και</u> <u>Ενημέρωση του Κοινού</u> <u>Έρευνα και Καινοτομία</u> <u>Υποστήριξη της Εκπαίδευσης</u>
Τηλεδιασκέψεις	Διαρκώς		
E-mails	Διαρκώς		
Δραστηριότητες διάδοσης γνώσης και πληροφοριών (εργαστήρια, συνέδρια κ.λπ.)	Συχνά		
Συνέδρια	Διαρκώς		
Έρευνες	Διαρκώς		
Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		

## Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών

## ΜΚΟ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Συναντήσεις	2 φορές το χρόνο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σημασία υιοθέτησης της εταιρικής υπευθυνότητας</li> <li>• Εκπαίδευση του κοινού σχετικά με την ασφάλεια στο Διαδίκτυο</li> <li>• Υποστήριξη ευπαθών ομάδων και φιλανθρωπικών σκοπών</li> <li>• Κοινωνική συνεισφορά</li> <li>• Η/Μ ακτινοβολία, βιοποικιλότητα</li> <li>• Περιβαλλοντική επίδοση</li> </ul>	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)
Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
Συνέδρια	Διαρκώς		
E-mails	Διαρκώς		
Ομάδες εργασίας	Διαρκώς		
Διαβούλευση	Διαρκώς		
Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		

## ΜΕΣΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Ανακοινώσεις / Δελτία τύπου	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διοίκηση/διακυβέρνηση</li> <li>• Θέματα ανθρώπινου δυναμικού/ εργασιακά</li> <li>• Εξελίξεις του κλάδου και διάρθρωση της αγοράς</li> <li>• Εξελίξεις τεχνολογίας / υποδομή δικτύων</li> <li>• Παρουσίαση νέων προϊόντων</li> <li>• Τηλεοπτική αγορά</li> <li>• Τεχνολογία και τηλεπικοινωνίες</li> <li>• Επιχειρηματικές και οικονομικές πολιτικές</li> <li>• Πολιτισμός</li> <li>• Εταιρική υπευθυνότητα</li> </ul>	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)
Πληροφοριακό υλικό	Διαρκώς		
Εκδηλώσεις / Συνεντεύξεις τύπου	Διαρκώς		
Άλλοι τρόποι επαφής με τα μέσα ενημέρωσης	Διαρκώς		
Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		

## Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών

## ΚΡΑΤΟΣ / ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Διαβουλεύσεις για προτεινόμενους νόμους και κανονιστικά πλαίσια σε σχέση με τις αγορές τηλεπικοινωνιών	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμογή ρυθμιστικών μέτρων που αφορούν στον ΟΤΕ</li> </ul>	<u>Εταιρική Διακυβέρνηση</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Υπεύθυνος Ανταγωνισμός</u> <u>Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα</u> <u>Υπεύθυνο Marketing</u> <u>Συνεισφορά στην Ευημερία και τη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών</u> <u>Περιβάλλον</u>
Γραπτή ή προφορική επικοινωνία με κανονιστικούς και δημόσιους φορείς	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>Θέματα αποτελεσματικής ρυθμιστικής προσαρμογής</li> <li>Εξειδικευμένοι εθνικοί στόχοι σχετικά με την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για το Ψηφιακό Θεματολόγιο (Digital Agenda)</li> </ul>	
Διάλογος με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο	Διαρκώς		
Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διαφάνεια</li> </ul>	
Συμμετοχή σε ενώσεις και συλλόγους	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διακυβέρνηση</li> <li>Οικονομική ανάπτυξη</li> </ul>	
Συστηματική συνεργασία με τις τοπικές αρχές (κυρίως σε επίπεδο περιφέρειας)	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενέργεια και περιβάλλον</li> <li>Κατασκευή και συντήρηση υποδομών</li> </ul>	
Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κοινωνική ασφάλιση</li> </ul>	



## Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών

## ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ, ΕΝ ΔΥΝΑΜΕΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΚΑΙ ΟΙ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΙ ΤΟΥΣ

Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Intranets εταιρειών	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εξορθολογισμός και εναρμόνιση εργασιακού κόστους</li> <li>• Οργανωτική αποτελεσματικότητα</li> <li>• Συλλογικές συμβάσεις</li> <li>• Πολιτική δίκαιης εργασίας (διαφορετικότητα, εξισορρόπηση εργασίας-προσωπικής ζωής, καταπολέμηση διακρίσεων, ίσες ευκαιρίες)</li> <li>• Υγεία και ασφάλεια</li> <li>• Εξέλιξη εργαζομένων</li> <li>• Ηγερτικές ικανότητες</li> <li>• Εκπαίδευση</li> <li>• Διαχείριση απόδοσης</li> <li>• Προσλήψεις</li> <li>• Διαχείριση ταλαντούχων εργαζομένων</li> <li>• Δέσμευση / συμμετοχή και ικανοποίηση</li> <li>• Παροχές εργαζομένων</li> <li>• Εταιρικός εθελοντισμός</li> <li>• Διάδοση στρατηγικής και εταιρικής πληροφόρησης</li> <li>• Θέματα συμμόρφωσης</li> <li>• Θέματα ασφάλειας</li> </ul>	<u>Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Ασφάλεια και Απόρρητο</u> <u>Δεδομένων</u> <u>Εργαζόμενοι</u> <u>Εθελοντισμός των Εργαζομένων</u>
Αποφάσεις για όλες τις σημαντικές εταιρικές αποφάσεις	Διαρκώς		
Συναντήσεις με τους εργαζομένους	Διαρκώς		
Διαπραγματεύσεις με συνδικαλιστικούς φορείς	Περιοδικά		
Αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο και από τους Γενικούς Διευθυντές	Περιοδικά		
Έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων	Κάθε 2 χρόνια		
Επικοινωνία αποτελεσμάτων ερευνών ικανοποίησης εργαζομένων και διαδικασία παρακολούθησης	Περιοδικά		
Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
Εκδηλώσεις	Περιοδικά		
Σύστημα αξιολόγησης απόδοσης	Ετησίως		
Εκπαιδεύσεις	Διαρκώς		
Εργαλεία ανατροφοδότησης	Διαρκώς		
Άλλες έρευνες	Ετησίως		
Εργαστήρια	Περιοδικά		
Επίσημες εταιρικές πολιτικές / διαδικασίες	Διαρκώς		
Newsletter (ηλεκτρονικό)	Κάθε 2 εβδομάδες		
Καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας	Διαρκώς		
Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		

## Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών

## ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Διαβουλεύσεις και διάλογος για θέματα πολιτικής προμηθειών / κώδικα δεοντολογίας προμηθευτών	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κριτήρια και διαγωνισμοί ανάθεσης προμηθειών</li> <li>• Επικοινωνία για θέματα που αφορούν προμήθειες</li> <li>• Διαφάνεια</li> <li>• Πολιτική αγοράς</li> <li>• Οικονομική ανάπτυξη</li> <li>• Εισαγωγή κριτηρίων εταιρικής υπευθυνότητας (συμπ. περιβαλλοντικών κριτηρίων)</li> <li>• Βέλτιστες πρακτικές προμηθειών</li> <li>• Τάσεις προμηθειών</li> </ul>	<p>Όμιλος ΟΤΕ ΟΤΕ και COSMOTE Στρατηγική για την Αγορά Υπεύθυνες Προμήθειες και <u>Διαχείριση Εφοδιαστικής</u> <u>Αλυσίδας</u></p>
Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις	Διαρκώς		
Συναντήσεις	Διαρκώς		
Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
Αξιολόγηση προμηθευτών	Διαρκώς		
Διαπραγματεύσεις	Διαρκώς		
Presentation of new products Παρουσιάσεις νέων προϊόντων	Διαρκώς		
Διαβούλευση και διάλογος για τεχνικά θέματα	Περιοδικά		
Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		

Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών			
ΜΕΤΟΧΟΙ, ΟΜΟΛΟΓΙΟΥΧΟΙ, ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΤΕΣ			
Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Επικοινωνία Τμήματος Επενδυτικών Σχέσεων	Διαρκώς		
Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων	Ετησίως		
Ετήσιος Απολογισμός, Απολογισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας	Ετησίως		
Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
Συμμετοχή σε δείκτες εταιρικής υπευθυνότητας	Διαρκώς		
Κατ' ιδίας συναντήσεις	Διαρκώς		
Τηλεδιασκέψεις	Κάθε τρίμηνο		
Συναντήσεις στελεχών	Διαρκώς		
Υιοθέτηση και υλοποίηση πολιτικών και αρχών	Διαρκώς		
Καθημερινή συνεργασία	Διαρκώς		
Συνέδρια που οργανώνονται από διαχειριστές επενδύσεων	Τακτικά		
Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας	Ετησίως		
Ειδική ιστοσελίδα ( <a href="http://www.otewholesale.gr">www.otewholesale.gr</a> )	Διαρκώς		
Δ/ση Πωλήσεων	Διαρκώς		
Παρουσιάσεις προς τους παρόχους για τα συστήματα του ΟΤΕ	Διαρκώς		
Ειδική ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας ( <a href="http://www.otewholesale.gr">www.otewholesale.gr</a> )	Διαρκώς		
Δελτία τύπου	Διαρκώς		
Εταιρικές ανακοινώσεις	Διαρκώς		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομική επίδοση</li> <li>• Βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες προοπτικές</li> <li>• Ανταγωνιστικό περιβάλλον</li> <li>• Ταμειακές ροές</li> <li>• Έκδοση και αποπληρωμή χρέους</li> <li>• Μερίσματα</li> <li>• Στρατηγική και αποτελέσματα Ομίλου</li> <li>• Προοπτικές για εργασιακές σχέσεις, ρυθμιστικές αποφάσεις, οικονομικές συνθήκες</li> <li>• Πολιτική κλιματικής αλλαγής</li> </ul>	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)

## 2.6 Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενίσχυσε περαιτέρω την προσέγγισή του ως προς την ανάλυση και αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης και- λαμβάνοντας υπ' όψιν τα ακόλουθα- προσδιορίστηκαν τα πιθανά ουσιαστικά θέματα, τα οποία και αποτέλεσαν τη λίστα θεμάτων προς αξιολόγηση από τη Διοίκηση ΟΤΕ και COSMOTE.

- Τα ήδη αναγνωρισμένα σημαντικά θέματα για τον Όμιλο ΟΤΕ.
- Τις απαιτήσεις των κατευθυντήριων γραμμών G4 του GRI.
- Το περιεχόμενο του συμπληρώματος του GRI για τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.
- Τα σημαντικά θέματα για τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, όπως αυτά προκύπτουν από τους αναλυτές επίδοσης βιώσιμης ανάπτυξης / κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων.
- Την αποτύπωση των ουσιαστικών θεμάτων για τις τηλεπικοινωνίες από το Συμβούλιο Λογιστικών Προτύπων Βιωσιμότητας (Sustainability Accounting Standards Board).
- Τα ουσιαστικά θέματα για τον κλάδο Τηλεπικοινωνίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) όπως αυτά προέκυψαν το 2014 από την ανάλυση της πρωτοβουλίας GeSI.
- Τα σημαντικά θέματα που έχουν αναγνωρισθεί από άλλες εταιρείες που δραστηριοποιούνται στις τηλεπικοινωνίες.

Από την ανάλυση αυτή προέκυψαν 74 θέματα, που χωρίστηκαν σε 10 θεματικές κατηγορίες:

1. Διακυβέρνηση και διοίκηση
2. Ψηφιακή ένταξη
3. Απόρρητο δεδομένων και ελευθερία της έκφρασης
4. Σχέσεις με τους πελάτες
5. Ρόλος των προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ
6. Αγορά
7. Εφοδιαστική αλυσίδα
8. Εργαζόμενοι
9. Κοινωνία
10. Περιβάλλον, χαμηλό ανθρακικό αποτύπωμα και κυκλική οικονομία

Το 2015, για τον προσδιορισμό της σημαντικότητας και των επιπτώσεων του κάθε θέματος αναπτύχθηκε κλίμακα βαθμολογίας βασισμένη στην προσέγγιση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου. Οι Executive Directors του Ομίλου ΟΤΕ, ως εκπρόσωποι της υψηλότερης βαθμίδας της Διοίκησης, λόγω της ευθύνης και της γενικής εποπτείας των θεμάτων και λειτουργιών του Ομίλου, κλήθηκαν να αξιολογήσουν τα παραπάνω θέματα. Οι Executive Directors βαθμολόγησαν για κάθε ένα από τα αναγνωρισμένα θέματα την πιθανότητα αυτό να συμβεί εντός των προσεχών 2 ετών και το μέγεθος της επίπτωσής του στις εταιρείες ΟΤΕ και COSMOTE.

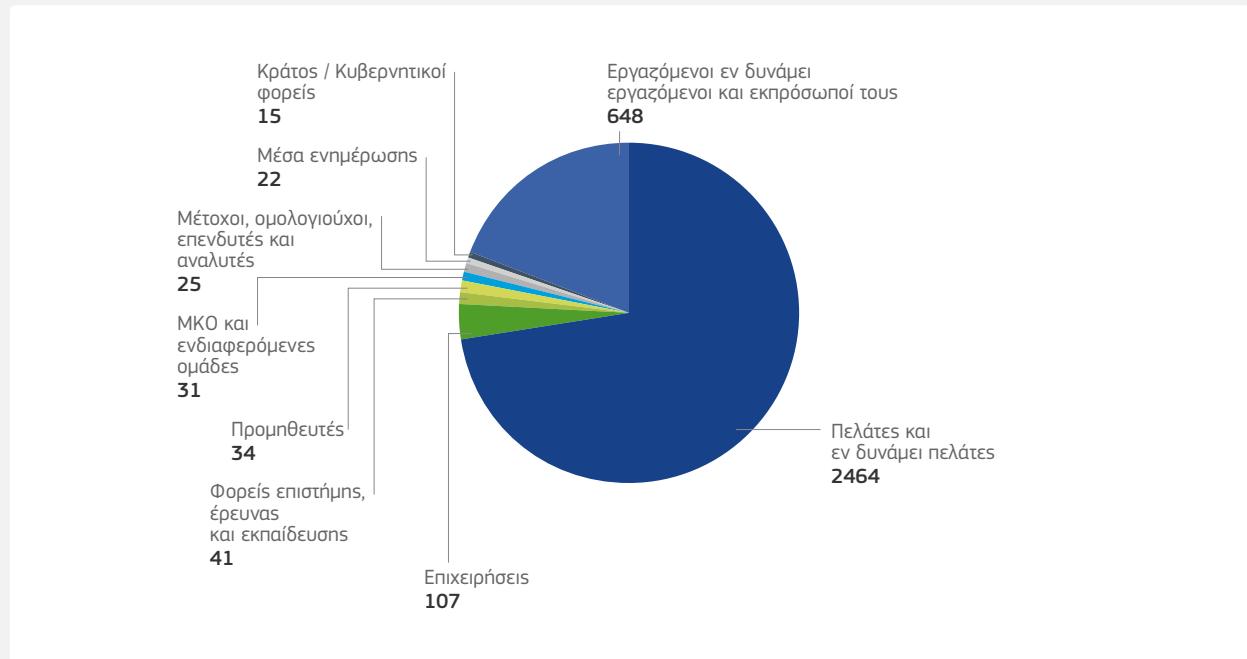
Τα προς εξέταση θέματα περιελάμβαναν ζητήματα που είναι δυνατόν να αποτελούν κινδύνους ή ευκαιρίες για τη λειτουργία των εταιρειών. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ αξιολόγησε τα θέματα, λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες πρακτικές των εταιρειών, οπότε και την αποτελεσματικότητα των πρακτικών, μέτρων και δραστηριοτήτων που ήδη υλοποιούνται από τις εταιρείες.

Στην αξιολόγηση έλαβαν μέρος 12 Executive Directors του Ομίλου ΟΤΕ ή και εκπρόσωποί τους, καλύπτοντας όλο το εύρος των εργασιών των εταιρειών.

Οι απαντήσεις των μελών της Διοίκησης αναλύθηκαν, ώστε να προκύψει η σημαντικότητα των θεμάτων για τη βιώσιμη λειτουργία ΟΤΕ και COSMOTE.

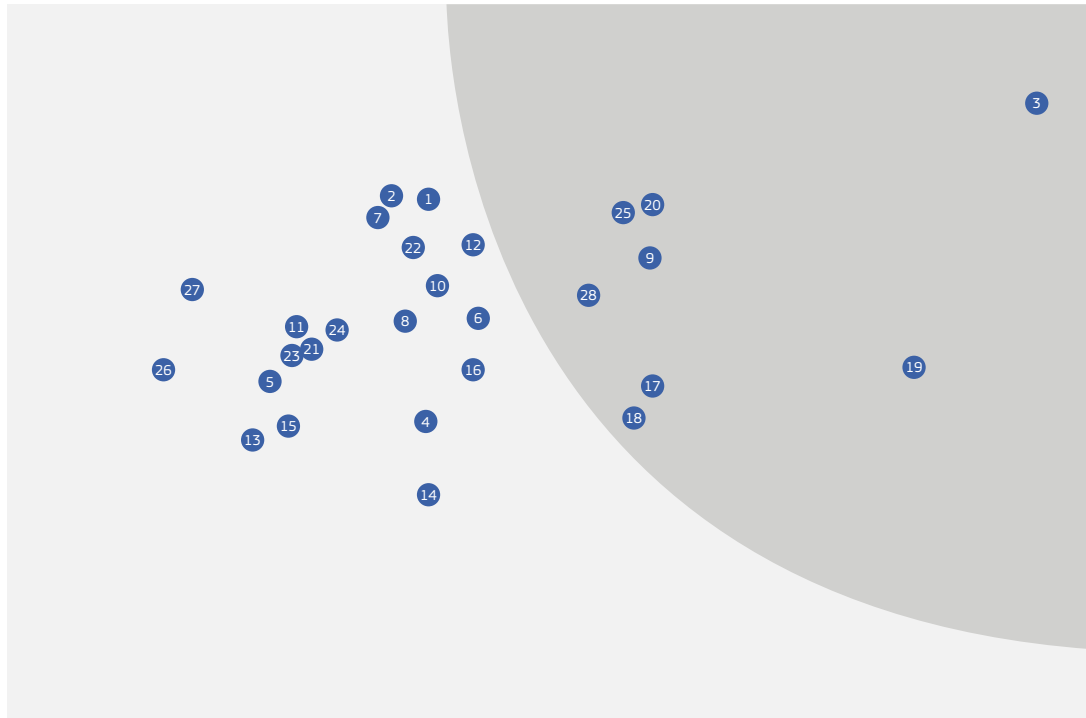
Στη συνέχεια, τα θέματα ομαδοποιήθηκαν σε 28 νέα ευρύτερα θέματα, τα οποία μέσω ενός online ερωτηματολογίου τέθηκαν για αξιολόγηση στα ενδιαφερόμενα μέρη των εταιρειών. Το ερωτηματολόγιο (στα Ελληνικά και τα Αγγλικά) ήταν διαθέσιμο από τα τέλη Νοεμβρίου 2015, μέχρι τις αρχές Ιανουαρίου 2016. Συλλέχθηκαν συνολικά 3.387 απαντήσεις από όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών.

### Συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών στην έρευνα για τα ουσιαστικά θέματα ΟΤΕ και COSMOTE



Οι απαντήσεις, συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν ανά ομάδα ενδιαφερόμενων μερών. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης των σημαντικών οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεμάτων από τη Διοίκηση των εταιρειών και τα ενδιαφερόμενα μέρη, αποτυπώνεται στο γράφημα που ακολουθεί. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα εν λόγω αποτελέσματα επικυρώθηκαν από την Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ.

Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη



Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τον ΟΤΕ και την COSMOTE

- |  |   |
|--|---|
| 1. Ψηφιακή ένταξη                                | 15. Πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται στα προϊόντα             |
| 2. Ασφαλής χρήση προϊόντων και υπηρεσιών         | 16. Διακυβέρνηση και διοίκηση                                 |
| 3. Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων               | 17. Υπεύθυνος ανταγωνισμός                                    |
| 4. Επικοινωνία marketing                         | 18. Οικονομική επίδοση  |
| 5. Δυνατότητες των προϊόντων και υπηρεσιών       | 19. Επιχειρηματική ανθεκτικότητα / επιχειρησιακή συνέχεια     |
| 6. Ποιότητα και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών  | 20. Συμμόρφωση, καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας |
| 7. Απόρρητο και ελευθερία της έκφρασης           | 21. Επιπτώσεις στην Κοινωνία και το Περιβάλλον                |
| 8. Απασχόληση                                    | 22. Έρευνα και τεχνολογία                                     |
| 9. Υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής εργαζομένων | 23. Οικονομικές επιπτώσεις                                    |
| 10. Κατάρτιση και εκπαίδευση                     | 24. Κατανάλωση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής  |
| 11. Υπεύθυνες εργασιακές πρακτικές               | 25. Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (H/M)                        |
| 12. Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα            | 26. Διαχείριση υδάτινων πόρων και χρήσης γης                  |
| 13. Διάλογος με ενδιαφερόμενα μέρη               | 27. Περιβαλλοντική επιβάρυνση                                 |
| 14. Εφοδιαστική αλυσίδα (προμηθευτές)            | 28. Διαχείριση απορριμμάτων                                   |

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015, αναφέρεται σε όλα τα παραπάνω θέματα, ενώ ως σημαντικότερα αναγνωρίζονται τα 8 θέματα που έχουν λάβει τις μεγαλύτερες βαθμολογίες από τη Διοίκηση και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Όλα τα διαθέσιμα στοιχεία αξιολογούνται, ώστε να χρησιμοποιηθούν στο σχεδιασμό δράσεων και στρατηγικής του Ομίλου.

Σημαντικότερα θέματα για τη Διοίκηση και τα ενδιαφερόμενα μέρη	Συναφές θέμα GRI G4	Οριοθέτηση (εντός / εκτός εταιρειών)
3 Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων	Ιδιωτικότητα Πελατών	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη τους.
9 Υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής εργαζομένων	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, τους εργαζόμενους και μέρος των προμηθευτών τους.
17 Υπεύθυνος ανταγωνισμός	Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει τους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.
18 Οικονομική επίδοση	Οικονομική Επίδοση	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει τους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.
19 Επιχειρηματική ανθεκτικότητα / επιχειρησιακή συνέχεια	-	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει τους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.
20 Συμμόρφωση, καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας	Καταπολέμηση της Διαφθοράς, Κανονιστική Συμμόρφωση	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει τους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.
25 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (Η/Μ)	Υγεία και Ασφάλεια Πελατών	Το θέμα είναι εσωτερικό καθώς εξαρτάται από και επηρεάζει τη λειτουργία των εταιρειών και εξωτερικό καθώς οι ενδεχόμενες επιπτώσεις είναι δυνατόν να επηρεάσουν τους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.
28 Διαχείριση απορριμμάτων	Υγιες Εκροές και Απόβλητα	Το θέμα είναι εσωτερικό καθώς εξαρτάται από και επηρεάζει τη λειτουργία των εταιρειών και εξωτερικό καθώς οι ενδεχόμενες επιπτώσεις είναι δυνατόν να επηρεάσουν κυρίως τους εργαζόμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.

## Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων ανά Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών

	Διακυβέρνηση				Κοινωνία					Περιβάλλον		
	Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων	Συμμόρφωση, καταπολέμηση της διαφθοράς & της δωροδοκίας	Επιπτώσεις στην κοινωνία και στο περιβάλλον	Έρευνα και τεχνολογία	Ψηφιακή ένταξη	Ασφαλής χρήση προϊόντων και υπηρεσιών	Απόρρητο και ελευθερία της έκφρασης	Υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής εργαζομένων	Κατάρτιση και εκπαίδευση	Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα	Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (H/M)	Διαχείριση απορριμμάτων
Μέτοχοι, ομολογιούχοι, επενδυτές και αναλυτές	●	●			●	●					●	
Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες	●				●	●	●				●	
Εργαζόμενοι, εν δυνάμει εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους	●				●			●	●	●		
Επιχειρήσεις	●				●	●					●	●
Φορείς επιστήμης, έρευνας και εκπαίδευσης	●				●	●	●				●	●
ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες	●		●			●	●			●		
Μέσα ενημέρωσης	●	●		●	●	●		●				
Κράτος / Κυβερνητικοί φορείς	●	●			●		●		●	●	●	
Προμηθευτές	●	●			●	●	●			●		

### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Παρουσιάζονται τα πιο σημαντικά θέματα ανά ομάδα ενδιαφερόμενων μερών. Με πιο σκούρο χρώμα αποτυπώνεται το πιο σημαντικό θέμα για την κάθε ομάδα.



## 2.7 Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις

### 2.7.1 Συμμετοχές

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν ενεργά και ενημερώνονται σχετικά με τις τάσεις και τις εξελίξεις που αφορούν θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης. Το 2015, οι δύο εταιρείες διατήρησαν την εθελοντική συμμετοχή τους, με την ιδιότητα του μέλους, σε μια σειρά εθνικών και διεθνών φορέων, τους οποίους θεωρούν στρατηγικής σημασίας. Ένας ενδεικτικός κατάλογος των φορέων και των πρωτοβουλιών όπου ο ΟΤΕ και / ή η COSMOTE είναι ενεργά μέλη, παρατίθεται στον ακόλουθο πίνακα.

Φορέας / πρωτοβουλία	Εταιρεία	Τύπος συμμετοχής
<b>ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>		
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	<u>ΟΤΕ /COSMOTE</u>	Μέλη. Ο ΟΤΕ είναι μέλος από το 2001 και η COSMOTE από το 2005.
Ελληνικό δίκτυο του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών	<u>ΟΤΕ /COSMOTE</u>	Μέλη από το 2008. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν δεσμευθεί, μέσω του Διευθύνοντος Συμβούλου να εφαρμόζουν και να προάγουν τις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών και να δημοσιοποιούν ετησίως έναν Απολογισμό Προόδου (COP).
Συμβούλιο ΣΕΒ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	<u>COSMOTE</u>	Μέλος από το 2014.
Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020	<u>ΟΤΕ /COSMOTE</u>	Συμμετοχή, από το 2014, ως «Πρεσβευτές Βιωσιμότητας» στην Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020, στόχος της οποίας είναι η ανάπτυξη ενός συστηματοποιημένου Διαλόγου καθώς και η δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων που θα υποστηρίζουν την πορεία της Ελλάδας προς τη βιώσιμη ανάπτυξη τόσο σε μικροοικονομικό όσο και σε μακροοικονομικό επίπεδο.
Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Ελλάδα	<u>ΟΤΕ</u>	Μέλος από το 2008.
Global Sustain	<u>ΟΤΕ /COSMOTE</u>	Μέλη από το 2007.
Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς»	<u>COSMOTE</u>	Μέλος και χορηγός από το 2009.
«Δρόμοι στο Μέλλον» Συμμαχία για την ασφάλεια και τη σωστή οδική συμπεριφορά	<u>COSMOTE</u>	Μέλος και χορηγός από το 2009. Έχει υπογραφεί μνημόνιο συνεργασίας.

Φορέας / πρωτοβουλία	Εταιρεία	Τύπος συμμετοχής
<b>ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>		
<p>Ομάδα Εργασίας Εταιρικής Υπευθυνότητας (ETNO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Digital Single Market</li> <li>Digital Infrastructure</li> <li>Spectrum</li> <li>Naming, Addressing &amp; Numbering</li> <li>Data Protection, Trust &amp; Security</li> </ul>	<u>OTE</u>	Ιδρυτικό μέλος του ETNO από το 1992 και μέλος της συγκεκριμένης ομάδας από το 2007. Ο ΟΤΕ υπέγραψε τη Χάρτα Βιωσιμότητας το 2011.
European Telecommunications Standards Institute (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Προτυποποίησης Τηλεπικοινωνιών - ETSI)	<u>COSMOTE</u>	Μέλος από το 1998.
<b>ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>		
GeSI (Global e-Sustainability Initiative)	<u>OTE</u>	Μέλος από το 2010.
Global Reporting Initiative	<u>OTE / COSMOTE</u>	Μέλη και Οργανωτικά Ενδιαφερόμενα Μέρη (Organizational Stakeholders) από το 2007
GSM Association (GSM)	<u>COSMOTE</u>	Μέλος του Παγκόσμιου Συνδέσμου Παρόχων Κινητών Επικοινωνιών από το 1997. Η COSMOTE συμμετέχει ενεργά σε πολλές από τις ομάδες εργασίας του.
Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union - ITU)	<u>OTE</u>	Συνδεδεμένο μέλος, από τις αρχές της δεκαετίας του '90.
CFSI (Conflict-Free Sourcing Initiative)	<u>OTE</u>	Μέλος από το 2010.

## 2.7.2 Δείκτες

Οι επιχειρηματικές δράσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE έχουν ως στόχο τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας στη βιώσιμη ανάπτυξη των εταιρειών. Η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, μέσω της Υποδιεύθυνσης Εταιρικής Υπευθυνότητας, συντονίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται τα αιτήματα που δέχονται οι εταιρείες από αναλυτές επίδοσης βιώσιμης ανάπτυξης /

κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων. Επιπλέον, συνεργάζεται στενά με τη Διεύθυνση Επενδυτικών Σχέσεων Ομίλου ΟΤΕ, καθώς επίσης και, κατά περίπτωση, με όλες τις υπόλοιπες οργανωτικές μονάδες των εταιρειών, με σκοπό την ανταπόκριση στα αιτήματα των αναλυτών, για περαιτέρω ενημέρωση.



Ο ΟΤΕ, από το 2008, πληροί όλες τις προϋποθέσεις και είναι μέλος του FTSE4Good Index Series. Ο ΟΤΕ παραμένει στο δείκτη και κατόπιν της νέας αξιολόγησης που ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2015, έχοντας βελτιώσει κατά πολύ την επίδοσή του και λαμβάνοντας 4,4 στη συνολική βαθμολογία (ESG Rating Absolute Score - με ανώτατο βαθμό το 5) και 89 στη σχετική βαθμολογία του κλάδου (ESG Rating ICB Supersector Relative Percentile Score - με ανώτατο βαθμό το 100).



Ο ΟΤΕ συγκαταλέγεται σε δύο δείκτες αειφορίας του Euronext Vigeo, στον Euronext Vigeo Eurozone 120, από το Δεκέμβριο του 2013, και στον Euronext Vigeo Emerging 70, από τον Ιούνιο του 2015. Ο ΟΤΕ αποτελεί τη μοναδική Ελληνική εταιρεία που συμμετέχει στους παραπάνω δείκτες, ανάμεσα σε κορυφαίες εταιρείες της Ευρωζώνης και των Αναπτυσσόμενων Αγορών.



Το Σεπτέμβριο του 2015, ο ΟΤΕ αναβαθμίστηκε σε εταιρεία «Prime», χαρακτηρισμός που αποδίδεται από την oekom research στις εταιρείες-ηγέτες κάθε κλάδου, αναγνωρίζοντας ότι τα διαπραγματεύσιμα ομόλογα και οι μετοχές του ΟΤΕ πληρούν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις.



Ο ΟΤΕ συμμετέχει, από το 2010, στο CDP (πρώην «Carbon Disclosure Project») για την κλιματική αλλαγή, συμπληρώνοντας το αντίστοιχο ερωτηματολόγιο και κοινοποιώντας τις απαιτούμενες πληροφορίες στην πλατφόρμα του CDP. Ο ΟΤΕ έλαβε στην αξιολόγηση του 2015 τη βαθμολογία 94 ως προς τη διαφάνεια / πληρότητα των απαντήσεών του στο ερωτηματολόγιο (Disclosure Score – με εύρος βαθμολογίας 0-100) και C για την επίδοσή του (Performance Band – με βαθμολογίες A, B, C, D και E), κατατάσσοντάς τον πάνω από το μέσο όρο των εταιρειών του κλάδου του.



Από τον Ιανουάριο του 2014, το Forum Ethibel ενέταξε τον ΟΤΕ στο Ethibel EXCELLENCE Investment Register. Η επιλογή του ΟΤΕ δείχνει ότι η εταιρεία αποδίδει καλύτερα από το μέσο όρο των εταιρειών του κλάδου της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, και για το λόγο αυτό θεωρείται επιλέξιμη για επενδύσεις που χρησιμοποιούν κριτήρια ηθικής και βιώσιμης επιχειρηματικότητας. Ο ΟΤΕ στην αξιολόγηση του 2014, αλλά και στην πιο πρόσφατη που ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2016, απέσπασε τη βαθμολογία C (βάσει της εξαβάθμιας κλίμακας A, B, C, D, E και M που χρησιμοποιείται).



Από το 2008, ο ΟΤΕ συμμετέχει στον Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας CRI Ελλάδας, τη διοργάνωση του οποίου έχει αναλάβει το Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε συνεργασία με το BITC (Business in the Community). Τη διετία 2008-2009 έλαβε τη διάκριση «Silver», και στην πορεία τη διάκριση «Gold», για τη διετία 2010-2011 και «Platinum», το 2012. Τη διετία 2013-2014, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αξιολογήθηκαν από κοινού, λαμβάνοντας την διάκριση «Platinum» και ειδικό έπαινο για την καλύτερη επίδοσή τους στον τομέα της Αγοράς και στον τομέα της Κοινωνίας, αντίστοιχα. Ενώ, το 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έλαβαν την κορυφαία διάκριση «Diamond» για την επίδοσή τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και ειδικό έπαινο για τη διαχρονική στήριξη και συμμετοχή στον συγκεκριμένο θεσμό.

### 2.7.3 Διακρίσεις

Κατά τη διάρκεια του 2015 ο ΟΤΕ και η COSMOTE έλαβαν μια σειρά βραβείων και διακρίσεων για την επίδοσή τους.

- Στα βραβεία «**Ethos Sustainability Awards 2015**», που διοργανώνονται από Ethos Events & Money Magazine ο ΟΤΕ και η COSMOTE κατέκτησαν την 1η Θέση στην κατηγορία «Δράση Προστασίας του Περιβάλλοντος 2015» με το Πρόγραμμα για την Κλιματική Αλλαγή. Η ψηφοφορία για την ανάδειξη των καλύτερων εταιρειών πραγματοποιήθηκε μέσω της ιστοσελίδας του συνεδρίου και ψήφισαν 2.123 άτομα.
- Στα «**Mobile Excellence Awards 2015**» που διοργανώνονται από την Boussias Communications και το ELTRUN, το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Επιχειρείν του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, η COSMOTE έλαβε το Βραβείο Gold στην κατηγορία Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Κλάδο του Κινητού Επιχειρείν και στην υποκατηγορία «Innovative Mobile R&D project» για το «e-Call».
- Στα «**BRAVO Sustainability Awards**» για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα, που διοργανώνονται από τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό QualityNet Foundation, στη διαβάθμιση «Μεγάλες Εταιρείες», ο ΟΤΕ και η COSMOTE έλαβαν διάκριση στις παρακάτω κατηγορίες:
  - «BRAVO GOVERNANCE» για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2013

- «BRAVO IN ACTION» για τη Χορηγία ΟΤΕ - COSMOTE στην περιοδική Έκθεση «Το Ναυάγιο των Αντικυθήρων: το Πλοίο, οι Θησαυροί, ο Μηχανισμός» και στη Νέα Ενάλια Ανασκαφή στα Αντικύθηρα
- «BRAVO ENVIRONMENT» για την παρακολούθηση και μείωση Εκπομπών Αερίων Θερμοκηπίου.
- Στα «**Hellenic Responsible Business Awards 2015**» που διοργανώνονται από την Boussias Communications και το περιοδικό Marketing Week, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έλαβαν τα εξής βραβεία:
  - «GOLD» στην κατηγορία Εκπαίδευση - Υποτροφίες / Μεγάλη επιχείρηση για τις υποτροφίες και πρωτοβουλίες εκπαίδευσης
  - «SILVER» στην κατηγορία Διαχείριση Ενέργειας για την ολοκληρωμένη διαχείριση ενέργειας και εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου.
- Στα «**Energy Mastering Awards 2015**» που διοργανώνονται από το Plant Management της Boussias Communications, οι εταιρείες έλαβαν τα κάτωθι βραβεία:
  - Η εφαρμογή του ΟΤΕ Energy Management έλαβε το βραβείο «GOLD» στην κατηγορία «Energy Intelligence Software».
  - Η υπηρεσία Driving Performance της COSMOTE έλαβε το βραβείο «GOLD» στην κατηγορία «Smart & Efficient Mobility».
  - Η βελτίωση ενεργειακής απόδοσης του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του ΟΤΕ και της COSMOTE έλαβε το βραβείο «SILVER» στην κατηγορία «Telecommunications».
  - Το ολοκληρωμένο σχέδιο του ΟΤΕ και της COSMOTE για την εξοικονόμηση ενέργειας έλαβε το βραβείο «SILVER» στην κατηγορία «Energy Conservation».



- Στα «**Waste & Recycling Awards 2015**», που διοργανώνονται από το Plant Management της Boussias Communications, η δράση «Μικρή προσπάθεια, μεγάλο αποτέλεσμα» - το πρόγραμμα ανακύκλωσης στα κτίρια Ομίλου Εταιρειών ΟΤΕ έλαβε το βραβείο «GOLD» στην κατηγορία Recycling (Compost – Materials Recovery)
- Στα «**CR Reporting Awards 2015**» που διοργανώνονται από την CorporateRegister.com Limited, ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2014 ΟΤΕ-COSMOTE προκρίθηκε στις καλύτερες υποψηφιότητες (short-list) των κατηγοριών «Best Carbon Disclosure» και «Innovation in Reporting».
- Στα «**BITE (Business IT Excellence) Awards 2015**» που διοργανώνονται από το περιοδικό netweek της Boussias Communications και το ELTRUN, το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Επιχειρείν του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, ο Όμιλος ΟΤΕ και η Cisco έλαβαν το βραβείο «GOLD», στην κατηγορία «Εξωστρεφής Πληροφορικά Συστήματα και Διαδικτυακές Εφαρμογές / Υπηρεσίες» για την εφαρμογή πρωτοποριακών λύσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο Γ.Ν. Παπαγεωργίου Θεσσαλονίκης.

## 2.8 Επίδοση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015

Οι βασικοί δείκτες χρηματοοικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής επίδοσης των εταιρειών, για το 2015, παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα. Περισσότερες πληροφορίες για την ανάλυση της επίδοσης, τις παραδοχές που χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό των στοιχείων ή περαιτέρω διευκρινίσεις για τα στοιχεία που παρουσιάζονται, παρατίθενται στις αντίστοιχες ενότητες του Απολογισμού

Κύριοι Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG KPIs) 2015	OTE	COSMOTE
<b>Χρηματοοικονομική Επίδοση</b>		
Κύκλος εργασιών (εκατ. €)	1.536,0	1.165,0
Αποδοχές και παροχές προσωπικού (εκατ. €)	331,9	85,5
Σύνολο λειτουργικών εξόδων (εκατ. €)	1.321,9	964,6
EBITDA (εκατ. €)	538,0	401,1
Προσαρμοσμένο EBITDA <sup>1</sup> (εκατ. €)	618,0	405,7
Καταβληθέντες φόροι εισοδήματος (εκατ. €)	9,4	123,9
Λοιπά λειτουργικά έξοδα (ενοίκια, αμοιβές τρίτων, λοιποί φόροι-πλην του φόρου εισοδήματος- τέλη ρυθμιστικών αρχών κ.λπ.) (εκατ. €)	335,3	211,9
<b>Αγορά</b>		
Συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας (αριθμός συνδρομητών)	2.698.912	-
Συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας (αριθμός συνδρομητών)	-	7.398.986
Συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων (αριθμός συνδρομητών)	1.532.879	-
Συνδρομητές TV (αριθμός συνδρομητών)	446.499	-
Δείκτης αφοσίωσης (TRIM)	73	68
Επενδυτικό πρόγραμμα CAPEX (συμπ. πληρωμών φάσματος) (εκατ. €)	237,9	209,0
Αξιολόγηση προμηθευτών (% της συνολικής αξίας προμηθειών)	90	94
Παράπονα πελατών (αριθμός παραπόνων)	219.739	117.251
Παράπονα πελατών που επιλύθηκαν εντός 2 ημερών (%)	53	68

Κύριοι Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG KPIs) 2015	OTE	COSMOTE
<b>Εργαζόμενοι</b>		
Εργαζόμενοι με συμβάσεις αορίστου χρόνου (αριθμός εργαζομένων)	8.496	2.008
Γυναίκες εργαζόμενες (%)	29	51
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)	99	92
Αποχωρήσεις ως ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων (%)	7,5	3,1
Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0	0
Μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	60	14
Μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός ημερών που απωλέσθηκαν)	2.496 <sup>2</sup>	340 <sup>3</sup>
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας (ώρες/εργαζόμενο)	0,30	0,92
Σύνολο εκπαίδευσης (ώρες/εργαζόμενο)	18,81	17,06
Εργαζόμενοι που εκπαιδεύτηκαν (αριθμός εργαζομένων)	8.500	1.906
Παράπονα για θέματα διακρίσεων που οδήγησαν σε αποφάσεις (αριθμός παραπόνων)	0	0
<b>Κοινωνία</b>		
Χορηγίες - Δωρεές (συμπ. σε είδος) (€)	1.635.031	1.628.640
Κοινωνικά προγράμματα (αριθμός προγραμμάτων)		27
Εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας (αριθμός συμμετοχών)		10.699
Άτομα που υποστηρίχτηκαν (αριθμός ατόμων – εκτίμηση)		1.264.295

Κύριοι Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG KPIs) 2015	ΟΤΕ	COSMOTE
<b>Περιβάλλον</b>		
Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh)	252,20	169,18
Κατανάλωση καυσίμων και χρήση τηλεθέρμανσης σε κτίρια/τηλεπ. δίκτυο (GWh)	14,07	14,35
Κατανάλωση στόλου αυτοκινήτων (GWh)	29,99	7,73
Άμεσες (scope 1) εκπομπές CO <sub>2</sub> (t)	10.736,45	5.716,42
Έμμεσες (scope 2) εκπομπές CO <sub>2</sub> (t)	163.678,30	109.795,11
Επικίνδυνα απόβλητα (t)	413,61	73,15
Μη επικίνδυνα τεχνικά (t)	5.768,94	130,86
Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών και εξαρτημάτων <sup>4</sup> (t)	12,86	9,19
Μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (αριθμός μετρήσεων)	-	60

<sup>1</sup> Εξαιρείται η επίδραση των Προγραμμάτων Εθελουσίας Συνταξιοδότησης και των Σχεδίων Αναδιοργάνωσης.

<sup>2</sup> Ο αριθμός ημερών που απωλέσθηκαν αναφέρεται σε ημερολογιακές ημέρες.

<sup>3</sup> Ο αριθμός ημερών που απωλέσθηκαν αναφέρεται σε εργάσιμες ημέρες.

<sup>4</sup> Οι ποσότητες που συλλέγονται στο δίκτυο καταστημάτων ΓΕΡΜΑΝΟΣ περιλαμβάνονται στις ποσότητες της COSMOTE.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εξέλιξη των παραπάνω Κύριων Δεικτών Επίδοσης στα έτη παρουσιάζονται στο αρχείο «Κύριοι Δείκτες Επίδοσης Ομίλου ΟΤΕ»



## 2.9 Στόχοι 2015 και 2016

### 2.9.1 Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στόχοι 2015	Επίδοση 2015	
<b>Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</b>		
<b>OTE-COSMOTE:</b> Έκδοση ετήσιου Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης σύμφωνα με τις οδηγίες GRI G4.	Π	Βλ. <a href="#">Προφίλ Απολογισμού</a> και <a href="#">Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative G4</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Νέα αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη των εταιρειών.	Π	Βλ. <a href="#">Ανάλυση Ουσιαστικότητας</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Περαιτέρω βελτίωση του on line τρόπου παρουσίασης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης.	Π	Βλ. <a href="#">Προφίλ Απολογισμού</a> και <a href="#">okosmosmaskalyteros.gr</a>
<b>Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</b>		
<b>OTE-COSMOTE:</b> Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων σύμφωνα με τις αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες του προτύπου ISO 31000.	E	Το έργο είναι σε εξέλιξη, λόγω αναγκαιότητας εναρμόνισης της ενιαίας μεθοδολογίας διαχείρισης κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ με τις επιμέρους μεθοδολογίες των επιχειρησιακών μονάδων που προβαίνουν σε διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων. Εντός του 2016, προβλέπεται η ολοκλήρωση του έργου.
<b>OTE-COSMOTE:</b> Ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας ρίσκου μέσω συνεχόμενης δράσης για την εκπαίδευση και ενημέρωση όλων των επιχειρησιακών μονάδων.	E	Οι δράσεις για την ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας για τη διαχείριση κινδύνων μέσω εκπαιδύσεων και ενημέρωσης όλων των επιχειρησιακών μονάδων θα συνεχισθούν και το 2016.
<b>OTE-COSMOTE:</b> Εφαρμογή της ενιαίας μεθοδολογίας διαχείρισης εταιρικών κινδύνων του ομίλου DT.	Π	Βλ. <a href="#">Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων αναφορικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία θα απευθύνεται στα στελέχη με θέση ευθύνης.	Π	Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με ποσοστό συμμετοχής 58,25%. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν υψηλή ικανοποίηση για τις υπηρεσίες της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και προτάθηκαν νέα θέματα εκπαίδευσης, λ.χ. καταπολέμησης της διαφθοράς.
<b>OTE-COSMOTE:</b> Ανασκόπηση του τρόπου λειτουργίας και των διαδικασιών που εφαρμόζονται για την εξυπηρέτηση του πελάτη με στόχο τον περιορισμό εμφάνισης περιστατικών που άπτονται ζητημάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης.	Π	Στον Όμιλο ΟΤΕ, έχει γίνει μια σημαντική προσπάθεια μετασχηματισμού τα τελευταία χρόνια, με επίκεντρο την Εμπειρία του Πελάτη. Με μεθόδους καινοτόμες και δημιουργικές, διασφαλίζεται ότι κάθε εκπαίδευση με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί μια δυνατή θετική εμπειρία, η οποία με τη σειρά της μεταφέρεται στους πελάτες.
<b>Εσωτερικός Έλεγχος</b>		
<b>OTE-COSMOTE:</b> Διενέργεια πάνω από 75 ελέγχων σύμφωνα με το ετήσιο πρόγραμμα Εσωτερικού Ελέγχου 2015.	Π	Βλ. <a href="#">Εσωτερικός Έλεγχος</a>

ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς E: Σε εξέλιξη Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

## Στόχοι 2016

### Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας

#### ΟΤΕ-COSMOTE:

- Διατήρηση της συμμετοχής σε διεθνείς δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης (SRI)
- Περαιτέρω βελτίωση της επικοινωνίας του on line Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ.
- Σύνδεση της στρατηγικής του Ομίλου με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών
- Συμμετοχή στο Advanced CoP του Global Compact

### Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Πιστοποίηση (attestation) του Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων σύμφωνα με τις αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες του προτύπου ISO 31000.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας για τη διαχείριση κινδύνων μέσω εκπαιδεύσεων και ενημέρωσης όλων των επιχειρησιακών μονάδων.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ανάλυση Διαφορών (GAP Analysis) του υπάρχοντος Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System - CMS) σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του προτύπου ISO 19600.

## 2.9.2 Αγορά

Στόχοι 2015	Επίδοση 2015	
<b>Ασφάλεια στο Διαδίκτυο</b>		
<b>COSMOTE:</b> Ενίσχυση των πρωτοβουλιών ενημέρωσης του κοινού για την ασφαλή χρήση των τεχνολογικών μέσων από παιδιά.	Π	Βλ. <u>Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού, Προϊόντα και Υπηρεσίες για την Ασφαλή Χρήση και Ενημέρωση του Κοινού και Συνεργασία με Έγκριτους Φορείς</u>
<b>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</b>		
<b>OTE-COSMOTE:</b> Υλοποίηση συστήματος καταγραφής ενεργειών και προστασίας βάσεων δεδομένων (Database Activity Monitoring).	Π	Βλ. <u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων.</u>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Πιστοποίηση ασφάλειας ISO 27001.	Π	Βλ. <u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</u>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Επέκταση συστήματος περιοδικής παρακολούθησης μη εγκατεστημένου διορθωτικού λογισμικού ασφάλειας (security patches).	Π	Βλ. <u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</u>
<b>OTE-COSMOTE</b> Ενίσχυση των μέτρων φυσικής ασφάλειας (δομικές παρεμβάσεις/συστήματα ασφαλείας) σε 25 καταστήματα.	Π	Ενισχύθηκαν σε 40 καταστήματα (βλ. <u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</u> )
<b>OTE-COSMOTE:</b> Ενίσχυση των μέτρων φυσικής ασφάλειας (δομικές παρεμβάσεις/συστήματα ασφαλείας) σε 20 κρίσιμα κτίρια.	Π	Ενισχύθηκαν σε 30 κτίρια και υλοποιήθηκαν ενέργειες πλήρους ενίσχυσης με εγκατάσταση ηλεκτρονικών συστημάτων Access control, Intrusion Detection και CCTV στα κτίρια Ρέντη, Ψυχικού και στην Εμμανουήλ Μπενάκη (βλ. <u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</u> )
<b>OTE:</b> Εγκατάσταση συστήματος ελέγχου πρόσβασης σε τουλάχιστον 4.000 ΚΑΦΑΟ και καμπίνες.	Όχι	Δεν επιτεύχθηκε, καθώς επαναλήφθηκε ο σχετικός διαγωνισμός με αναθεωρημένες τεχνικές προδιαγραφές.
<b>Επιχειρησιακή Συνέχεια</b>		
<b>OTE-COSMOTE:</b> Η καταγραφή και η ενημέρωση για τα ρίσκα καθώς και τον αντίκτυπό τους, που άπτονται της Επιχειρησιακής Συνέχειας, σε όλες τις Διευθύνσεις.	Ε	Η διαδικασία καταγραφής και ενημέρωσης για τους κινδύνους και την επίπτωσή τους έχει ξεκινήσει και είναι σε εξέλιξη.
<b>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</b>		
<b>OTE-COSMOTE:</b> Αξιολόγηση προμηθευτών που αντιστοιχούν στο 70% και στο 90% του ετήσιου όγκου προμηθειών αντίστοιχα του ΟΤΕ και της COSMOTE αντίστοιχα	Π	Βλ. <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u>

**ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ:** Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Ε: Σε εξέλιξη Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

## Στόχοι 2016

### Ασφάλεια στο Διαδίκτυο

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την προώθηση της υπεύθυνης οδικής συμπεριφοράς, σε ότι αφορά τη χρήση κινητού κατά την οδήγηση

### Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Επέκταση συστήματος καταγραφής ενεργειών και προστασίας βάσεων δεδομένων (Database Activity Monitoring) με προσθήκη υποσυστήματος αποτροπής επιθέσεων σε ιστοσελίδες.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Επέκταση της πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας Πληροφοριών κατά ISO 27001.

**ΟΤΕ:** Εγκατάσταση συστήματος ελέγχου πρόσβασης σε τουλάχιστον 4.000 ΚΑΦΑΟ και καμπίνες.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Επέκταση παροχής υπηρεσιών ασφάλειας σε άλλες εταιρίες.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Υλοποίηση κρυπτογράφησης στην εταιρική ηλεκτρονική επικοινωνία.

**ΟΤΕ:** Εφαρμογή λύσης κατά της πειρατείας για την ΟΤΕ TV.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Εγκατάσταση συστήματος για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών (information security compliance monitoring).

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ενίσχυση των μέτρων φυσικής ασφάλειας (δομικές παρεμβάσεις / συστήματα ασφαλείας) σε 23 καταστήματα.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ενίσχυση των μέτρων φυσικής ασφάλειας (δομικές παρεμβάσεις / συστήματα ασφαλείας) σε 25 κτίρια.

**ΟΤΕ:** Εγκατάσταση νέου συστήματος διαχείρισης και συστήματος ελέγχου πρόσβασης σε 50 ΚΑΦΑΟ και καμπίνες.

**COSMOTE:** Εγκατάσταση λύσης Video Verification σε 25 Σταθμούς Βάσης με παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας από εξωτερικό Κέντρο Λήψης Σημάτων (ΚΛΣ).

### Επιχειρησιακή Συνέχεια

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Επικαιροποίηση των εταιρικών ρίσκων και βελτιστοποίηση προγράμματος Επιχειρησιακής Συνέχειας

### Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ενοποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ με τον αντίστοιχο της COSMOTE.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ενσωμάτωση της απαίτησης για συμμόρφωση με την Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ στις συμβάσεις των προμηθευτών.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Αξιολόγηση προμηθευτών που αντιστοιχούν στο 80% και στο 90% του ετήσιου όγκου προμηθειών αντίστοιχα του ΟΤΕ και της COSMOTE.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Διασφάλιση ότι το 100% των Προμηθευτών με συμβάσεις άνω των € 50000 ελέγχονται ως προς την ακεραιότητά τους.

## 2.9.3 Εργαζόμενοι

Στόχοι 2015	Επίδοση 2015	
<b>Εργαζόμενοι</b>		
ΟΤΕ-COSMOTE: Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού, με έμφαση (1) στα προγράμματα ηγεσίας (Leadership) για κάθε ιεραρχικό επίπεδο και (2) ειδικά σχεδιασμένα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης εργαζομένων.	Π	Βλ. <u>Επιλογή Εργαζομένων</u> και <u>Εκπαίδευση Εργαζομένων</u>
ΟΤΕ-COSMOTE: Εξορθολογισμός κόστους και εναρμόνιση διαδικασιών και πολιτικών.	Π	Βλ. <u>Απασχόληση</u> και <u>Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα</u>
ΟΤΕ-COSMOTE: Εξέλιξη προγραμμάτων διαχείρισης ταλέντων για εξωτερικούς υποψήφιους και εργαζόμενους.	Π	Βλ. <u>Επιλογή Εργαζομένων</u>
ΟΤΕ-COSMOTE: Εναρμόνιση προσεγγίσεων υγείας και ασφάλειας.	Π	Βλ. <u>Υγεία και Ασφάλεια</u>

**ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ:** Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Ε: Σε εξέλιξη Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

Στόχοι 2016
<b>Εργαζόμενοι</b>
<p>ΟΤΕ-COSMOTE: One HR: εναρμόνιση, απλοποίηση και ψηφιοποίηση διαδικασιών Ανθρώπινου Δυναμικού</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Διαχείριση και ανάπτυξη ταλέντου.</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Ενδυνάμωση Δεξιοτήτων Ηγεσίας για όλα τα ιεραρχικά επίπεδα.</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Σχεδιασμός Μοντέλου «Οικογενειών Θέσεων» (Job Families Model).</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Ενίσχυση της διατμηματικής κινητικότητας (Job Rotation) των εργαζομένων με στόχο την επαγγελματική τους ανάπτυξη.</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Ψηφιοποίηση βασικών δραστηριοτήτων Υγείας και Ασφάλειας.</p>

## 2.9.4 Κοινωνία

Στόχοι 2015	Επίδοση 2015	
<b>Κοινωνία</b>		
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Διατήρηση των σημαντικών πρωτοβουλιών Εταιρικής Υπευθυνότητας για την υποστήριξη των παιδιών και των φοιτητών.	Π	Βλ. <u>Στήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων και Παιδιών και Υποστήριξη της Εκπαίδευσης</u>
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Υλοποίηση μιας νέας πρωτοβουλίας Εταιρικής Υπευθυνότητας με στόχο την περαιτέρω στήριξη της εκπαίδευσης – καινοτομίας.	Π	Βλ. <u>Υποστήριξη της Εκπαίδευσης</u>
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Περαιτέρω δράσεις για τη στήριξη των τοπικών κοινοτήτων σε όλη την Ελλάδα.	Π	Βλ. <u>Συνεισφορά στην Ευημερία και τη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών</u>
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Περαιτέρω συστηματοποίηση των πρωτοβουλιών εταιρικού εθελοντισμού.	Π	Βλ. <u>Εθελοντισμός των Εργαζομένων</u>

**ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ:** Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Ε: Σε εξέλιξη Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

Στόχοι 2016
<b>Κοινωνία</b>
<p><b>COSMOTE:</b> Συνέχιση της συνεισφοράς στην αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης λόγω των προσφυγικών ροών</p> <p><b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Νέα πρωτοβουλία για την εκπαίδευση των παιδιών για τη βελτίωση τεχνολογικών δεξιοτήτων</p> <p><b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Ενίσχυση εταιρικών εθελοντικών δράσεων</p> <p><b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Ενίσχυση δράσεων στήριξης που αφορούν στη βελτίωση των συνθηκών νοσοκομειακής περίθαλψης παιδιών</p>

## 2.9.5 Περιβάλλον

Στόχοι 2015	Επίδοση 2015	
<b>Περιβαλλοντική Διαχείριση</b>		
<b>ΟΤΕ:</b> Επέκταση του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του ΟΤΕ σε 3 νέα κτίρια.	Π	Βλ. <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Επιτεύγματα 2015</u>
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Αναβάθμιση / βελτιστοποίηση λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος που έχει αναπτυχθεί στον Όμιλο ΟΤΕ για τη συλλογή των περιβαλλοντικών στοιχείων.	Π	Ολοκληρώθηκαν οι εργασίες αναβάθμισης / βελτιστοποίησης του συστήματος. Το αναβαθμισμένο αυτό σύστημα αξιοποιήθηκε, σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ, και για την κάλυψη των σχετικών υποχρεώσεων αναφοράς.
<b>Κλιματική Αλλαγή</b>		
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Συμβολή στην επίτευξη των στόχων μείωσης των εκπομπών ΑΦΘ που έχουν τεθεί σε επίπεδο Ομίλου DT, με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων εξοικονόμησης ενέργειας και περιορισμού των εκπομπών CO <sub>2</sub> .	Π	Συμμετοχή στη στρατηγική για την κλιματική αλλαγή του Ομίλου DT η οποία έχει θέσει στόχο μείωσης των εκπομπών CO <sub>2</sub> , κατά 20%, έως το 2020 σε επίπεδο Ομίλου DT (με έτος βάσης το 2008). Η μετάβαση σε ένα ενεργειακά αποδοτικότερο δίκτυο αποτελεί την πρώτη προτεραιότητα του ΟΤΕ και της COSMOTE. Στην κατεύθυνση αυτή σχεδιάζονται και υλοποιούνται, σε ετήσια βάση, δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας και περιορισμού των εκπομπών CO <sub>2</sub>
<b>ΟΤΕ:</b> Μείωση των εκπομπών CO <sub>2</sub> (score 1 και score 2) κατά 13% σε σχέση με τις εκπομπές του 2008.	Π	Οι εκπομπές CO <sub>2</sub> (score 1 και score 2) το 2015 ήταν κατά 15% περίπου χαμηλότερες από τις εκπομπές του 2008.
<b>COSMOTE:</b> Μείωση των εκπομπών CO <sub>2</sub> (score 1 και score 2) κατά 3,5% σε σχέση με τις εκπομπές του 2008.	Μ	Οι εκπομπές CO <sub>2</sub> (score 1 και score 2) το 2015 ήταν κατά 1,7% περίπου χαμηλότερες από τις εκπομπές του 2008.
<b>Ενέργεια</b>		
<b>ΟΤΕ:</b> Μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο κατά 2% σε σχέση με το 2014.	Μ	Η κατανάλωση ηλεκτρισμού στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο το 2015 διατηρήθηκε, πρακτικά, στα επίπεδα του 2014 (αύξηση 0,3%).
<b>COSMOTE:</b> Εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας 2% στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο.	Π	Η εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο (11 GWh περίπου) αντιστοιχεί στο 7% της σχετικής κατανάλωσης.
<b>ΟΤΕ:</b> Βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του στόλου υπηρεσιακών οχημάτων κατά 15%.	Π	Βλ. <u>Κατανάλωση Ενέργειας</u>
<b>COSMOTE:</b> Βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του στόλου οχημάτων κατά 5%.	Π	Η μέση ενεργειακή απόδοση του στόλου των οχημάτων βελτιώθηκε κατά 9%.

**ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ:** Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Ε: Σε εξέλιξη Όχι = Δεν επιτεύχθηκε


Στόχοι 2015	Επίδοση 2015	
<b>Απορρίμματα</b>		
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Επέκταση πεδίου εφαρμογής του ολοκληρωμένου προγράμματος ανακύκλωσης υλικών συσκευασίας σε 10 νέα κτίρια, πανελλαδικά.	Π	Βλ. <u>Περιβάλλον / Επιτεύγματα 2015</u> και <u>Διαχείριση απορριμμάτων</u>
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Ανακύκλωση του 100% των επικίνδυνων και τεχνικών απορριμμάτων που αποσύρονται.	Π	Βλ. <u>Διαχείριση απορριμμάτων</u>
<b>Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία</b>		
<b>COSMOTE:</b> Εγκατάσταση 8 πρόσθετων σταθμών μέτρησης.	Π	Βλ. <u>Μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας</u>

**ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ:** Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Ε: Σε εξέλιξη Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

Στόχοι 2016
<b>Κλιματική Αλλαγή</b>
<p><b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Συμβολή στην επίτευξη των στόχων μείωσης των εκπομπών ΑΦΘ που έχουν τεθεί σε επίπεδο Ομίλου DT, με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων εξοικονομησης ενέργειας και περιορισμού των εκπομπών CO<sub>2</sub>.</p> <p><b>ΟΤΕ:</b> Μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> (score 1 και score 2) κατά 19% σε σχέση με τις εκπομπές του 2008.</p> <p><b>COSMOTE:</b> Περιορισμός της αύξησης των εκπομπών CO<sub>2</sub> (score 1 και score 2) κατά 6% σε σχέση με τις εκπομπές του 2008.</p>
<b>Ενέργεια</b>
<p><b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Πιστοποίηση του Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 50001:2011</p> <p><b>ΟΤΕ:</b> Μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο κατά 1,5% σε σχέση με το 2015.</p> <p><b>COSMOTE:</b> Περιορισμός της αύξησης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στο 3%.</p> <p><b>ΟΤΕ:</b> Ειδική κατανάλωση υπηρεσιακών οχημάτων της τάξης των 8 lt/100 km (βενζίνη) και των 10 lt/100 km (ντίζελ).</p> <p><b>COSMOTE:</b> Βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης στόλου οχημάτων κατά 5%.</p>
<b>Απόβλητα</b>
<p><b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Επέκταση πεδίου εφαρμογής του ολοκληρωμένου προγράμματος ανακύκλωσης υλικών συσκευασίας σε 2 νέα κτίρια.</p> <p><b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Ανακύκλωση του 100% των επικίνδυνων και τεχνικών απορριμμάτων που αποσύρονται.</p>
<b>Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία</b>
<b>COSMOTE:</b> Εγκατάσταση 9 πρόσθετων σταθμών μέτρησης.



## 3.0 Αγορά



Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στη συνεχή βελτίωση των τοπικών τηλεπικοινωνιακών υποδομών και την επέκταση των υπηρεσιών και των προϊόντων του, χρησιμοποιώντας τις βέλτιστες διαθέσιμες τεχνολογικές λύσεις. Λειτουργεί με πελατοκεντρική φιλοσοφία, με στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών τους αλλά και με υπεύθυνο τρόπο, παρουσιάζοντας καινοτόμα και βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες. Ζητά από τους προμηθευτές του να λειτουργούν με τις ίδιες αρχές.

## 3.1 Στρατηγική για την Αγορά

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει ως βασική στρατηγική του προτεραιότητα, τη διαφάνεια και την υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά. Στόχος του είναι η συνέχιση της επιτυχημένης πορείας του στην αγορά, επιδεικνύοντας πελατοκεντρικό, καινοτόμο και ανταγωνιστικό χαρακτήρα, καθώς και αναλαμβάνοντας πρωταγωνιστικό ρόλο στην οικοδόμηση της Ψηφιακής Ελλάδας.

Ο συντονισμός της στρατηγικής και διαμόρφωσης πολιτικών σε θέματα που άπτονται της αγοράς, πραγματοποιείται σε όλο το εύρος των Γενικών Διευθύνσεων των εταιρειών, μέσω του Επιχειρηματικού Σχεδίου, το οποίο επιβλέπει ο Διευθύνων Σύμβουλος και η Διοικητική Ομάδα. Στη διαδικασία σχεδιασμού του Επιχειρηματικού Σχεδίου περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, αξιολογήσεις της αγοράς καθώς και των ρυθμιστικών και εμπορικών κινδύνων και ευκαιριών.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, επιδιώκουν να προσφέρουν «υπεύθυνα» προϊόντα και υπηρεσίες, με την ανάλογη σήμανση και πληροφόρηση, ώστε να παρέχουν στους πελάτες τους ασφάλεια στη χρήση για όλη τη διάρκεια ζωής των προϊόντων και υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, έχουν δεσμευτεί για την εφαρμογή πλαισίου ασφάλειας και προστασίας δεδομένων. Το σύνολο των προϊόντων προς πώληση, τα συνοδευτικά προϊόντα και οι προσφερόμενες υπηρεσίες, έχουν πιστοποιηθεί και φέρουν όλες τις υποχρεωτικές σημάνσεις που απαιτούνται σύμφωνα με τη νομοθεσία της Ε.Ε., τις οδηγίες και τους κανονισμούς σχετικά με την ασφαλή χρήση και τον περιορισμό των επικίνδυνων ουσιών και ηλεκτρονικών αποβλήτων. Και οι δύο εταιρείες ενισχύουν την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση των υλικών και στηρίζουν την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου. Η επικοινωνία που αφορά στο marketing, γίνεται σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, ενώ οι εταιρείες εργάζονται συνεχώς για ανάπτυξη διαδικασιών και εργαλείων, ώστε να εξασφαλίζουν πάντα το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων των πελατών.

Τέλος, οι δύο εταιρείες έχουν πλήρη επίγνωση των κινδύνων που προκύπτουν από την εφοδιαστική τους αλυσίδα και εργάζονται για την ανάπτυξη κοινωνικών (με αναφορά σε θέματα εργασιακά και ανθρωπίνων δικαιωμάτων) και περιβαλλοντικών υπεύθυνων πρακτικών.

## Επιτεύγματα 2015

- ✓ **Περαιτέρω ανάπτυξη υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών.** Ενδεικτικά: Business Cloud, τηλεδιασκέψεις, υπηρεσία διαχείρισης εταιρικού στόλου – fleet management, ηλεκτρονικές εφαρμογές.

---
- ✓ **Συμμετοχή σε 28 καινοτόμα ερευνητικά προγράμματα,** μέσω διεθνών συνεργασιών στο χώρο της βιομηχανίας και της ακαδημαϊκής κοινότητας.

---
- ✓ **Δημιουργία του νέου Προγράμματος «Παιδί και Ασφάλεια στην Τεχνολογία»,** με στόχο την ενημέρωση και την εκπαίδευση των γονιών και την παροχή λύσεων με προϊόντα και υπηρεσίες σχεδιασμένες αποκλειστικά για παιδιά.

---
- ✓ **Ενημέρωση πάνω από 26.000 ατόμων για θέματα ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.**

---
- ✓ **Αναγνώριση κοινωνικού προφίλ των δυο εταιρειών από τους πολίτες,** κατατάσσοντάς τις στις 2 πρώτες θέσεις ανάμεσα στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα (πηγή: Κοινωνικό Βαρόμετρο ASBI).

---
- ✓ **Η COSMOTE αντιμετώπισε το 68% και ο ΟΤΕ το 53% των παραπόνων των πελατών, εντός 2 ημερών.**

---
- ✓ **Υιοθέτηση νέων «Δεσμευτικών Εταιρικών Κανόνων Προστασίας Δεδομένων»,** οι οποίες αποτελούν τις νομικές απαιτήσεις για την ανταλλαγή των προσωπικών δεδομένων εντός των Ομίλων της DT και του ΟΤΕ.

---
- ✓ **Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης και Ασφάλειας Πληροφοριών κατά ISO 27001 σε ΟΤΕ και COSMOTE.**

---
- ✓ **Αξιολόγηση προμηθευτών που αντιπροσωπεύουν το 90% (COSMOTE) και 94% (ΟΤΕ), του ετήσιου όγκου προμηθειών τους.**

## 3.2 Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

### Είναι σημαντικό γιατί...

Ο Όμιλος ΟΤΕ, σεβόμενος τον καταναλωτή, φροντίζει να συμβάλλει με τη συμπεριφορά του στην άσκηση πραγματικά υπεύθυνου ανταγωνισμού, χωρίς να παρεμποδίζει την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Ο Όμιλος αναγνωρίζει το ρόλο του, συμμορφώνεται με το δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού και προχωρά στη δημοσιοποίηση της δραστηριότητάς του.

### 3.2.1 Ανταγωνισμός και Ρυθμίσεις

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι σταθερά προσηλωμένοι στην τήρηση των εθνικών και ευρωπαϊκών κανονισμών της αγοράς τηλεπικοινωνιών, στην Ελλάδα και τις χώρες όπου δραστηριοποιούνται οι θυγατρικές τους. Επιπλέον, έχουν δεσμευτεί να συνεργάζονται με κρατικούς φορείς, επιχειρήσεις και άλλους κοινωνικούς εταίρους, προκειμένου να διασφαλίζεται ένα κανονιστικό πλαίσιο, που αφενός δεν θίγει τα συμφέροντά τους και αφετέρου συμβάλλει στην γενικότερη ευημερία της κοινωνίας.

Ο ΟΤΕ, από το 2011, και η COSMOTE, από το 2006, διαμόρφωσαν σχετικές εσωτερικές πολιτικές, προκειμένου να ενημερώσουν τους εργαζόμενους για τη σημασία της συμμόρφωσης με τους κανόνες ανταγωνισμού και να συστηματοποιήσουν τους σχετικούς κώδικες συμπεριφοράς. Η Πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ για τη συμμόρφωση στο δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού, η οποία καθορίζει το πλαίσιο λειτουργίας των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ και των εργαζομένων της, σύμφωνα με τη νομοθεσία περί ελεύθερου ανταγωνισμού, τέθηκε σε ισχύ το 2013.

#### Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Η παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα, διέπεται τόσο από το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όσο και από εθνικές διατάξεις περί ανταγωνισμού, καθώς επίσης και από ειδικές ρυθμίσεις για τον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες καλύπτουν θέματα, όπως: αριθμοδότηση, αδειοδότηση, τιμολόγια, καθολική υπηρεσία, υπηρεσίες χονδρικής (αδεσμοποίητη

πρόσβαση στον τοπικό βρόχο, διασύνδεση, μισθωμένες γραμμές, χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση), καθώς και ζητήματα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Ο ΟΤΕ παραμένει υπόχρεος Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας. Το Μάρτιο 2015, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε το τεύχος προκήρυξης της δημοπρασίας για την ανάδειξη παρόχου / παρόχων καθολικής υπηρεσίας. Μετά από τροποποίηση του χρονοδιαγράμματος, η τελική κατάθεση φακέλων αιτήσεων συμμετοχής πραγματοποιήθηκε την 26/06/2015. Η προβλεπόμενη διαγωνιστική διαδικασία αναμένεται να διεξαχθεί εντός του 2016.

Επιπρόσθετα, τον Ιούνιο 2015, η ΕΕΤΤ προχώρησε στη διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης για την ανάλυση των αγορών λιανικής και χονδρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση με βάση τη Σύσταση της Επιτροπής της 9ης Οκτωβρίου 2014 «σχετικά με σημαντικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση».

Στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ περιλαμβάνει διατάξεις σχετικά με την εισαγωγή στο δίκτυο πρόσβασης της τεχνολογίας Vectoring. Η υιοθέτηση του κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου σχετικά με την τεχνολογία Vectoring θα επιτρέψει την πραγματοποίηση σημαντικών επενδύσεων για την αναβάθμιση των παρεχόμενων ευρυζωνικών υπηρεσιών σε ταχύτητες έως 100 Mbps.

Επιπρόσθετα, η ΕΕΤΤ προτείνει την απορρύθμιση της αγοράς λιανικής πρόσβασης, διατηρεί ωστόσο την υποχρέωση ελέγχου τιμών των λιανικών υπηρεσιών

στο πλαίσιο των αγορών χονδρικής πρόσβασης. Η επιβολή «ex ante» ρυθμιστικών περιορισμών στον ΟΤΕ σε σχέση με τις λιανικές υπηρεσίες του, επηρεάζει την επιχειρηματική πολιτική του και στρεβλώνει τις συνθήκες ανταγωνισμού στις λιανικές αγορές, οι οποίες λειτουργούν ήδη ανταγωνιστικά. Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι, στις αγορές που έχει επιτευχθεί το απαιτούμενο επίπεδο ανταγωνισμού, η κατάργηση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων συμβάλλει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος ρυθμιστικής βεβαιότητας που προωθεί τις επενδύσεις, ιδιαίτερα στην ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς. Παράλληλα, η διατήρηση ή επιβολή νέων ρυθμίσεων στις αγορές που δεν υπάρχει αποτελεσματικός ανταγωνισμός θα πρέπει να μην αποτρέπουν αλλά να ενθαρρύνουν τις επενδύσεις.

Η έκδοση σχετικής Απόφασης σε συνέχεια της ανωτέρω δημόσιας διαβούλευσης αναμένεται εντός του 2016.

### Ρυθμιστικές Πράξεις το 2015

Το 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενεπλάκησαν σε μια σειρά ρυθμιστικών και διοικητικών διαφορών με την ΕΕΤΤ. Αυτές σχετίζονται με τρεις (3) ακροάσεις κατά του ΟΤΕ αναφορικά με καθυστερήσεις στην υλοποίηση αιτημάτων για παροχή τοπικών βρόχων και τη διακοπή των υπηρεσιών αδεσμοποίητης πρόσβασης

στον τοπικό βρόχο προς συγκεκριμένο πάροχο λόγω οφειλών του.

Υπήρξε μία (1) ακρόαση του ΟΤΕ και της COSMOTE από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, σε σχέση με το μπτρώο του άρθρου 11 Ν. 3471/06.

Εκδόθηκε απόφαση επί των ακροάσεων της ΕΕΤΤ κατά του ΟΤΕ και της COSMOTE αναφορικά με εκπαιδευτικό πρόγραμμα της COSMOTE, η οποία επέβαλλε στον ΟΤΕ την κύρωση της σύστασης για παράλειψη προηγούμενης γνωστοποίησης στην ΕΕΤΤ.

Το 2015, η ΕΕΤΤ δεν επέβαλε στον ΟΤΕ κανένα χρηματικό πρόστιμο.

Η ΕΕΤΤ επέβαλε στην COSMOTE πρόστιμο € 1.223.000 για παράβαση του κανονισμού της φορητότητας. Η COSMOTE άσκησε προσφυγή στο αρμόδιο Δικαστήριο, ζητώντας την ακύρωση του εν λόγω προστίμου.

Επίσης το 2015 η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα επέβαλε στον ΟΤΕ πρόστιμο € 60.000 και ο ΟΤΕ άσκησε προσφυγή στο αρμόδιο Δικαστήριο ζητώντας την ακύρωση του εν λόγω προστίμου.

Προσφυγές κατά το 2015		
Ενέργειες	ΟΤΕ	COSMOTE
Αριθμός προστίμων	1 (από Α.Π.Δ.Π.Χ.)	1 (από Ε.Ε.Τ.Τ.)
Αριθμός προσφυγών	1	1
Αριθμός μη-χρηματικών ποινών	1 (σύσταση Ε.Ε.Τ.Τ.)	0
Αξία προστίμων (€ )	60.000	1.223.000

### 3.2.2 Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς

Δεδομένου ότι οι νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών είναι καθοριστικής σημασίας για τη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, την κοινωνική συμμετοχή και τη βιωσιμότητα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο σε κλαδικά και πολυσυλλεκτικά fora, ενώσεις και πρωτοβουλίες, τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, προκειμένου να προωθήσουν τον υπεύθυνο ανταγωνισμό, την αυτορρύθμιση και τη συνεργασία σε κοινωνικά ζητήματα. Η συμμετοχή αυτή βασίζεται στον κώδικα δεοντολογίας και στο ρυθμιστικό πλαίσιο, είναι διαφανής και σύμφωνη με τους ισχύοντες νόμους.

Οι αρχές που διέπουν τη συμμετοχή των εταιρειών στα διάφορα fora, ενώσεις, πρωτοβουλίες και τις αρμόδιες επιτροπές ξεκινούν από την αναζήτηση ενός δίκαιου κανονιστικού περιβάλλοντος που θα δημιουργήσει ισότιμους όρους ανταγωνισμού για όλους τους συμμετέχοντες και ρυθμιστική προβλεψιμότητα για επενδύσεις δικτύου.

Οι σημαντικότερες σχετικές συμμετοχές του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2015 είναι οι εξής:

- **ETNO:** Ο ΟΤΕ αποτελεί ένα από τα 50 μέλη και παρατηρητές του Συνδέσμου Ευρωπαϊκών Φορέων Εκμετάλλευσης Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων (Association of European Telecommunications Network Operators)
- **ITU:** Η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών είναι ένας οργανισμός υπό την αιγίδα των Ηνωμένων Εθνών για θέματα τεχνολογίας επικοινωνιών και πληροφορικής
- **Συμμαχία ΤΠΕ για την ασφαλέστερη χρήση των συνδεδεμένων συσκευών και των διαδικτυακών υπηρεσιών από τα παιδιά και τους νέους στην Ε.Ε.:** Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν, ως μέλη του Ομίλου DT, σε αυτή την ευρεία συμμαχία, που αποτελείται από 22 επιχειρήσεις από τον κλάδο Τεχνολογιών, Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Ο στόχος της Συμμαχίας ΤΠΕ, είναι να βοηθήσει τους νεότερους χρήστες του Διαδικτύου, σε όλη την

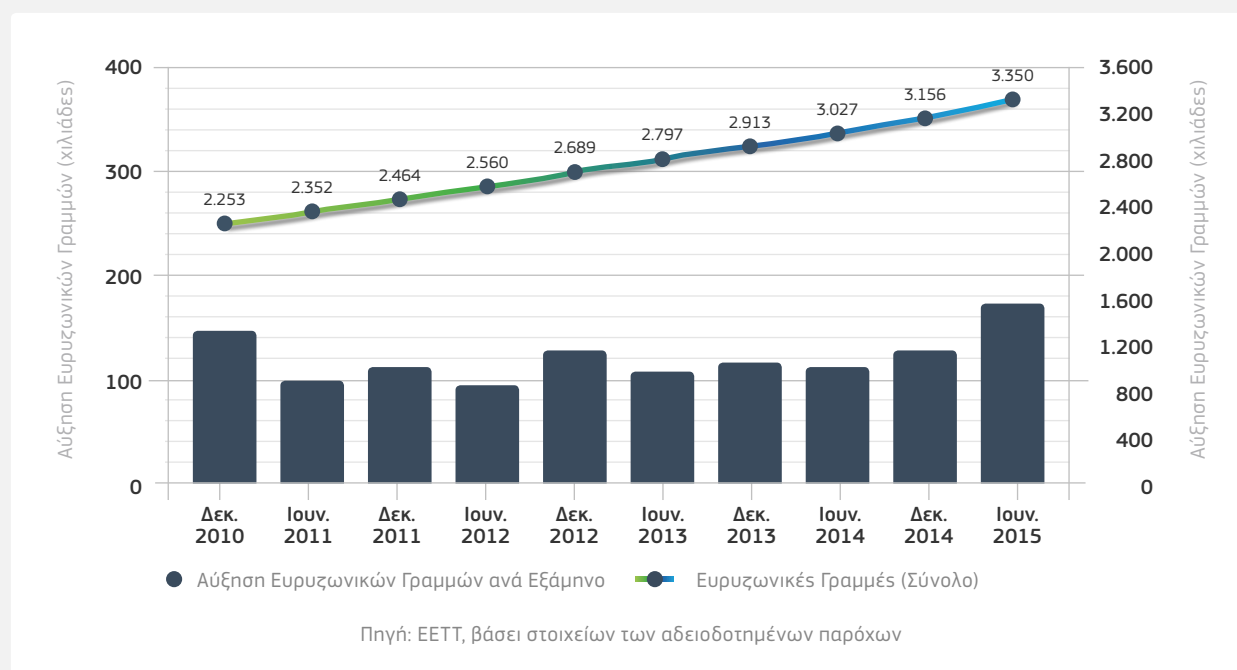
Ευρώπη, να αξιοποιήσουν στο έπακρο τον «κόσμο» του Διαδικτύου και να αντιμετωπίσουν όλες τις πιθανές προκλήσεις και κινδύνους.

- **Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλή χρήση των κινητών τηλεφώνων από τα παιδιά και τους εφήβους:** Η COSMOTE, συμμετείχε ενεργά στις διαβουλεύσεις, υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού Μνημονίου σχετικά με την ασφαλέστερη χρήση των κινητών τηλεφώνων από παιδιά και εφήβους. Αποτελεί την πρώτη ελληνική εταιρεία που υπέγραψε αυτό το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο, το Φεβρουάριο του 2007, μαζί με άλλες 15 ευρωπαϊκές εταιρείες κινητής τηλεφωνίας και παροχής περιεχομένου.
- **Εθνικός Κώδικας Δεοντολογίας για τα κινητά τηλέφωνα και την προστασία των χρηστών:** Η COSMOTE συνεργάστηκε με άλλους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, ώστε να αναπτύξουν έναν κοινό Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών. Στόχος αυτής της διαδικασίας αυτορρύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας είναι, να παρασχεθεί ένα ενιαίο επίπεδο προστασίας για τους ανήλικους χρήστες, όπως συμβαίνει σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.
- **Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας:** Η COSMOTE συμμετέχει στην αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία «Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας». Η Ένωση έχει ως σκοπό να δρα ως συμβουλευτικό όργανο αναφορικά με ρυθμιστικές διαδικασίες, να συμμετέχει στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων νομοπαρασκευαστικών και τεχνικών επιτροπών (σε Διεθνές, Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο), καθώς και να συνεργάζεται με Ιδρύματα και Ενώσεις σε άλλες χώρες, στο πλαίσιο διμερών συνεργασιών. Στόχος της είναι ο εκσυγχρονισμός και η ανάπτυξη του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας.

## 3.3 Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα

Παρά το γεγονός ότι η διαθεσιμότητα των ευρυζωνικών συνδέσεων, για υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, αγγίζει σχεδόν το 100% στην Ελλάδα, το ποσοστό διείσδυσης είναι μια συνεχής πρόκληση για τη χώρα, η οποία έχει μείνει πίσω από τον κοινοτικό μέσο όρο, κυρίως σε συνδέσεις σταθερών ευρυζωνικών γραμμών. Οι ευρυζωνικές συνδέσεις τον Ιούλιο του 2015 έφτασαν τις 3.330.143 (διείσδυση 30,3% στον πληθυσμό), έναντι 3.156.071 τον Δεκέμβριο του 2014 (διείσδυση 28,7%), σημειώνοντας αύξηση κατά 174.072 γραμμές τη διάρκεια του εξαμήνου. Η Ελλάδα ήδη από τον Δεκέμβριο του 2014 βρισκόταν στην 13η θέση κατάταξης ανάμεσα στις χώρες της Ε.Ε. όσον αφορά την ευρυζωνική διείσδυση, σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της EETT.

### Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών



### Κυριότερες Επενδύσεις το 2015:

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι ο μεγαλύτερος εθνικός επενδυτής σε νέες τεχνολογίες και υποδομές με επενδύσεις στην Ελλάδα, που μόνο τα τελευταία πέντε χρόνια ξεπέρασαν τα € 2 δισ., ενώ υλοποιεί για την τρέχουσα τετραετία επενδύσεις ύψους € 1,3 δισ., κυρίως σε δίκτυα νέας γενιάς.

Στην Ελλάδα σήμερα, το τηλεφωνικό δίκτυο καλύπτει το σύνολο της χώρας ακόμα και στα πιο δυσπρόσιτα σημεία, οι ευρυζωνικές υπηρεσίες ADSL προσφέρονται σε πάνω από 95% των υφιστάμενων τηλεφωνικών συνδέσεων, ενώ ταχύτητες VDSL έως 50 Mbps παρέχονται ήδη σε 1.600.000 νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Στην κινητή τηλεφωνία, ο Όμιλος ΟΤΕ είναι πρωτοπόρος. Εξελίσσει συνεχώς το δίκτυο 3G

που καλύπτει πάνω από το 98% του πληθυσμού της χώρας και είναι Νο1 σε πληθυσμιακή κάλυψη 4G στην Ελλάδα, με σχεδόν 80%. Επίσης, πρώτος στην Ελλάδα και από τους πρώτους στην Ευρώπη, διέθεσε στους καταναλωτές ταχύτητες mobile internet έως και 375Mbps μέσω του δικτύου 4G+.

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει την ικανότητα, την τεχνογνωσία και την οικονομική βάση για να συνεχίσει να επενδύει στην αναβάθμιση και επέκταση

των τηλεπικοινωνιακών υποδομών στην Ελλάδα, συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 και τη μετάβαση της χώρας στη νέα ψηφιακή εποχή για την κοινωνία και τους πολίτες.

Οι επενδύσεις του Ομίλου υλοποιούνται κυρίως από τις Εμπορικές και Τεχνολογικές Διευθύνσεις, βάσει των αναγκών της αγοράς, των πελατών και της κοινωνίας.

### Στοιχεία Γραμμών ΟΤΕ και Στατιστικά Κίνησης

	31 Δεκ 2013	31 Δεκ 2014	31 Δεκ 2015	Αλλαγή 2014-2015
Συνδέσεις PSTN	2.532.008	2.413.174	2.311.396	-4,2%
Συνδέσεις ISDN (BRA και PRA)	358.446	333.533	308.514	-7,5%
Άλλες συνδέσεις (MSAN)	8.688	15.066	79.002	+424%
<b>Σύνολο συνδέσεων ΟΤΕ</b>	<b>2.899.142</b>	<b>2.761.773</b>	<b>2.698.912</b>	<b>-2,3%</b>
<i>Εκ των οποίων συνδέσεις Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (Wholesale line rental - WLR)</i>	<i>47.082</i>	<i>35.325</i>	<i>14.521</i>	<i>-58,9%</i>
Σύνολο ενεργών συνδρομητών ευρυζωνικών υπηρεσιών ΟΤΕ	1.286.228	1.389.871	1.532.879	+10,3%
Συνδρομητές ΟΤΕ TV (IPTV και δορυφορική)	255.912	353.482	446.499	+26,3%
<b>Ενεργοί συνδρομητές λιανικής ευρυζωνικών υπηρεσιών ΟΤΕ</b>	<b>1.261.590</b>	<b>1.367.388</b>	<b>1.506.909</b>	<b>+10,2%</b>
Αποδεδειγμένοι τοπικοί βρόχοι (ενεργοί)	1.907.303	2.015.940	2.047.268	+1,6%



## 3.4 Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού

Ο ρόλος του Ομίλου ΟΤΕ δεν σταματά στην παροχή ασφαλών προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών κορυφαίας ποιότητας, αλλά εκτείνεται και στην ενημέρωση των πελατών και του ευρύτερου κοινού, για την ασφαλή χρήση της τεχνολογίας. Αναγνωρίζοντας ότι οι τρόποι πρόσβασης των παιδιών στον κόσμο της τεχνολογίας είναι πολλοί και γεμάτοι αναρίθμητες δυνατότητες γνώσης, ψυχαγωγίας και δημιουργίας, αλλά ενίοτε συνοδεύονται από ορισμένους κινδύνους, το 2015, δημιουργήθηκε το Πρόγραμμα «Παιδί και Ασφάλεια στην Τεχνολογία». Στόχος του νέου αυτού ολοκληρωμένου προγράμματος είναι να ενημερώνει, να εκπαιδεύει και να δίνει χρήσιμες συμβουλές στους γονείς, προτείνοντας λύσεις με προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν σχεδιαστεί αποκλειστικά για παιδιά.

### 3.4.1 Προϊόντα και Υπηρεσίες για την Ασφαλή Χρήση

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες και προϊόντα ειδικά σχεδιασμένα για παιδιά, με σκοπό να χρησιμοποιούν τα τεχνολογικά μέσα με ασφάλεια.

- **COSMOTE Smile:** Η συγκεκριμένη υπηρεσία σχεδιάστηκε ειδικά για παιδιά, ώστε να απολαμβάνουν τις δυνατότητες του κινητού και του tablet με ασφάλεια και σιγουριά. Μέσω της υπηρεσίας, δίνεται η δυνατότητα στους γονείς να επιλέγουν το όριο χρήσης, τις επιτρεπόμενες εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, τις εφαρμογές που θα μπορεί να χρησιμοποιεί το παιδί και τις ιστοσελίδες που θα μπορεί να επισκεφτεί. Επιπλέον, οι γονείς μπορούν να εντοπίζουν στο χάρτη που βρίσκεται το κινητό του παιδιού ή να ενημερώνονται κατά την απομάκρυνσή του από μια ορισμένη περιοχή.
- **COSMOTE Secure:** Η υπηρεσία αυτή αποτελεί μία ολοκληρωμένη λύση προστασίας του υπολογιστή, που περιλαμβάνει Anti-Virus, Anti-Spam, Firewall, Browsing Protection, καθώς και υπηρεσίες Γονικού Έλεγχου, που προσφέρουν ασφάλεια κατά την πλοήγηση των παιδιών στο διαδίκτυο.

Μέσω της υπηρεσίας, οι γονείς μπορούν να φιλτράρουν και να απαγορεύουν την πρόσβαση σε ιστοσελίδες με ακατάλληλο περιεχόμενο, αλλά και να προσαρμόζουν το επίπεδο προστασίας, ανάλογα με την ηλικία των παιδιών.

- **Υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου προσφέρονται και από τον ΟΤΕ TV,** από τον ΟΤΕ TV για τους συνδρομητές της υπηρεσίας, τόσο μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης, όσο και μέσω δορυφόρου. Με τις υπηρεσίες αυτές, οι συνδρομητές έχουν την επιλογή να ορίσουν το επίπεδο γονικού ελέγχου που προτιμούν και να αποκλείσουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένα προγράμματα, με βάση το βαθμό καταλληλότητας που φέρει το εκάστοτε πρόγραμμα. Επιπρόσθετα, οι συνδρομητές μέσω δορυφόρου, μπορούν να αποκλείσουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένα κανάλια της επιλογής τους. Σχετικά με το επιπλέον προαιρετικό πακέτο καναλιών Adult Pack (που περιλαμβάνει κανάλια με περιεχόμενο για ενήλικους), ο συνδρομητής μπορεί να το αποκτήσει, μόνο εφόσον είναι ενήλικος. Προκειμένου να ενοικιάσει ένας συνδρομητής μία ταινία με περιεχόμενο για ενήλικες, από την υπηρεσία ΟΤΕ Cinema on Demand, θα πρέπει να εισαγάγει τον προσωπικό του κωδικό PIN, που του είχε δοθεί όταν αγόρασε την υπηρεσία (με την ενημέρωση για το πως πρέπει να το διαφυλάττει μακριά από τα παιδιά). Όλες οι παραπάνω οδηγίες είναι διαθέσιμες στα εγχειρίδια χρήσης της υπηρεσίας, καθώς και τις θόκες βοήθειας, στην ιστοσελίδα της υπηρεσίας.

### 3.4.2 Ενημέρωση του Κοινού και Συνεργασία με Έγκριτους Φορείς

Το 2015, στο πλαίσιο του Προγράμματος «Παιδί και Ασφάλεια στην Τεχνολογία», δημιουργήθηκε η ιστοσελίδα [www.safekids.gr](http://www.safekids.gr), μέσω της οποίας οι γονείς μπορούν να ενημερωθούν για το πώς η τεχνολογία μπορεί να γίνει πιο χρηστική και ασφαλής για τα παιδιά, παρέχοντας χρήσιμες συμβουλές και απαντήσεις σε ζητήματα που τους απασχολούν. Η ιστοσελίδα αυτή περιλαμβάνει πληροφορίες για τον κόσμο του διαδικτύου, των social media, των διαδικτυακών

παιχνιδιών, των εφαρμογών και πολλών ακόμη θεμάτων.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποιεί ολοκληρωμένες δράσεις και πρωτοβουλίες ενημέρωσης γονέων και παιδιών και συνεργάζεται με έγκριτους και αναγνωρισμένους φορείς, με στόχο την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση γονέων, παιδιών και εκπαιδευτικών. Συγκεκριμένα:

- **Ενημερωτικές Συναντήσεις για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ**

Το πρόγραμμα αφορά στην καλύτερη και ασφαλέστερη αντιμετώπιση των προκλήσεων του ψηφιακού κόσμου και πραγματοποιείται στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ, από το 2010. Οι ενημερωτικές συναντήσεις διεξάγονται με διαδραστικό τρόπο, από εξειδικευμένους και αναγνωρισμένους συνεργάτες. Τη χρονική περίοδο Σεπτέμβριος 2014 – Αύγουστος 2015 συμμετείχαν πάνω από 400 άτομα στις ενημερωτικές συναντήσεις. Από τον Νοέμβριο του 2015, ξεκίνησε η νέα συνεργασία του Μουσείου με τη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Συγκεκριμένα, εκπρόσωποι της

Διεύθυνσης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, διεξάγουν μηνιαίες ενημερωτικές συναντήσεις για μαθητές Γυμνασίου, στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ. Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων, τα παιδιά ενημερώνονται για την καλύτερη και ασφαλέστερη αντιμετώπιση των προκλήσεων του διαδικτύου, ενισχύοντας την πεποίθηση ότι το διαδίκτυο είναι ένας απέραντος κόσμος γνώσης, έκφρασης, ανακάλυψης και δημιουργίας, αρκεί να χρησιμοποιείται με ασφάλεια.

- **Θεατρικές Παραστάσεις στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ**

Για ακόμα μια χρονιά, το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ φιλοξενεί τη θεατρική παράσταση «Η Φάρμα του Διαδικτύου», η οποία απευθύνεται σε παιδιά Νηπιαγωγείου και Δημοτικού. Το 2015, τα 975 άτομα (παιδιά και εκπαιδευτικοί) που παρακολούθησαν την παράσταση στο Μουσείο, ψυχαγωγήθηκαν και εκπαιδεύτηκαν για την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση του διαδικτύου, μέσα από τις ιστορίες των μικρών ηρώων της φάρμας.



- **Υποστήριξη Ημερίδων και Συνεδρίου της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος 2015**

Για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν τη διεξαγωγή ημερίδων για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο, που διοργανώνει η Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Οι ημερίδες υλοποιούνται σε όλη την Ελληνική επικράτεια και στοχεύουν στην ενημέρωση των πολιτών για την ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών, και ειδικότερα του Διαδικτύου.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, υποστήριξαν το 4<sup>ο</sup> Συνέδριο για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο που διοργανώθηκε από τη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.

Το 2015, πάνω από 10.000 άτομα παρακολούθησαν τις ημερίδες και το Συνέδριο που διοργάνωσε η Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.

- **Υποστήριξη του 1ου Κινητού Εργαστηρίου Ενημέρωσης Εκπαίδευσης και Τεχνολογίας «ΟΔΥΣΣΕΑΣ»**

Για δεύτερη συνεχή χρονιά, η COSMOTE και η ΓΕΡΜΑΝΟΣ υποστήριξαν το 1ο Κινητό Εργαστήριο Ενημέρωσης Εκπαίδευσης και Τεχνολογίας «ΟΔΥΣΣΕΑΣ», που αποτελεί πρωτοβουλία του Οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης δράσης, πραγματοποιούνται ενημερώσεις σε μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς για θέματα όπως η ασφαλής χρήση του διαδικτύου. Το 2015, υλοποιήθηκαν 219 διαδραστικές παρεμβάσεις, μέσω των οποίων «Το Χαμόγελο του Παιδιού» παρείχε υπηρεσίες πρόληψης σε πάνω από 5.000 μαθητές.

### 3.4.3 Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες Αυτορρύθμισης

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η συμμετοχή του ΟΤΕ και της COSMOTE, μέσω της Deutsche Telekom, στη συμμαχία εταιρειών ΤΠΕ, για την ασφαλή χρήση συνδεδεμένων συσκευών και διαδικτυακών υπηρεσιών από παιδιά και νέους στην Ε.Ε., «ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People in the EU».

Την ίδια στιγμή, η COSMOTE, μαζί με όλες τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, έχει αναλάβει πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης, σε Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο, όπως αναφέρεται στην ενότητα Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς.

## 3.5 Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) έχουν και θα συνεχίσουν να έχουν, σημαντική συνεισφορά στην οικονομική ανάπτυξη διεθνώς, μέσω της ανάπτυξης και υλοποίησης καινοτόμων υπηρεσιών που συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας, σε όλους τους τομείς οικονομικής δραστηριότητας.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τον καταλυτικό ρόλο των ΤΠΕ στην προστασία του περιβάλλοντος, την υποστήριξη της κοινωνίας και την οικονομική ανάπτυξη, τη συνεισφορά του κλάδου στην επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης και των ευκαιριών που δημιουργούνται για την περαιτέρω ανάπτυξη του Ομίλου. .

### 3.5.1 Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο Όμιλος ΟΤΕ, ως κορυφαίος τηλεπικοινωνιακός πάροχος στην Νοτιανατολική Ευρώπη, παρέχει υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικές υπηρεσίες υψηλής ταχύτητας και ποιότητας, αλλά και προηγμένες λύσεις τεχνολογίας. Μέσω συγκεκριμένων προϊόντων και υπηρεσιών, δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους, να χρησιμοποιήσουν την ευρυζωνικότητα για την άμεση ή έμμεση βελτίωση των δραστηριοτήτων, της ευημερίας και των περιβαλλοντικών τους επιδόσεων.

Το 2015, διατέθηκαν οι τεχνολογικά αναπτυγμένες λύσεις **COSMOTE Business IT Solutions** προκειμένου να ικανοποιηθούν ανάγκες πληροφορικής των επιχειρήσεων. Πρόκειται για ολοκληρωμένες καινοτόμες λύσεις τεχνολογίας που παρέχονταν ήδη από τον Όμιλο ΟΤΕ και ενισχύθηκαν από νέες, με στόχο την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και, κατ' επέκταση, της βιώσιμης ανάπτυξης των επιχειρήσεων.

#### Business Cloud

Οι υπηρεσίες τεχνολογίας Cloud προς τις επιχειρήσεις εμπλουτίστηκαν με νέες λύσεις που στοχεύουν στη βελτίωση της λειτουργίας τους, στην ενίσχυση της ευελιξίας και στη μείωση των λειτουργικών τους δαπανών.

Το 2015 λανσαρίστηκαν οι ακόλουθες Cloud υπηρεσίες:

- **COSMOTE Business Cloud Servers:** υπηρεσία που παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για τις ανάγκες των επιχειρήσεων, εξασφαλίζοντας με ασφάλεια και αξιοπιστία την απαιτούμενη διαθεσιμότητα.
- **COSMOTE Business Cloud Storage και Email:** υπηρεσίες που προσφέρουν στις επιχειρήσεις τον κατάλληλο αποθηκευτικό χώρο και πλήρη έλεγχο των δεδομένων με πρόσβαση από παντού, αλλά και ενίσχυση της επικοινωνίας τους μέσα από εύκολα διαχειρίσιμα εργαλεία.
- **Εξειδικευμένες cloud εφαρμογές:** καλύπτουν μεγάλο φάσμα εμπορικών δραστηριοτήτων για την καλύτερη οργάνωση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών των επιχειρήσεων ([Soft1 SmartWorks](#), [Soft1 SmartPros](#), [Soft1 SmartBiz](#), [Megaventory](#), [Payslip](#)), ενώ ειδικά για κλάδους επαγγελματιών, όπως γιατροί και δικηγόροι προσφέρονται εξειδικευμένες λύσεις ([Τιπούκειτος](#), [My Health Angels](#)).
- **COSMOTE Video Conference:** αναβαθμισμένες υποδομές video conferencing (βιντεοδιάσκεψης) με νέες βελτιωμένες υπηρεσίες (που βασίζονται στο cloud computing), όπου οι επιχειρήσεις μπορούν να εξοικονομήσουν σημαντικούς πόρους λόγω της μείωσης των μετακινήσεων των στελεχών τους, αλλά και να επιτύχουν αύξηση της αποδοτικότητάς τους.

#### Fleet Management

- **Driving Performance:** πρόκειται για νέα υπηρεσία με στόχο να εξασφαλίσει «πράσινη» και ασφαλή οδήγηση για το στόλο οχημάτων της επιχείρησης και να επιτύχει σημαντική μείωση των λειτουργικών δαπανών, σε καύσιμα και συντήρηση των οχημάτων (που μπορεί να φθάσει το 25%).
- **COSMOTE e-Track:** προσφέρει δυνατότητες παρακολούθησης και διαχείρισης του στόλου εταιρικών οχημάτων σε πραγματικό χρόνο,

περιορίζοντας την κατανάλωση καυσίμων και μειώνοντας τις εκπομπές CO<sub>2</sub>.

## e-Health

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες στον τομέα της υγείας στοχεύουν στην αποδοτικότερη λειτουργία των νοσηλευτικών μονάδων, τη μείωση των λειτουργικών τους δαπανών, αλλά και τη βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους νοσηλευόμενους. Ειδικά οι υπηρεσίες τηλεϊατρικής, επιτρέπουν τη λήψη ιατρικής βοήθειας εξ αποστάσεως.

Η δραστηριοποίηση του Ομίλου ΟΤΕ στο χώρο της υγείας επιβεβαιώνεται μέσα από μεγάλα και πολύπλοκα έργα IT Integration:

- **Το νοσοκομείο Παπαγεωργίου στη Θεσσαλονίκη**, υιοθετώντας λύσεις e-health του Ομίλου ΟΤΕ, μετατράπηκε σε «έξυπνο» ψηφιακό νοσοκομείο. Κατάφερε να αναβαθμίσει τις νοσηλευτικές του υπηρεσίες, να αυξήσει την παραγωγικότητά του, να μειώσει τα λειτουργικά του έξοδα, ενώ παράλληλα βελτίωσε την ικανοποίηση των ασθενών του.
- Ολοκληρώθηκε με επιτυχία το έργο της **«Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης»**, προσφέροντας αποτελεσματικότερο έλεγχο και καλύτερο προγραμματισμό των δαπανών στο χώρο της υγείας, αλλά και διασφαλίζοντας ποιοτική περίθαλψη των ασθενών.
- Παραδόθηκε και είναι ήδη σε λειτουργία το έργο **«Εθνικό Δίκτυο Τηλεϊατρικής»**, το οποίο περιλαμβάνει 43 μονάδες τηλεϊατρικής που ενώνουν κέντρα υγείας σε νησιά του Αιγαίου με κεντρικά νοσοκομεία της Αθήνας και της περιφέρειας. Μέσω υπερσύγχρονων θαλάμων, εξασφαλίζονται υπηρεσίες τηλεϊατρικής και τηλε-συμβουλευτικής για τους κατοίκους και επισκέπτες των νησιών αυτών σε πραγματικό χρόνο. Με τον τρόπο αυτό μηδενίζεται η απόσταση με τα μεγάλα νοσοκομεία, περιορίζοντας τις άσκοπες μετακινήσεις και αεροδιακομιδές. Ήδη 250 γιατροί έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους, ενώ προσφέρονται επίσης υπηρεσίες τηλε-συμβουλευτικής και τηλε-εκπαίδευσης.

## e-Tourism

Στον τομέα του τουρισμού οι προσφερόμενες υπηρεσίες στοχεύουν στην αναβάθμιση της λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων.

Οι υπηρεσίες αυτές χρησιμοποιούνται στη διαχείριση ενέργειας, τις υποδομές των ξενοδοχείων, τη διαχείριση και συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων, την ψηφιακή σήμανση, την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας στους επισκέπτες κατά την παραμονή τους στους χώρους του ξενοδοχείου, σε υπηρεσίες τηλεδιασκέψεων, κ.λπ. Το 2015, αυξήθηκε ο αριθμός των μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων σε όλη την Ελλάδα που τις υιοθέτησε.

## Έξυπνα Δίκτυα (smart grid)

Πρόκειται για ηλεκτρικά δίκτυα, που αξιοποιούν την επικοινωνία μεταξύ μηχανών (Machine to Machine, M2M) για τη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών (π.χ. ενεργειακή συμπεριφορά προμηθευτών – καταναλωτών) με αυτοματοποιημένο τρόπο, με στόχο τη βελτίωση της ενεργειακής και οικονομικής αποδοτικότητας, την αξιοπιστία και τη βιώσιμη παραγωγή και διανομή της ηλεκτρικής ενέργειας. Σύμφωνα με τη μελέτη Smarter 2030, περίπου το 15 % του δυναμικού μείωσης των εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου που μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ οφείλεται στα έξυπνα δίκτυα.

Η συνεργασία της COSMOTE με το Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) για την εγκατάσταση και ενεργοποίηση 62.500 νέων M2M συνδέσεων για λογαριασμό του, εξελίσσεται με επιτυχία. Η COSMOTE παρέχει ολοκληρωμένη εφαρμογή διαχείρισης όλων των M2M συνδέσεων, με την οποία ο ΔΕΔΔΗΕ μπορεί να τις διαχειρίζεται μέσω διαδικτύου, με σκοπό την ημερήσια συλλογή και επεξεργασία δεδομένων από τους μετρητές, που σταδιακά, εγκαθίστανται σε όλη τη χώρα.

Τα οφέλη που αποκομίζει ο ΔΕΔΔΗΕ αφορούν στην αύξηση της παραγωγικότητάς του, τη βελτίωση της απόδοσης των υπηρεσιών του και τη μείωση περιττών δαπανών για συντήρηση και άλλα λειτουργικά έξοδα.

## e-Energy

Για την καλύτερη διαχείριση της ενέργειας που καταναλώνουν οι επιχειρήσεις, προσφέρονται λύσεις που αποσκοπούν στην οικονομικότερη χρήση της και στη δημιουργία ενός πιο «πράσινου» προφίλ.

Ειδικά, η νέα υπηρεσία Energy Management προσφέρει ένα σύστημα παρακολούθησης της ενεργειακής κατανάλωσης μίας επιχείρησης σε πραγματικό χρόνο, με δυνατότητα ακόμα και απομακρυσμένης παρέμβασης. Στόχος της είναι να εξασφαλίσει μείωση στην κατανάλωση ενέργειας, στα λειτουργικά έξοδα επιχείρησης, αλλά και στο ανθρακικό της αποτύπωμα.

## **Ανάπτυξη Ηλεκτρονικών Εφαρμογών (e-applications)**

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών για τους πελάτες του (όπως οι εφαρμογές e-λογαριασμός, e-payment, ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων τηλεπικοινωνιακών παρόχων, υπηρεσία «Η επιχείρησή σου.gr») που συνεισφέρουν στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και την καλύτερη διαχείριση των πόρων.

## **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για το Πυροσβεστικό Σώμα**

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανέλαβε για λογαριασμό της Πυροσβεστικής την υλοποίηση έργου πληροφορικής, που αναμένεται να συμβάλει σημαντικά στην πρόληψη και κατάσβεση των πυρκαγιών. Με την εγκατάσταση προηγμένων πληροφοριακών συστημάτων στο Κέντρο Επιχειρήσεων του, το Πυροσβεστικό Σώμα θα έχει τη δυνατότητα να συντονίζει τις πυροσβεστικές μονάδες τόσο πριν, όσο και μετά την εκδήλωση ενός περιστατικού, να διαχειρίζεται καλύτερα τα περιστατικά και τους πόρους του και ταυτόχρονα να παρέχει διαρκή και έγκαιρη ενημέρωση στους πολίτες σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

## **Ενεργειακά Υπεύθυνα Προϊόντα**

Το 2015, ο ΟΤΕ εισήγαγε στα προϊόντα του τον οικιακό ευρυζωνικό δρομολογητή Speedport Entry 2i, ο οποίος προσφέρει εξαιρετικά χαμηλή κατανάλωση

ενέργειας που φτάνει έως και 47% σε σχέση με παλαιότερους εξοπλισμούς με τις ίδιες λειτουργίες, που δεν υποστηρίζουν τη δυνατότητα Energy Efficient Ethernet. Για την ενημέρωση των πελατών, ο ΟΤΕ προχώρησε στη δημιουργία ενός σύντομου περιβαλλοντικού οδηγού, σχετικά με τη συμμόρφωση του δρομολογητή με διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα, Ευρωπαϊκές Οδηγίες, και Κανονισμούς (όπως πχ. Energy Efficient Ethernet, Ecodesign και CR 278/2009).

Πληροφορίες σχετικά με κοινωνικά προϊόντα και υπηρεσίες, παρουσιάζονται στην ενότητα Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές.

Πληροφορίες σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες που προωθούν την επιχειρηματικότητα, παρουσιάζονται στην ενότητα Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας.

## **3.5.2 Έρευνα και Καινοτομία**

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στην έρευνα και την ανάπτυξη, και, τα τελευταία 6 χρόνια, έχει συμμετάσχει συνολικά σε σαράντα (40) ερευνητικά προγράμματα, σε συνεργασία με περισσότερους από 400 εταιρούς / συνεργαζόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων επιχειρήσεων, πανεπιστημίων και ερευνητικών ινστιτούτων από την Ελλάδα και άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

Η συνολική χρηματοδότηση που θα λάβει για την περίοδο 2015-2017 είναι περίπου € 3,7 εκατ., χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η πρόσθετη χρηματοδότηση για νέα έργα. Επί του παρόντος, δεκατρία (13) από τα είκοσι οκτώ (28) ενεργά έργα έρευνας και ανάπτυξης συμβάλλουν στη μείωση της χρήσης πόρων ή / και την προστασία του περιβάλλοντος.

Το 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, συμμετείχαν σε 28 πρωτοποριακά τεχνολογικά ερευνητικά επιδοτούμενα προγράμματα (LiveCity, E3NETWORK, WiSE-PON, PANDA, SECCRIT, DIOGENES, FLAME, UNIFY, SPIRIT, NEMESYS, TEAM, EMERALD, FLEX, VIMSEN, WikiZEN, INPUT, SANSA, VITAL, Smarter-EMC2, Privacy-Flag, CREDENTIAL, VICINITY, 5G-XHaul, CHARISMA, SESAME, COHERENT, i-HeERO, i-PROGNOSIS), μέσω διεθνών συνεργασιών στο χώρο της βιομηχανίας και της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Η συμβολή στη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων, αποτελεί επίσης υψηλή προτεραιότητα. Στο πλαίσιο αυτό, και οι δύο εταιρείες συμμετέχουν σε ερευνητικές δραστηριότητες, με στόχο την ανάπτυξη τεχνολογιών, υποδομών, προϊόντων και υπηρεσιών για τη μείωση του «περιβαλλοντικού αποτυπώματος» και κατ' επέκταση την προστασία του περιβάλλοντος. Οι δραστηριότητες αυτές εντάσσονται τόσο σε προγράμματα/πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όπως το 7ο Πρόγραμμα Πλαίσιο για την Έρευνα και την Τεχνολογική Ανάπτυξη, το Πρόγραμμα Horizon 2020 και το 5G-PPP (Public Private Partnership), όσο και σε εθνικές πρωτοβουλίες που χρηματοδοτούνται από τη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ). Ενδεικτικά ερευνητικά έργα παρουσιάζονται στη συνέχεια.

### **SMARTER-EMC2 - Smarter Grid: Empowering SG Market Actors through Information and Communication Technologies**

Στόχος του έργου είναι η μέγιστη δυνατή συμβολή στην περιβαλλοντική και ενεργειακή βιωσιμότητα, μέσω της αύξησης της διείσδυσης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ) και των καταναλωμένων γεννητριών (Distributed Generators) στην αγορά ενέργειας. Στην κατεύθυνση αυτή, το SMARTER-EMC2 επιδιώκει τη διαμόρφωση νέων επιχειρηματικών μοντέλων, καθώς και την ανάπτυξη καινοτόμων εργαλείων ΤΠΕ που θα διευκολύνουν την ανοιχτή πρόσβαση και τη συμμετοχή του καταναλωτή με χρήση/παραγωγή ΑΠΕ στην αγορά της ενέργειας. Τα εργαλεία αυτά θα αποτελούν τμήμα των υποδομών των παρόχων των δικτύων κατανομής ενέργειας (DSO), τηλεπικοινωνιών και άλλων τρίτων φορέων για την παροχή έξυπνων υπηρεσιών ενέργειας (Smart Grid services). Παράλληλα, το έργο θα διερευνήσει κατά πόσο οι υπάρχουσες υποδομές τηλεπικοινωνιών επαρκούν για να υποστηρίξουν σε μεγάλη κλίμακα τα αναδυόμενα επιχειρηματικά μοντέλα και τις έξυπνες υπηρεσίες ενέργειας.

Το SMARTER-EMC2, που εντάσσεται στο πρόγραμμα Horizon 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2015 και θα ολοκληρωθεί το Δεκέμβριο του 2017. Ο προϋπολογισμός του έργου είναι € 3,75 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός του ΟΤΕ είναι € 223.000 και η Κοινοτική συνεισφορά είναι της τάξης του 70%.

Για περισσότερες πληροφορίες, βλ.  
<http://www.smarteremc2.eu/>.

### **Privacy-Flag - Enabling Crowd-sourcing based privacy protection for smartphone applications, websites and Internet of Things (IoT) deployments**

Στόχος του έργου είναι η προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών όταν επισκέπτονται ιστοτόπους ή κάνουν χρήση εφαρμογών μέσω των έξυπνων συσκευών τους ή εφαρμογών τύπου IoT. Το Privacy-Flag θα αναπτύξει μια επεκτάσιμη λύση παρακολούθησης και προστασίας της ιδιωτικότητας του χρήστη, που θα περιλαμβάνει προηγμένους μηχανισμούς παρακολούθησης, επεξεργασίας και αξιολόγησης δεδομένων, μια ευρεία βάση δεδομένων με εντοπισμένους κινδύνους για την ιδιωτικότητα, ένα φιλικό περιβάλλον χρήστη και online υπηρεσίες. Επιπλέον, το έργο θα αναπτύξει συνεργασίες με φορείς προτυποποίησης και θα μεριμνήσει ώστε να γίνουν γνωστά τα ευρήματα / αποτελέσματα του έργου σε εξειδικευμένες ομάδες και στο κοινό.

Το Privacy-Flag, που εντάσσεται στο πρόγραμμα Horizon 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ξεκίνησε τον Μάιο του 2015 με επικεφαλής τον ΟΤΕ και θα ολοκληρωθεί τον Απρίλιο του 2018. Ο προϋπολογισμός του έργου είναι € 3,14 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός του ΟΤΕ € 245.000 και η Κοινοτική συνεισφορά είναι της τάξης του 70%.

Για περισσότερες πληροφορίες, βλ.  
<http://www.privacyflag.eu/>.

### **INPUT (In-Network Programmability for next-generation personal cloud service support)**

Στόχος του έργου είναι ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη μιας καινοτομικής δικτυακής υποδομής, η οποία θα επιτρέπει την αντικατάσταση «έξυπνων» συσκευών (π.χ. set-top-boxes, DVD players/recorders, MP3 players, IoT devices), με τις ιδεατές τους εικόνες (virtual images) στο cloud, παρέχοντάς τις στους χρήστες ως υπηρεσία («as a Service»). Μέσω του έργου επιδιώκονται: (α) υψηλή ποιότητα υπηρεσίας στο χρήστη, οποιαδήποτε χρονική στιγμή, όπου κι αν βρίσκεται, σα να ήταν συνδεδεμένος στο οικιακό

του δίκτυο (home LAN), (β) υψηλή ασφάλεια περιεχομένου, (γ) διαμόρφωση νέων επιχειρηματικών μοντέλων και (δ) χαμηλό ενεργειακό αποτύπωμα.

Το INPUT, που εντάσσεται στο πρόγραμμα Horizon 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ξεκίνησε τον Ιανουάριο 2015 και θα ολοκληρωθεί το Δεκέμβριο του 2017. Ο προϋπολογισμός του έργου είναι € 3,11 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός της COSMOTE είναι περίπου € 190.000 και η Κοινοτική συνεισφορά είναι της τάξης του 100%.

Για περισσότερες πληροφορίες, βλ.  
<http://www.input-project.eu/>.

### **i-HeERO - Infrastructure Harmonised eCall European Pilot Project**

Στόχος του έργου i-HeERO είναι η προετοιμασία μέχρι τα τέλη του 2017, του Κέντρου Εξυπηρέτησης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης (PSAP) στα κράτη-μέλη, για την υποστήριξη (και διαλειτουργικότητα) του eCall<sup>1</sup> με βάση την υλοποίηση του 112 (Ενιαίος Ευρωπαϊκός Αριθμός Έκτακτης Ανάγκης). Το έργο θα λαμβάνει υπόψη βαρέα οχήματα μεταφοράς επικίνδυνων / εύφλεκτων υλικών, καθώς και δίκυκλα οχήματα. Επιπλέον, στο έργο θα συμπεριληφθούν αξιολογήσεις συμμόρφωσης (Conformity Assessments) του PSAP, ως νομική υποχρέωση για την υποστήριξη του eCall με βάση το 112, αλλά και εξελίξεις στη διαχείριση των δεδομένων και του 112 επόμενης γενιάς για το eCall. Στο πλαίσιο του έργου θα εκπονηθούν μελέτες για την υλοποίηση μιας σειράς από πιλοτικές δοκιμές, καθώς και σχέδια αναβάθμισης των υπάρχουσών υποδομών από κάθε κράτος-μέλος, με μια κοινή προσέγγιση σε όλη την Ευρώπη.

Το i-HeERO, που εντάσσεται στο πρόγραμμα Connected Europe Fund Annual Programme της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2015 και θα ολοκληρωθεί τον Δεκέμβριο του 2017. Ο προϋπολογισμός του έργου είναι € 31 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός της COSMOTE είναι € 250.000 και η Κοινοτική συνεισφορά είναι της τάξης του 50%.

Για περισσότερες πληροφορίες, βλ.  
<http://www.iheero.eu/>.

### **i-PROGNOSIS - Intelligent Parkinson Early Detection Guiding Novel Supportive Interventions**

Στόχος του έργου είναι η πρόγνωση της νόσου Πάρκινσον και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των ασθενών με τη χρήση της τεχνολογίας. Η νόσος του Πάρκινσον είναι μια χρόνια και μη αναστρέψιμη ασθένεια, που εμφανίζεται συνήθως μετά την ηλικία των 55 ετών. Σήμερα η διάγνωσή της δεν είναι δυνατή με εργαστηριακές εξετάσεις και συχνά τα πρώιμα συμπτώματα δεν αξιολογούνται κλινικά. Συνδυάζοντας την τεχνολογία με την ιατρική εμπειρία, το i-PROGNOSIS επιδιώκει να προωθήσει την πρόγνωση της νόσου Πάρκινσον μέσω προηγμένης ανάλυσης συμπεριφορικών δεδομένων κατά την καθημερινή χρήση έξυπνων συσκευών (smartphones, smartwatches), αλλά και τη διαχείρισή της, διαμορφώνοντας νέες πρακτικές υγείας βασισμένες στην τεχνολογία. Αποτέλεσμα, η ενδυνάμωση των ασθενών, η μείωση των αναγκών νοσηλείας και η βελτίωση της ποιότητας ζωής.

Το i-PROGNOSIS, που εντάσσεται στο πρόγραμμα Horizon 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ξεκίνησε τον Φεβρουάριο 2016 και θα ολοκληρωθεί τον Ιανουάριο του 2020. Ο προϋπολογισμός του έργου είναι € 3,9 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός της COSMOTE είναι περίπου € 183.000 και η Κοινοτική συνεισφορά είναι της τάξης του 100%.

Για περισσότερες πληροφορίες, βλ.  
<http://www.i-prognosis.eu/5G-PPP Projects>

### **5G-PPP Projects**

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει σε 4 από τα 19 (5G Infrastructure Public Private Partnership, <https://5g-ppp.eu/>) ερευνητικά προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με αντικείμενο το σχεδιασμό και την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, υποδομών και υπηρεσιών 5ns

<sup>1</sup> Το eCall είναι το ευρωπαϊκό σύστημα αυτόματης κλήσης έκτακτης ανάγκης για το αυτοκίνητο και έχει προγραμματιστεί να διατίθεται σε όλα τα νέα εμπορικά οχήματα από τον Μάρτιο του 2018. Εκτιμάται ότι, όταν αναπτυχθεί πλήρως, θα σώζει έως και 2.500 ζωές κάθε χρόνο στην ΕΕ και θα μειώσει τη σοβαρότητα των τραυματισμών κατά 10 έως 15% ([http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-09-1290\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-09-1290_en.htm)).



γενιάς (5G), που θεωρούνται το μέλλον των κινητών επικοινωνιών και που αναμένεται ότι θα επηρεάσουν σημαντικά το μέλλον της κοινωνίας και της οικονομίας στην Ευρώπη, την επόμενη δεκαετία.

Πιο συγκεκριμένα, τα δίκτυα 5G εκτιμάται ότι θα προσφέρουν στο συνδρομητή τεράστιες ταχύτητες mobile internet μεγαλύτερες ακόμη και από 1Gbps, σταθερή ποιότητα υπηρεσιών ακόμα και «εν κινήσει» με υπερ-υψηλές ταχύτητες, καθώς και μεγαλύτερη αυτονομία και εξοικονόμηση ενέργειας μέχρι και 90%. Παράλληλα, θα υποστηρίζουν τη σύγκλιση δικτύων, υπηρεσιών και εξοπλισμού, αλλά και τεράστιες δυνατότητες διασύνδεσης, της τάξης των 7 τρις συσκευών/συστημάτων/αισθητήρων στο Internet (IoT), καθώς μία υποδομή θα καλύπτει τις αυξημένες απαιτήσεις σε τομείς όπως αυτοκίνηση, ενέργεια, τρόφιμα, «έξυπνες» πόλεις, διακυβέρνηση, ιατρική φροντίδα, κατασκευές και δημόσιες μεταφορές.

Τα προγράμματα στα οποία λαμβάνει μέρος ο Όμιλος ΟΤΕ είναι τα εξής:

- **SESAME - Small cELLS coordinAtion for Multi-tenancy and Edge services**

Στόχος του προγράμματος είναι η ανάπτυξη μιας ενοποιημένης ιδεατής cloud-based πλατφόρμας, η οποία θα διαχειρίζεται πληθώρα μικρών κυψελών (small cells), ενώ θα παρέχει ευκολίες δικτύου (π.χ. self-x management and control, virtualization, infrastructure sharing), χαμηλή κατανάλωση ενέργειας και θα υποστηρίζει σύγχρονες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Επικεφαλής του προγράμματος είναι ο ΟΤΕ. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. <https://5g-ppp.eu/sesame/> και <http://www.sesame-h2020-5g-ppp.eu/>.

- **COHERENT: Coordinated control and spectrum management for 5G heterogeneous radio access networks**

Βασική καινοτομία του προγράμματος είναι η ανάπτυξη ενός ενοποιημένου συστήματος διαχείρισης ετερογενών ασύρματων δικτύων ως μια ενοποιημένη δικτυακή οντότητα, μέσω Software Defined Networking (SDN) και ευέλικτης διαχείρισης φάσματος, για ακόμη καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. <https://5g-ppp.eu/coherent/> και <http://www.ict-coherent.eu/coherent/>.

- **5G-Xhaul: Dynamically Reconfigurable Optical-Wireless Backhaul/Fronthaul with Cognitive Control Plane for Small Cells and Cloud-RANs**

Στόχος του προγράμματος είναι ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ενός ευέλικτου και χαμηλού κόστους backhaul / fronthaul δικτύου, με δυνατότητα υποστήριξης σύγχρονων και μελλοντικών οπτικών και ασύρματων τεχνολογιών πρόσβασης (Sub-6 GHz, mm-Wave) και αντίστοιχων υπηρεσιών, μέσω δυναμικής ανάθεσης δικτυακών πόρων. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. <https://5g-ppp.eu/5g-xhaul/> και <http://www.5g-xhaul-project.eu/>.

- **CHARISMA: Converged Heterogeneous Advanced 5G Cloud-RAN Architecture for Intelligent and Secure Media Access**

Στόχος του προγράμματος είναι ο σχεδιασμός και η υλοποίηση υποδομής cloud υψηλής ασφάλειας και φασματικής απόδοσης, χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης και υψηλής επίδοσης (απόκριση δικτύου μικρότερη του 1ms), ικανής να υποστηρίξει υπηρεσίες e-health και wellness monitoring, IoT και smart cities. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. <https://5g-ppp.eu/charisma/> και <http://www.charisma5g.eu/>.

Τα εν λόγω Έργα ξεκίνησαν τον Ιούλιο του 2015, έχουν διάρκεια 2,5-3 χρόνια, ενώ ο προϋπολογισμός του Ομίλου είναι της τάξης του € 1,0 εκ. με την Κοινοτική συνεισφορά να ανέρχεται στα € 1,2 εκ.

## 3.6 Υπεύθυνο Marketing

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν υπεύθυνες πρακτικές στο marketing, επικοινωνούν με σαφή, απλό και διάφανο τρόπο τα ζητήματα τιμολόγησης των προϊόντων και υπηρεσιών τους και παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες που φέρουν τις κατάλληλες σημάνσεις που απαιτούνται από τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### 3.6.1 Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, εφαρμόζουν τους νόμους και τους κανονισμούς που ισχύουν σχετικά με την επικοινωνία και τη διαφήμιση. Η Διεύθυνση Marketing Communications Strategy, Σταθερής και Κινητής, ελέγχει όλο το διαφημιστικό υλικό πριν από τη δημοσιοποίησή του, ώστε να διασφαλίζεται ότι το υλικό επικοινωνίας είναι σύμφωνο με τους ισχύοντες νόμους, κατάλληλο, δίκαιο, ειλικρινές και σέβεται τη διαφορετικότητα. Οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Επικοινωνίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ).

Οι δύο εταιρείες εφαρμόζουν τον Ελληνικό Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαφήμιση και την επικοινωνία, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του ΣΕΕ. Όσον αφορά στα περιστατικά μη συμμόρφωσης με τις εν λόγω οδηγίες, το 2015, ο ΣΕΕ εξέδωσε συνολικά 13 αποφάσεις, σε πρωτοβάθμιο και δευτεροβάθμιο επίπεδο, που αφορούσαν 5 υποθέσεις του ΟΤΕ και 8 υποθέσεις της COSMOTE. Σε 2 περιπτώσεις για ΟΤΕ και 2 για την COSMOTE δεν διαπιστώθηκαν παρατυπίες, ενώ σε 3 περιπτώσεις για τον ΟΤΕ και 6 για την COSMOTE απαιτήθηκαν κάποιες τροποποιήσεις στα διαφημιστικά μηνύματα των εταιρειών.

Το 2015, η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή δεν επέβαλε πρόστιμο στον ΟΤΕ και την COSMOTE.

### 3.6.2 Διαφάνεια στην Τιμολόγηση

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν δεσμευτεί για τη σαφή, απλή και διαφανή επικοινωνία σε ζητήματα τιμολόγησης, σύμφωνα με όλες τις νομικές απαιτήσεις,

καθώς και για την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης στους πελάτες τους. Καθορίζουν τις τιμές σε επίπεδα που καλύπτουν το κόστος παροχής της υπηρεσίας και ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της αγοράς για χαμηλότερες χρεώσεις, χωρίς να δημιουργούν εμπόδια στον υγιή ανταγωνισμό.

Οι πολιτικές διαφάνειας της τιμολόγησης, αφορούν στην άμεση κοινοποίηση των πληροφοριών τιμολόγησης εντός των καθορισμένων προθεσμιών, όπως ορίζονται από το ρυθμιστικό πλαίσιο. Οι πληροφορίες σχετικά με την τιμολόγηση είναι διαθέσιμες στις διαδικτυακές τοποθεσίες και των δύο εταιρειών, ενώ είναι διαθέσιμες και μέσω των κέντρων εξυπηρέτησης πελατών και των ενημερωτικών φυλλαδίων των δύο εταιρειών. Οι πελάτες ενημερώνονται επίσης για τις λεπτομέρειες της τιμολόγησης και για τυχόν αλλαγές, μέσω των λογαριασμών τους, ενώ οι διάφορες λύσεις, οι οποίες τους παρέχονται για τον έλεγχο κόστους (βλ. πίνακα υπηρεσιών «Ελέγχου Κόστους» παρακάτω), ανταποκρίνονται στις αυξημένες ανάγκες των πελατών για οικονομία, στο σημερινό δυσχερές οικονομικό περιβάλλον.

Στην κατεύθυνση αυτή ο ΟΤΕ διατήρησε τις τιμές του σταθερές σε όλα τα προγράμματα που απευθύνονται σε οικιακούς πελάτες, συνεχίζοντας να τους παρέχει μια πλήρη γκάμα από επιλογές σε χρόνο ομιλίας για κλήσεις προς εθνικά σταθερά και κινητά και ταχύτητες Internet. Επιπλέον, αναγνωρίζοντας τις ανάγκες ειδικών κοινών, όπως των πελατών που αναζητούν λύσεις για διεθνείς κλήσεις, διέθεσε μια σειρά από νέα πακέτα με διάφορες επιλογές διεθνών προορισμών, ενσωματώνοντας για πρώτη φορά και χρόνο ομιλίας προς τα διεθνή κινητά.

Για τους **εταιρικούς πελάτες**, ο Όμιλος ΟΤΕ, τόσο στα προγράμματα double play, όσο και στα προγράμματα single play, προέβη στην εμπορική διάθεση οικονομικότερων προγραμμάτων και τον εμπλουτισμό των υφιστάμενων, διατηρώντας ωστόσο τις ίδιες τιμές.

Παρουσίασε για πρώτη φορά το **COSMOTE Business One** που αφορά σε λύσεις τηλεφωνίας (σταθερής και κινητής), Internet (για πρόσβαση από παντού και παρουσία με εξαιρετικά υψηλές ταχύτητες),

εξελιγμένου τηλεφωνικού κέντρου και Business Cloud (για διαχείριση εταιρικών αρχείων). Με το COSMOTE Business One, οι business πελάτες του Ομίλου απολαμβάνουν εκπτώσεις στο πάγιο κινητής, εφόσον διαθέτουν και υπηρεσίες σταθερής/ Internet και μπορούν να επιλέξουν, μέσα από μία μεγάλη γκάμα εναλλακτικών προτάσεων, τα προγράμματα και τις υπηρεσίες που ταιριάζουν καλύτερα στις ανάγκες τους, ενώ εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότερη, οικονομικότερη και παραγωγικότερη λειτουργία της επιχείρησής τους.

Επιπλέον, δημιούργησε το Business Market Place, ένα on-line περιβάλλον (με πρόσβαση μέσα από το [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)) στο οποίο οι επιχειρήσεις έχουν άμεση και εύκολη πρόσβαση σε εφαρμογές (cloud) που διευκολύνουν λειτουργικές τους ανάγκες (όπως ανάγκες μισθοδοσίας, ERP, κ.ά.) και περιορίζουν λειτουργικά τους κόστη. Για τους εταιρικούς πελάτες, ο ΟΤΕ, τόσο στα προγράμματα double play, όσο και στα προγράμματα single play, προέβη στην εμπορική διάθεση οικονομικότερων προγραμμάτων και τον εμπλουτισμό των υφιστάμενων, διατηρώντας ωστόσο τις ίδιες τιμές.

Τέλος, με την υπηρεσία «[Η επιχείρησή σου.gr](http://www.cosmote.gr)», ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να παρέχει τη δυνατότητα σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, να αποκτήσουν μία συνολική εύκολη και οικονομική λύση για την παρουσία τους στο Internet, που προσφέρεται δωρεάν για τους έξι πρώτους μήνες και στη συνέχεια με πολύ χαμηλή χρέωση.

Η COSMOTE έδωσε τη δυνατότητα στους συνδρομητές της να επιλέξουν μεταξύ επιδότησης της αγοράς νέου κινητού τηλεφώνου ή μειωμένου παγίου, με μειώσεις έως και 30%. Τα υφιστάμενα προγράμματα εμπλουτίστηκαν με πρόσθετα χαρακτηριστικά, χωρίς επιπλέον κόστος. Ειδικά την περίοδο των πρώτων ημερών των capital controls δόθηκε η δυνατότητα επιπλέον χρόνου ομιλίας και MB, ενώ υπήρχε χαλαρότητα στην αποπληρωμή των λογαριασμών.

Διατέθηκαν για πρώτη φορά οικογενειακά συμβόλαια κινητής τηλεφωνίας **COSMOTE Mobile Plus Family** που περιλαμβάνουν 2 συνδέσεις κινητής, σε χαμηλότερη τιμή συγκριτικά με συνδυασμό δύο ατομικών συμβολαίων.

Παράλληλα, κατά το 2015, πραγματοποιήθηκε ανανέωση των εμπορικών σημάτων όπου όλα τα προγράμματα, προϊόντα και υπηρεσίες σταθερής και κινητής του Ομίλου ΟΤΕ, τοποθετήθηκαν κάτω από την εμπορική μάρκα «COSMOTE», ώστε οι συνδρομητές να αντικρίζουν μια ενιαία μάρκα για όλες τους τις ανάγκες σε προϊόντα σταθερής και κινητής επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, λανσαρίστηκε και το «COSMOTE One», που απευθύνεται σε συνδρομητές σταθερής και κινητής του Ομίλου ΟΤΕ, παρέχοντας έκπτωση (έως 20%) στο πάγιο κινητής των συνδρομητών που διαθέτουν και υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας/Internet και επιπλέον μια σειρά καινοτόμων υπηρεσιών, όπως δωρεάν επικοινωνία μεταξύ κινητού και σταθερού. Ακόμα λανσαρίστηκε και μια σειρά από μοναδικά οφέλη όπως δωρεάν αποθηκευτικό χώρο Cloud, υπηρεσία OTE TV Go για πρόσβαση σε περιεχόμενο του OTE TV και έξω από το σπίτι, κοινή εμφακέλωση λογαριασμών σταθερής και κινητής και μια νέα αναβαθμισμένη εμπειρία προσωπικής εξυπηρέτησης.

Πληροφορίες σχετικά με προσφορές, σε ειδικές κατηγορίες του πληθυσμού, παρουσιάζονται στην ενότητα [Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές](#).

## Υπηρεσίες «Ελέγχου Κόστους»

OTE	COSMOTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπηρεσία «My OTE»:</b> Οι εγγεγραμμένοι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται, δωρεάν, για τον λογαριασμό τους και να ελέγχουν τα στατιστικά στοιχεία της χρήσης τους, ώστε να μπορούν να επιλέξουν το καταλληλότερο γι' αυτούς πακέτο υπηρεσιών.</li> <li>• <b>Ενημέρωση με γραπτό μήνυμα SMS:</b> Οι πελάτες λαμβάνουν γραπτό μήνυμα που τους ενημερώνει για την ημερομηνία έκδοσης και λήξης του λογαριασμού τους (με στόχο τον καλύτερο προγραμματισμό των δαπανών), καθώς και υπενθυμίσεις στην περίπτωση που έχει περάσει η προθεσμία εξόφλησης.</li> <li>• <b>Υπηρεσίες Πρόσθετης Χρέωσης – ΥΠΠ:</b> Ο OTE, για υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, ενημερώνει τους πελάτες με ακρώτω εισαγωγικό μήνυμα στην έναρξη της κλήσης και καθορίζει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την ΕΕΤΤ τη μέγιστη διάρκεια τους.</li> <li>• Παρέχει δωρεάν την <b>υπηρεσία φραγής εξερχόμενων κλήσεων</b> σε συγκεκριμένες κατηγορίες κλήσεων.</li> <li>• <b>Λογαριασμοί πελατών:</b> Οι λογαριασμοί των πελατών OTE περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τυχόν τιμολογιακές αλλαγές. Επίσης, οι λογαριασμοί εμπλουτίστηκαν με στοιχεία χρήσης των υπηρεσιών. Επιπλέον, οι πελάτες ενημερώνονται για τις νέες υπηρεσίες ή τις υπηρεσίες που ανανεώθηκαν.</li> <li>• <b>Ο OTE εξετάζει περιπτώσεις</b> πελατών με υπερβολικά υψηλές χρεώσεις, οι οποίες και αντισταθμίζονται, εφόσον οφείλονται σε απάτη, ενώ παρέχει τη δυνατότητα προστασίας από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των τηλεφώνων.</li> <li>• Έγκαιρη <b>προειδοποίηση χρέωσης</b> στους χρήστες της υπηρεσίας «<a href="#">Η επιχείρησή σου.gr</a>», μετά την θμηνη δωρεάν περίοδο.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπηρεσία COSMOTE My Internet:</b> Στο κομμάτι του Mobile Internet η COSMOTE προχώρησε σε βελτίωση του Customer Experience, καθώς με τη νέα πρωτοποριακή υπηρεσία «COSMOTE My Internet» οι συνδρομητές συμβολαίου της εταιρείας έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται άμεσα όταν τελειώνουν τα MB τους και να αποφασίζουν οι ίδιοι εάν και πώς θα συνεχίσουν την πλοήγησή τους στο Internet.</li> <li>• Εφαρμογή «<b>COSMOTE Mobile Internet Anyway</b>»: Οι χρήστες ηλεκτρονικών υπολογιστών, με πρόσβαση σε mobile Internet (μέσω USB modem), μπορούν να ενημερώνονται για τη χρήση δεδομένων καθώς και να θέτουν ανώτατα όρια χρήσης. Οι πελάτες έχουν επίσης πρόσβαση στη χρήση δεδομένων προηγούμενων μηνών.</li> <li>• <b>Υπηρεσία Αυτόματης Ενημέρωσης στο 80%:</b> Αυτόματη αποστολή γραπτού μηνύματος SMS όταν η χρήση υπερβεί το 80% της διαθέσιμης δωρεάν χρήσης (χρόνος ομιλίας, γραπτά μηνύματα, όγκος δεδομένων).</li> <li>• <b>Υπηρεσία «Έλεγχος Υπολοίπου»:</b> Ενημέρωση με δωρεάν γραπτό μήνυμα, όποτε το επιθυμεί ο πελάτης, για τη διαθέσιμη δωρεάν χρήση σε χρόνο ομιλίας SMS, MMS και MB.</li> <li>• <b>Online έλεγχος</b> της διαθέσιμης δωρεάν χρήσης (χρόνου ομιλίας, SMS και MB δεδομένων) μέσω web και μέσω της εφαρμογής My COSMOTE App.</li> <li>• <b>e-λογαριασμός κινητής:</b> Δυνατότητα πρόσβασης σε στατιστικά στοιχεία των συνδέσεων και λογαριασμούς, άμεσης ενημέρωσης μέσω e-mail για έκδοση λογαριασμού και άμεσης πληρωμής.</li> <li>• <b>COSMOTE Mobile Split Bill:</b> Δυνατότητα προκαθορισμού του ύψους των λογαριασμών για κάθε σύνδεση μίας επιχείρησης. Σε περίπτωση υπέρβασης του ορίου χρήσης, εκδίδεται δεύτερος λογαριασμός στα στοιχεία του υπαλλήλου, στον οποίο αντιστοιχεί η σύνδεση.</li> <li>• <b>Πρόσθετος έλεγχος σε πραγματικό χρόνο για τους συνδρομητές ΚαρτοΣυμβολαίου</b> του υπολοίπου τους, μέσω του ειδικού καναλιού IVR.</li> <li>• <b>Πακέτα extra χρήσης:</b> Πακέτα για επιπλέον λεπτά ομιλίας, μηνύματα και MB, όποτε τα χρειάζεται ο συνδρομητής.</li> <li>• <b>Υπηρεσίες Περιαγωγής:</b> Η COSMOTE διεύρυνε την υπηρεσία (COSMOTE TRAVEL PASS) που επιτρέπει στους συνδρομητές συμβολαίων τη χρήση του δωρεάν χρόνου ομιλίας, αλλά και των δεδομένων και των SMS των προγραμμάτων τους σε περισσότερες από 55 χώρες σε όλο τον κόσμο, με μια χαμηλή ημερήσια χρέωση, ανάλογα με τη χώρα προορισμού. Παράλληλα, συνεχίστηκε η εμπορική διάθεση της υπηρεσίας <b>Travel &amp; Surf</b> και σε χώρες εκτός Ευρώπης για την εξασφάλιση πλοήγησης στο Internet με απόλυτο έλεγχο κόστους σε πολύ χαμηλές χρεώσεις (συνολικά σε περισσότερες από 100 χώρες). Τέλος, έδωσε τη δυνατότητα στους συνδρομητές της που χρησιμοποιούν το <b>4G δίκτυο</b> της να απολαμβάνουν mobile Internet και στο εξωτερικό.</li> <li>• <b>Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ):</b> Δυνατότητα φραγής της πρόσβασης σε Αριθμούς Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης από τους συνδρομητές. Σε ορισμένες κατηγορίες αυτών των αριθμών, ο συνδρομητής μπορεί να επιλέξει φραγή, ανά μοναδικό προορισμό και ανά κατεύθυνση (για Premium Υπηρεσίες SMS).</li> </ul>

### 3.6.3 Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες

Όλος ο εξοπλισμός που συνοδεύει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, που προσφέρουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχει πιστοποιηθεί και φέρει τις υποχρεωτικές σημάνσεις που απαιτούνται από τη νομοθεσία της Ε.Ε. Παράλληλα, συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς και τις ρυθμίσεις που αφορούν τις οδηγίες ασφαλούς χρήσης, τον περιορισμό των επικίνδυνων ουσιών και τα ηλεκτρονικά απόβλητα. Δεν διατίθεται στην αγορά κανένα προϊόν ή υπηρεσία, που υπόκειται σε απαγορεύσεις στην αγορά όπου δραστηριοποιούνται ή που τα ενδιαφερόμενα μέρη ή το κοινό, έχουν κινηθεί προς την απαγόρευσή του/της, και θεωρούν ιδιαίτερα σημαντική την προμήθεια προϊόντων που είναι ασφαλή και κατασκευάζονται βάσει διεθνών συμβάσεων και προτύπων.

Όλες οι συσκευές κινητών τηλεφώνων που προσφέρει η COSMOTE, συμμορφώνονται με τη νομοθεσία της Ε.Ε. Ο ηλεκτρονικός και ηλεκτρικός εξοπλισμός, που πωλείται στα καταστήματα, φέρει την απαραίτητη σήμανση (π.χ. CE) και πληροί όλες τις ρυθμίσεις για τον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό. Η COSMOTE ζητά από τους προμηθευτές της στοιχεία για τον Ρυθμό Ειδικής Απορρόφησης (Specific Absorption Rate, SAR) των συσκευών, τα οποία είναι διαθέσιμα στους πελάτες της εντός των συσκευασιών των προϊόντων, καθώς και σε έντυπη μορφή, σε πίνακα που βρίσκεται διαθέσιμος στα καταστήματα. Οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας στο δίκτυο λιανικής της εταιρείας, φέρουν την ειδική σήμανση CE (που πιστοποιεί ότι έχουν ολοκληρωθεί όλες οι απαραίτητες διαδικασίες αξιολόγησης του εξοπλισμού). Παράλληλα, κατασκευάζονται κατά τρόπο, ώστε να χρησιμοποιείται αποτελεσματικά το φάσμα που έχει παραχωρηθεί στις επίγειες ραδιοεπικοινωνίες, και να αποφεύγονται οι επιβλαβείς παρεμβολές σύμφωνα με το Άρθρο 3(2) από το Προεδρικό Διάταγμα 44/2002, που ενσωματώνει στην ελληνική νομοθεσία την Οδηγία 1999/5/EK (RTTE) και επιπρόσθετα, βρίσκονται εντός ορίων ασφαλούς έκθεσης σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία, όπως ορίζεται από τον Ειδικό Ρυθμό Απορρόφησης, που δεν πρέπει να ξεπερνά τα 2 w/kgr τοπικά (κεφάλι και κορμός), σύμφωνα με τη Σύσταση 1999/519/EK, περί του περιορισμού της έκθεσης του κοινού σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (0 Hz έως 300 GHz).

Ο εξοπλισμός, που συνοδεύει τα προϊόντα ADSL/VDSL και αποκωδικοποιητές, φέρει την απαραίτητη σήμανση που είναι υποχρεωτική από την Ε.Ε. (CE, ένδειξη περιορισμού των επικίνδυνων ουσιών – RoHS (αν και προαιρετική, διότι συμπεριλαμβάνεται στη σήμανση CE), ένδειξη για την ανακύκλωση των ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων, καθώς και ένδειξη για την ανακύκλωση του χάρτινου μέρους της συσκευασίας). Επίσης, ο εξοπλισμός αυτός, συμμορφώνεται με τους κανονισμούς της Διεθνούς Επιτροπής για την Προστασία από τις Μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) και της Ε.Ε. περί Αποβλήτων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού (WEEE) και περί Περιορισμού των Επικίνδυνων Ουσιών (RoHS). Ακόμη, συμμορφώνεται με όλα τα Προεδρικά Διατάγματα που τον ενσωματώνουν στην Ελληνική Νομοθεσία, καθώς και με την Οδηγία 2009/125/EE (Ecodesign) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Συμβουλίου, για τον καθορισμό απαιτήσεων οικολογικού σχεδιασμού, όσον αφορά στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού οικιακού εξοπλισμού και εξοπλισμού γραφείου. Τα προϊόντα συνοδεύονται πάντα από λεπτομερείς οδηγίες ασφαλούς χρήσης που βρίσκονται μέσα στη συσκευασία τους. Στη διαδικτυακή τοποθεσία της COSMOTE παρέχονται, επίσης, πολλά εγχειρίδια στα Ελληνικά και στα Αγγλικά.

Επιπρόσθετα, ζητείται από τους προμηθευτές, να εγγυώνται ότι ο εξοπλισμός φέρει σήμανση με τα διακριτικά CE, σήμανση RoHS, σήμανση ανακύκλωσης, που υποδεικνύει ότι ο εξοπλισμός συμμορφώνεται με την Οδηγία 1999/5/EK (RTTE) και τη Σύσταση της Ε.Ε. 1999/519/EK περί του περιορισμού της έκθεσης του κοινού σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (0 Hz έως 300 GHz), με την Οδηγία 2011/65/EU (RoHS) και την Οδηγία 2012/19/EU (WEEE).

Οι προμηθευτές έχουν την υποχρέωση να καταβάλλουν αποζημίωση, για τυχόν ζημιές λόγω μη συμμόρφωσης των προμηθευόμενων προϊόντων, με τις ως άνω Οδηγίες. Οι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να επιδεικνύουν την πιστοποίηση του προμηθευόμενου εξοπλισμού που σχετίζεται με τις παραπάνω Οδηγίες.

Το 2015, οι εταιρείες ΟΤΕ και COSMOTE δεν έλαβαν κανένα χρηματικό πρόστιμο για περιστατικό μη συμμόρφωσης σχετικά με κάποιο από τα παραπάνω θέματα.

## 3.7 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

Το 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ένωσαν τις δυνάμεις τους για να προσφέρουν στους πελάτες τους ενιαία εμπειρία εξυπηρέτησης σε όλα τα σημεία επαφής μαζί τους: στην Εξυπηρέτηση Πελατών μέσω ενιαίου τηλεφωνικού αριθμού για όλους τους πελάτες σταθερής και κινητής (13888 για Οικιακούς πελάτες και 13818 για Επιχειρήσεις), στην ενιαία ηλεκτρονική σελίδα [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr) και στα ανανεωμένα Καταστήματα COSMOTE.

Στο πλαίσιο της βέλτιστης εμπειρίας πελάτη, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε στην απλοποίηση διαδικασιών και την ανάπτυξη λειτουργιών προσβλέποντας στην ικανοποίηση των αιτημάτων πελατών με μια επαφή, την ταχύτερη επίλυση των τεχνικών θεμάτων και την ενίσχυση των ψηφιακών αλληλεπιδράσεων μέσω του e-λογαριασμού, των COSMOTE και WHAT'S UP Applications, της σελίδας [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr) και των αυτοματοποιημένων προσωποποιημένων απαντήσεων στο 13888.

Η δέσμευση για εξαιρετική εξυπηρέτηση και εμπειρία πελάτη επιστεγάστηκε με διακρίσεις σε πανελλήνιους διαγωνισμούς: η Εξυπηρέτηση Πελατών της COSMOTE κατέκτησε την 1η θέση στον ετήσιο διαγωνισμό «CRM Grand Prix 2014», και η ενιαία ηλεκτρονική σελίδα [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr) απέσπασε 7 βραβεία στον ετήσιο διαγωνισμό «Lighthouse e-volution awards 2016», εκ των οποίων τα δυο αφορούσαν στις κατηγορίες Εμπειρία Πελατών και Προσωποποιημένες Υπηρεσίες για νέες λειτουργικότητες που έγιναν διαθέσιμες μέσα στο 2015.

Παράλληλα, συνεχίστηκαν τα Προγράμματα ενίσχυσης της πελατοκεντρικής κουλτούρας, μέσω του εκπαιδευτικού προγράμματος BC2X σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ και του Προγράμματος Πρεσβευτών Εμπειρίας Πελάτη που στοχεύει στην δέσμευση των εργαζομένων στην τήρηση της υπόσχεσης της μάρκας μας «Ο κόσμος μας, εσύ». Ο ΟΤΕ και η COSMOTE κατέκτησαν την πρώτη θέση στην κατηγορία «Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη» (Customer Service Training) του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) στα «Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015». Η βράβευση αυτή αποτελεί σημαντική αναγνώριση της συνέπειας και της αφοσίωσης που επιδεικνύουν οι εταιρείες, αλλά και

επιβράβευση της προσπάθειας όλων των εργαζομένων στην Εξυπηρέτηση Πελατών.

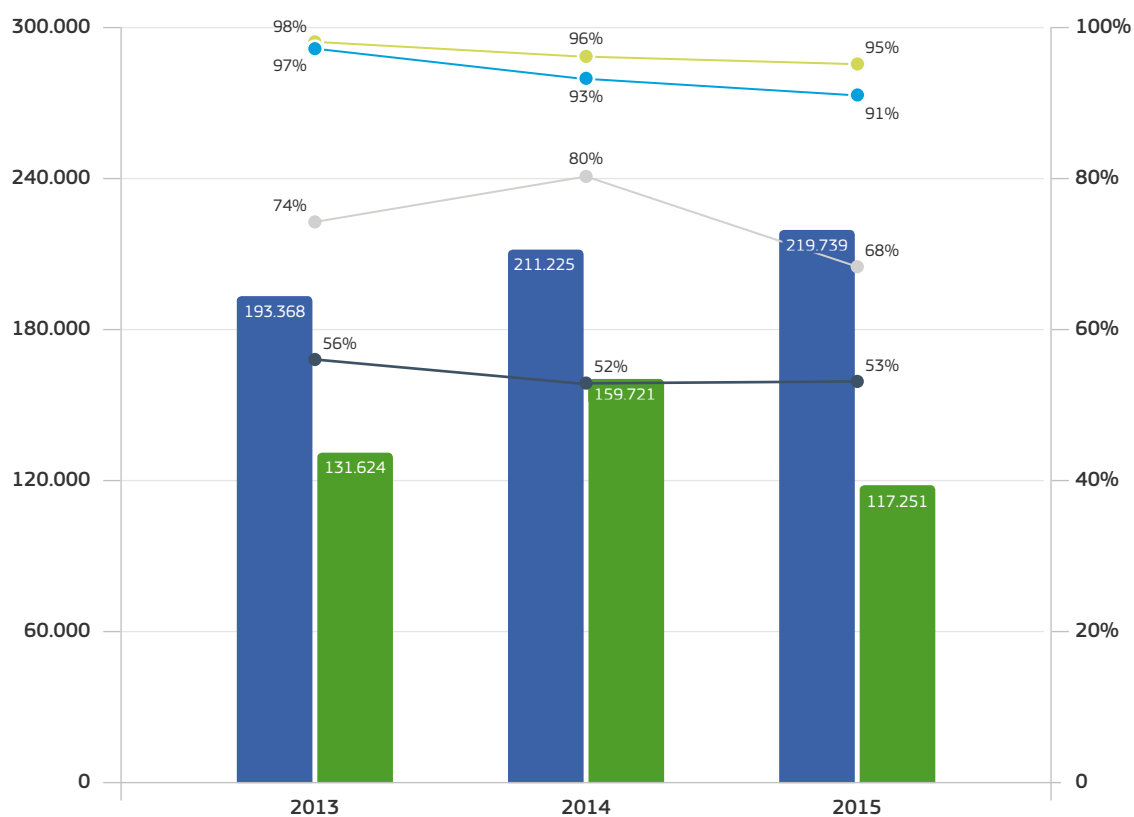
Ακόμη, για να εναρμονιστούν οι προσπάθειες των εργαζομένων με τον στόχο υπεροχής στην εμπειρία πελάτη και ενίσχυσης του κλίματος εμπιστοσύνης που αντιλαμβάνονται οι πελάτες, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε στην εισαγωγή στόχων εμπειρίας πελάτη στην ετήσια αξιολόγηση των εργαζομένων στη διοικητική ομάδα.

### 3.7.1 Διαχείριση Παραπόνων

Σε συνέχεια της απόφασης για την ένωση των δυνάμεων των δύο brands, ΟΤΕ και COSMOTE, και της ανάγκης για αποτελεσματικότερη και ενιαία υποστήριξη των πελατών σταθερής και κινητής, υλοποιήθηκαν οι παρακάτω κύριες δράσεις στην κατεύθυνση ενίσχυσης της Εμπειρίας του Πελάτη και τον εξορθολογισμό του διαχειριστικού κόστους, στο πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων:

- Εναρμόνιση διαδικασιών σταθερής και κινητής, επικοινωνιακών τακτικών και τρόπων προσέγγισης του πελάτη.
- Προσαρμογές, αλλαγές και βελτιώσεις στα Συστήματα Διαχείρισης Πελατολογίου.
- Δημιουργία FMC (Fixed Mobile Convergence - πελάτες που διατηρούν σταθερή και κινητή σύνδεση στον Όμιλο ΟΤΕ) ομάδων για ενιαία, ολοκληρωμένη εμπειρία επικοινωνίας.
- Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση με αύξηση των τηλεφωνικών επικοινωνιών για επίλυση παραπόνων.
- Ενίσχυση του First Contact Resolution (Επίλυση με την πρώτη επαφή).
- Λεπτομερής ενημέρωση και προσαρμοσμένη εκπαίδευση όλων των εργαζομένων στην Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων Σταθερής και Κινητής.

## Διαχείριση Παραπόνων ΟΤΕ και COSMOTE 2013-2015



### ΟΤΕ:

- Αριθμός παραπόνων
- Ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκε εντός 2 ημερών
- Ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκε εντός 20 ημερών\*

Ζητήματα που προέκυψαν από παράπονα προς τον ΟΤΕ:

- Διευκρινήσεις λογαριασμών
- Ενεργοποίηση προϊόντων / υπηρεσιών
- Επίλυση τεχνικών θεμάτων

### COSMOTE:

- Αριθμός παραπόνων
- Ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκε εντός 2 ημερών
- Ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκε εντός 20 ημερών\*

Ζητήματα που προέκυψαν από παράπονα προς την COSMOTE:

- Παράπονα σχετικά με την τιμολόγηση
- Ζητήματα εμπορικής πολιτικής
- Υπηρεσίες (παροχή και τεχνικές βλάβες)
- Παράπονα σχετικά με την κάλυψη

\* Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Εθνικής Ρυθμιστικής Αρχής ορίζει το όριο των 20 Ημερών.

Το ποσοστό των παραπόνων προς την COSMOTE που επιλύθηκε εντός 2 ημερών μειώθηκε, γεγονός που οφείλεται στην αύξηση των παραπόνων που κατατίθενται γραπτά και με εξώδικες διαμαρτυρίες (το 43% των παραπόνων για το 2015, σε σχέση με το 25% το 2014), που λόγω της φύσης των περιγραφόμενων θεμάτων απαιτούν περισσότερες δράσεις και κατ' επέκταση απαιτούν μεγαλύτερο χρόνο διαχείρισης.

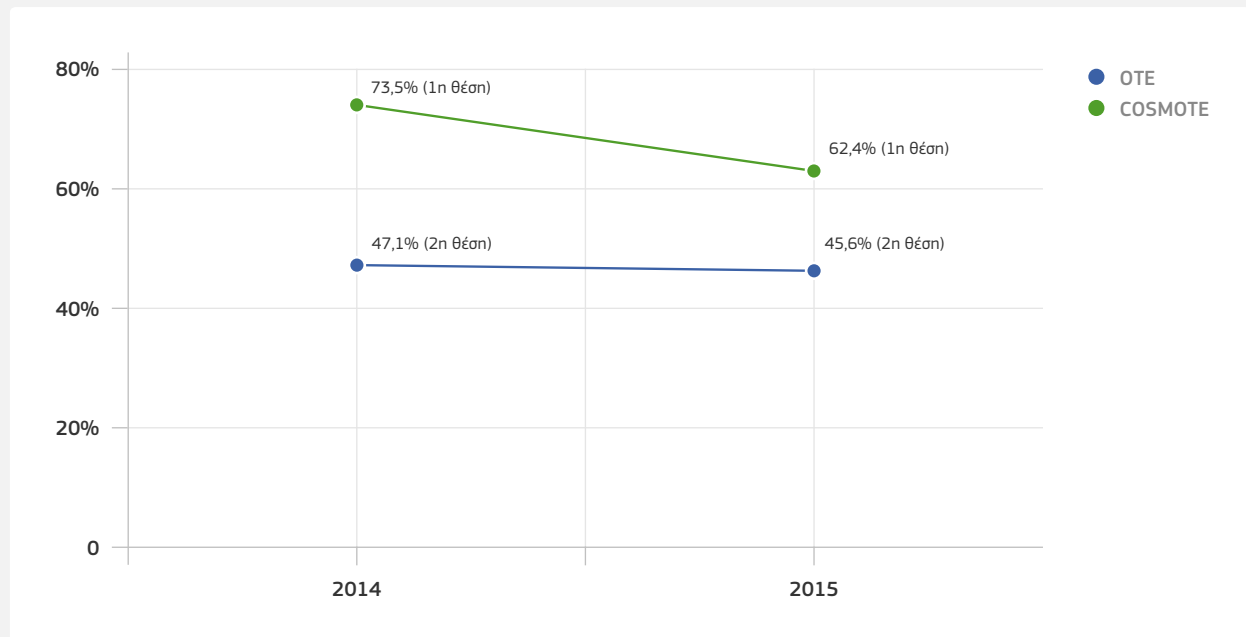
### 3.7.2 Έρευνες Πελατών

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχοντας αναγνωρίσει την σημαντικότητα της γνώμης των πελατών τους για τις εμπειρίες που βιώνουν από την χρήση προϊόντων και υπηρεσιών τους και την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν σε οποιαδήποτε επαφή τους μέσω

των εκπροσώπων τους και των ισχυόντων διαδικασιών, πραγματοποιούν έρευνες πελατών καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Οι έρευνες έχουν ως αντικείμενο τη διερεύνηση και μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και άλλα στοιχεία, όπως την άποψή τους για τον κοινωνικό ρόλο των εταιρειών και την αντίληψή τους για την εξυπηρέτηση πελατών και έχουν στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας πελάτη και την ενδυνάμωση της σχέσης εμπιστοσύνης εταιρείας - πελάτη.

Το σύνολο των αποτελεσμάτων της έρευνας του Κοινωνικού Βαρόμετρου ASBI επιβεβαιώνουν ότι οι επιδόσεις εταιρικής υπευθυνότητας των δύο εταιρειών αναγνωρίζονται από την ελληνική κοινωνία.

#### Δείκτης Βοηθούμενης Αναγνωρισιμότητας Πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Εταιριών Τηλεπικοινωνιών



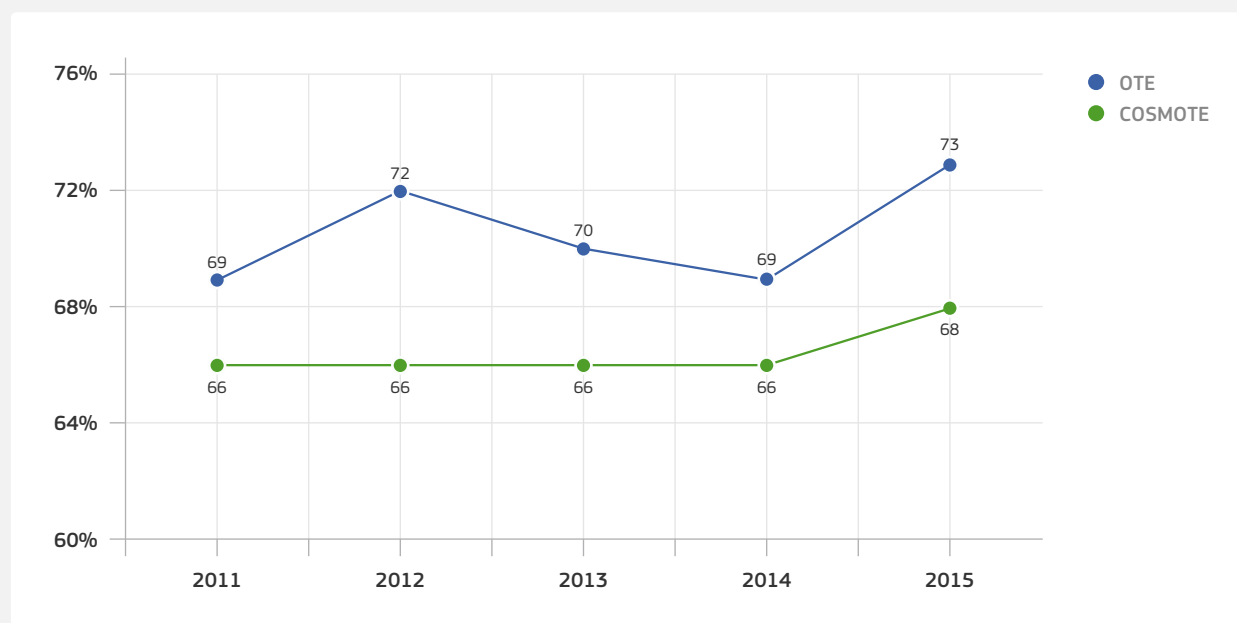
#### ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΒΑΡΟΜΕΤΡΟ ASBI:

Έρευνα μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων νοικοκυριών. Η έρευνα μελετά την κοινωνική υπευθυνότητα των ελληνικών εταιρειών. Η έρευνα πραγματοποιείται από ανεξάρτητους Οργανισμούς. Ο συγκεκριμένος δείκτης αναφέρεται στη βοηθούμενη αναγνωρισιμότητα των εταιρειών του κλάδου της κινητής και σταθερής επικοινωνίας. Οι πολίτες ρωτήθηκαν αν έχουν ακούσει / διαβάσει / δει κάτι σχετικό με τις πρωτοβουλίες των εταιρειών τηλεπικοινωνιών στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.



Ο ΟΤΕ και η COSMOTE διατήρησαν ικανοποιητικές βαθμολογίες ως προς τον δείκτη αφοσίωσης (TRI\*M loyalty index), με τις σχετικές τιμές να παρουσιάζουν σημαντική βελτίωση συγκριτικά με το 2014.

### Δείκτης Αφοσίωσης (TRI\*M)



#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Έρευνα που πραγματοποιείται σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες όπου δραστηριοποιούνται εταιρείες των T-Mobile (12 χώρες) και T-Com/T-Home (7 χώρες). Το εύρος μέτρησης του Δείκτη είναι από -66 έως 134. Η έρευνα υλοποιείται για λογαριασμό της DT από ανεξάρτητους Οργανισμούς. Ο δείκτης του ΟΤΕ, προκύπτει από τους αντίστοιχους δείκτες για τους οικιακούς και επιχειρησιακούς πελάτες, λαμβάνοντας υπόψη την αναλογία των εσόδων. Ο δείκτης της COSMOTE αναφέρεται στους οικιακούς πελάτες.

## «Η εταιρεία με κάνει να νιώθω ότι βρίσκομαι σε καλά χέρια»

Πως θα αξιολογούσατε την εταιρεία ΟΤΕ / COSMOTE ως προς «Η εταιρεία με κάνει να νιώθω ότι βρίσκομαι σε καλά χέρια»

### ΟΤΕ



● Καλή - Πολύ καλή - Εξαιρετική (%) ● Κακή - Μέτρια (%) ● ΔΓ/ΔΑ (%)

### COSMOTE



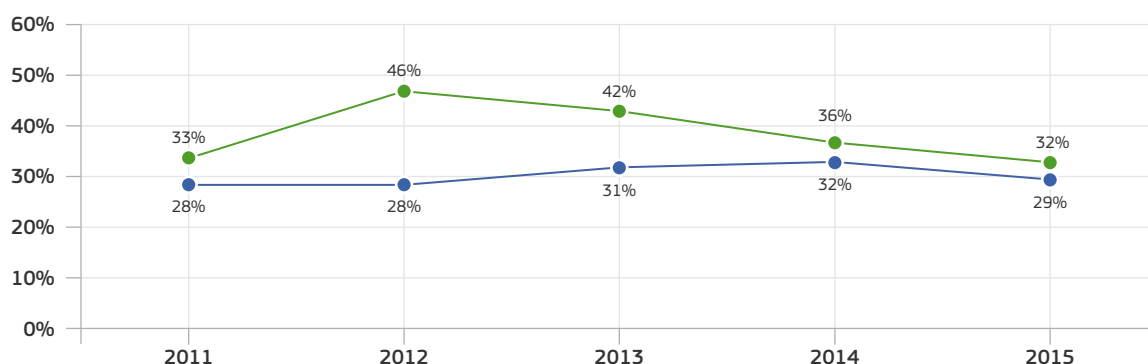
● Καλή - Πολύ καλή - Εξαιρετική (%) ● Κακή - Μέτρια (%) ● ΔΓ/ΔΑ (%)

#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

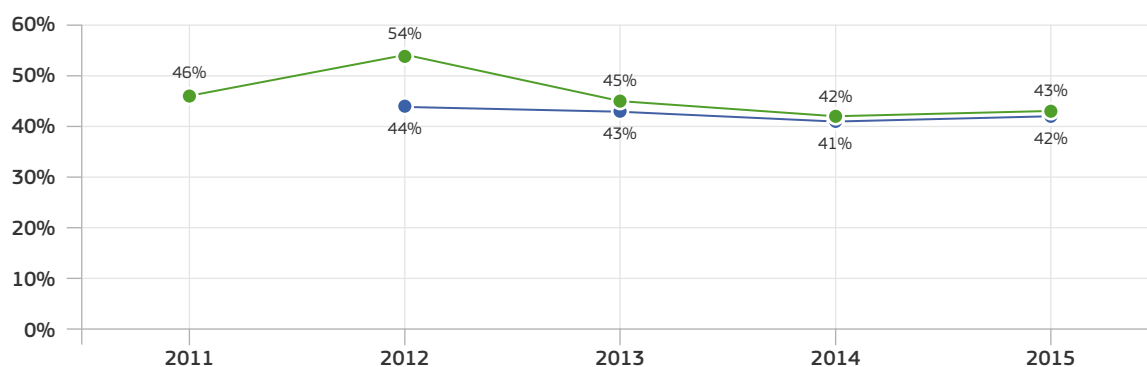
Στοιχεία από τις έρευνες TRI\*Μ Οικιακών Πελατών για ΟΤΕ και COSMOTE αντίστοιχα που υλοποιήθηκαν το 2015 (Q2/Q4 2015).

Η έρευνα πραγματοποιείται σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες όπου δραστηριοποιούνται εταιρείες των T-Mobile (12 χώρες) και T-Com/T-Home (7 χώρες) και υλοποιείται για λογαριασμό της DT από ανεξάρτητους Οργανισμούς. Η έρευνα είναι πανελλαδική σε δείγμα 1.400 πελατών ΟΤΕ και 1.400 πελατών COSMOTE αντίστοιχα.

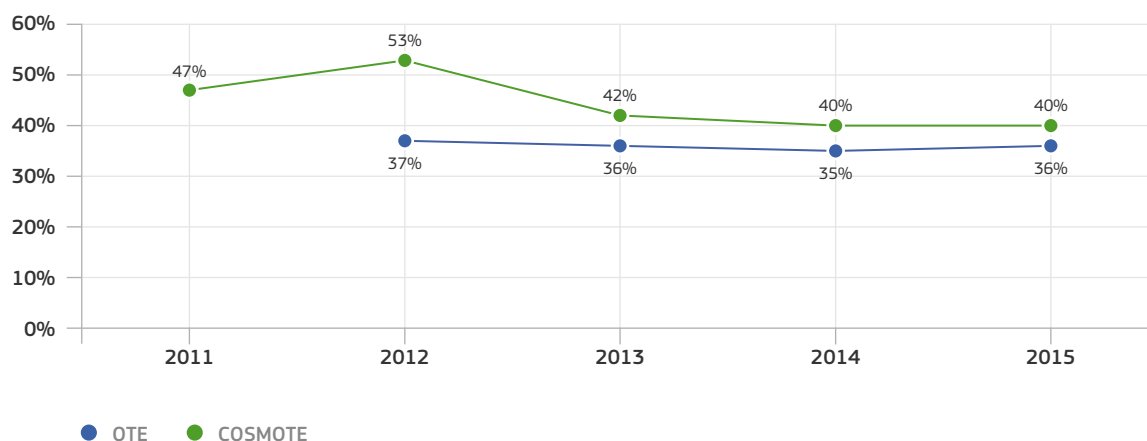
## Κοινωνική Ευαισθησία



## Καλή Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση



## Καλή Εξυπηρέτηση στα Καταστήματα



### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Η έρευνα υλοποιείται για λογαριασμό των ΟΤΕ – COSMOTE από ανεξάρτητους Οργανισμούς, μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων. Η γεωγραφική κάλυψη της έρευνας για τον ΟΤΕ είναι πανελλαδική. Για την COSMOTE, η έρευνα το 2011 και το 2012 κάλυψε μόνο την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη και επεκτάθηκε σε όλη την Ελλάδα από το 2013. Η έρευνα αφορά την εικόνα που αποδίδεται στον ΟΤΕ και την COSMOTE αντίστοιχα και όχι την πραγματική εμπειρία από εξυπηρέτηση στα καταστήματα ή εμπειρία από τηλεφωνική εξυπηρέτηση.

## 3.8 Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων

### Είναι σημαντικό γιατί...

Τα δεδομένα αποτελούν βασικό στοιχείο της λειτουργίας των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ και σημαντικό παράγοντα για την επιτυχία της λειτουργίας του στο παρόν και το μέλλον. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσφέρουν προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες τους, μέσω των οποίων διακινούνται πληροφορίες σε όλο τον κόσμο. Η ασφάλεια και η διατήρηση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων αποτελεί κύρια απαίτηση των πελατών και πρωταρχική μέριμνα.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE μεριμνούν για την ασφάλεια των υπηρεσιών και των προϊόντων που παρέχουν, ενώ όλα τα στοιχεία και οι πληροφορίες που τηρούν οι εταιρείες, υποβάλλονται σε επεξεργασία, μόνο για τον σκοπό για τον οποίο προορίζονται και προστατεύονται από κάθε κατάχρηση.

### Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων

Οι εταιρείες έχουν δεσμευτεί για την εφαρμογή πλαισίου ασφάλειας και προστασίας δεδομένων. Η εξασφάλιση ολοκληρωμένης ασφάλειας και προστασίας δεδομένων, αποτελεί κάτι περισσότερο από μία υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις και είναι μία σαφής ένδειξη ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι εταιρείες διαθέτουν:

- Πολιτική για την Προστασία του Απορρήτου των Επικοινωνιών, εγκεκριμένη από την Ελληνική Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών. Σκοπός της Πολιτικής είναι να διασφαλίσει το απόρρητο των επικοινωνιών και την προστασία των αντίστοιχων δεδομένων επικοινωνίας, μέσω της υλοποίησης μηχανισμών ασφάλειας σε συγκεκριμένους τομείς (π.χ. έλεγχοι λογικής πρόσβασης, καταγραφή και έλεγχος, αποδεκτή χρήση, έλεγχοι φυσικής ασφάλειας, κ.λπ.).
- Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων εντός του Ομίλου DT.

- Επιμέρους πολιτικές / κύρια πρότυπα ασφαλείας, τα οποία καλύπτουν περιοχές όπως:
  - Ασφάλεια συστημάτων
  - Ασφάλεια εταιρικών πληροφοριών και δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
  - Ασφάλεια ανθρώπινου δυναμικού

Κατά τη διάρκεια του 2015, ο ΟΤΕ έλαβε 3 αιτήματα από πελάτες, σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών / την ασφάλεια των στοιχείων των πελατών. Η COSMOTE έλαβε 48 αιτήματα για τα ίδια ζητήματα. Ο μέσος χρόνος απόκρισης ήταν 15 ημέρες για τον ΟΤΕ και 5,2 ημέρες για την COSMOTE. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έλαβαν επίσης 6 και 10 αιτήματα αντίστοιχα, από την Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σε καμία από αυτές τις περιπτώσεις δεν εντοπίστηκε οποιοδήποτε εύρημα.

Επίσης, διεκπεραιώνονται αιτήματα άρσης απορρήτου και χορήγησης στοιχείων στις αρμόδιες δικαστικές, εισαγγελικές και αστυνομικές αρχές, εφόσον τους κοινοποιηθούν τα απαιτούμενα κατά νόμο έγγραφα (Βούλευμα Δικαστικού Συμβουλίου ή Διάταξη Εισαγγελικής Αρχής), σύμφωνα με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες που ορίζονται στην ισχύουσα περί απορρήτου νομοθεσία.

Η νομική βάση για τη διεκπεραίωση αιτημάτων Αρχών για νόμιμες συνακροάσεις και παροχή δεδομένων είναι το Άρθρο 19 του Ελληνικού Συντάγματος, ο Νόμος 3115/2003 για τη σύσταση της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, το Π.Δ. 47/2005

για τις διαδικασίες, τεχνικές και οργανωτικές εγγυήσεις για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και τη διασφάλιση και ο Νόμος 2225/1994 για την προστασία της ιδιωτικότητας και την άρση του απορρήτου και ο Νόμος 3917/2011.

Συγκεκριμένα, το 2015 ο ΟΤΕ και η COSMOTE διεκπεραίωσαν αιτήματα για νόμιμες συνακροάσεις σε 2.923 τηλεφωνικές γραμμές, για παροχή εξωτερικών δεδομένων επικοινωνίας σε 7.700 τηλεφωνικούς αριθμούς, για παροχή προσωπικών στοιχείων συνδρομητή σε 18.010 τηλεφωνικούς αριθμούς και για παροχή προσωπικών στοιχείων συνδρομητή σε 752 IP διευθύνσεις.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν αποθηκεύουν το περιεχόμενο της επικοινωνίας των πελατών τους στα συστήματά τους.

Τα αιτήματα αυτά κοινοποιούνται στην ΑΔΑΕ, η οποία τα περιλαμβάνει στην Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων της ΑΔΑΕ, στην οποία εκτίθεται η δραστηριότητα της ίδιας της Αρχής. Το 2015, πραγματοποιήθηκαν 45 έλεγχοι ασφάλειας και αποτιμήσεις κινδύνων ασφάλειας σε κρίσιμα συστήματα και διεργασίες, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες ασφάλειας. Επιπλέον, ελέχθησαν 137.739 προσβάσεις εξουσιοδοτημένων χρηστών σε συστήματα επεξεργασίας δεδομένων των δύο εταιρειών. Καθορίστηκαν προδιαγραφές ασφάλειας για την υλοποίηση 80 νέων συστημάτων ή υπηρεσιών και πραγματοποιήθηκαν αντίστοιχοι έλεγχοι / δοκιμές ασφάλειας, προκειμένου να επιβεβαιωθεί η υλοποίησή τους.

Στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ασφάλειας και της αποτελεσματικότερης προστασίας των δεδομένων, οι εταιρείες προχώρησαν σε μια σειρά από **δράσεις και έργα κεντρικών υποδομών ασφάλειας πληροφοριών**, όπως τα εξής:

- **Μεταφορά του Κέντρου Ελέγχου Φυσικής Ασφάλειας** στο ενιαίο Κέντρο Διαχείρισης Ασφάλειας του ΟΤΕ και της COSMOTE (Security Operations Center).
- **Παροχή υπηρεσιών ασφάλειας σε εξωτερικές εταιρείες** (π.χ. παρακολούθηση συναγερωμένων ασφάλειας πληροφοριών, προστασία από επιθέσεις άρνησης υπηρεσιών (DDOS)).

- **Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών κατά ISO 27001** σε ΟΤΕ και COSMOTE.
- **Υιοθέτηση των Δεσμευτικών Κανόνων Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων εντός του Ομίλου DT.** Με την εφαρμογή του «Κώδικα Δεοντολογίας για την Προστασία των Δικαιωμάτων του Ατόμου κατά την Επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων του εντός του Ομίλου ΟΤΕ» (Privacy Code of Conduct - PCoC) το 2009, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δημιουργήσει ένα τυποποιημένο και υψηλό επίπεδο προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Οι νέοι «Δεσμευτικοί Εταιρικοί Κανόνες Προστασίας Δεδομένων» (Binding Corporate Rules Privacy - BCRP) αποτελούν τη συνέχεια του PCoC και τον αντικαθιστούν. Οι νέοι «Δεσμευτικοί Εταιρικοί Κανόνες Προστασίας Δεδομένων» καλύπτουν τις νομικές απαιτήσεις για την ανταλλαγή των προσωπικών δεδομένων τόσο εντός του Ομίλου Deutsche Telekom όσο κι εκτός Ομίλου ΟΤΕ. Περιέχουν τις ελάχιστες ισχύουσες απαιτήσεις σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία για την επαρκή προστασία των προσωπικών δεδομένων. Από τον Δεκέμβριο του 2013 ισχύουν εντός της Deutsche Telekom και από τον Νοέμβριο του 2015 τέθηκαν σε ισχύ στον ΟΤΕ και την COSMOTE.

Οι Κανόνες αυτοί περιέχουν τις βασικές προϋποθέσεις για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, τόσο των συνδρομητών όσο και των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ σύμφωνα με την ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, καθώς και το υψηλό επίπεδο προστασίας των προσωπικών δεδομένων εντός του Ομίλου της Deutsche Telekom. Υλοποίηση συστήματος καταγραφής ενεργειών και προστασίας βάσεων δεδομένων (Database Activity Monitoring). Στο πλαίσιο αυτό ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν αποκαλύπτουν δεδομένα πελατών σε τρίτα μέρη παρά μόνο εφόσον το επιτρέπει η ισχύουσα νομοθεσία ή το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεσή του ή αυτό είναι απαραίτητο για την εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων της εταιρείας προς το υποκείμενο των δεδομένων. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προβάλλει οποτεδήποτε αντιρρήσεις για την χρήση των προσωπικών του δεδομένων και να προβεί σε αίτημα διαγραφής ή αποκλεισμού χρήσης των προσωπικών του δεδομένων.

- **Επέκταση σε 89 κρίσιμα συστήματα** της κεντρικής λύσης παρακολούθησης του διορθωτικού λογισμικού ασφάλειας (security patches) που εγκαθίσταται σε αυτά.

## Φυσική Ασφάλεια

Το 2015, υλοποιήθηκαν οι εξής δράσεις:

- Υλοποίηση ολοκληρωμένου συστήματος ασφάλειας στα κτίρια Ρέντη, Ψυχικού και στο εκπαιδευτικό κέντρο ΓΕΡΜΑΝΟΣ στην Εμμανουήλ Μπενάκη.
- Συνέχιση των παρεμβάσεων βελτίωσης φυσικής ασφάλειας στο Διοικητικό Μέγαρο και στο συγκρότημα Παιανίας, με πρόσθετα ηλεκτρονικά μέσα (access control, intrusion detection, CCTV, X-rays) για την εποπτεία νέων κρίσιμων χώρων τους (γραφεία Διοίκησης, χώροι ΟΤΕ TV, Bazaar, Κεντρικό Ταμείο, κ.ά.).
- Υλοποίηση λύσης CCTV για την ενίσχυση της εποπτείας της περιμέτρου των αποθηκών στον Αυλώνα.
- Πραγματοποίηση αντίστοιχων μελετών και δομικών / ηλεκτρονικών παρεμβάσεων ενίσχυσης σε 25 ακόμα κύριες εγκαταστάσεις.
- Ολοκλήρωση της υλοποίησης (rollout) έργου ενίσχυσης ασφάλειας σε 13 Σταθμούς Βάσης, σχεδιασμός και υλοποίηση λύσης εντοπισμού κλεμμένων μπαταριών από Σταθμούς Βάσης.
- Προετοιμασία και διενέργεια διαγωνισμού για την προμήθεια νέου συστήματος ελέγχου πρόσβασης για όλα τα ΚΑΦΑΟ και τις καμπίνες.
- Συνέχιση των παρεμβάσεων στα ιδιόκτητα καταστήματα του Ομίλου ΟΤΕ, στην Ελλάδα, με ενίσχυση 40 επιπλέον καταστημάτων, με τον εμπλουτισμό ή / και την ανανέωση των συστημάτων ασφαλείας τους και την εγκατάσταση ρολών, υαλοπετασμάτων και την υλοποίηση πρόσθετων δομικών παρεμβάσεων ασφάλειας.
- Σύνταξη και προσθήκη σε συμβάσεις με τρίτους, ειδικού «Παραρτήματος Ασφαλείας», που αφορά

τη φυσική πρόσβασή τους στις εγκαταστάσεις του Ομίλου και το οποίο απελευθερώνει πόρους του Ομίλου που απαιτούνταν για τη συνοδεία τρίτων κατά την εκτέλεση του έργου τους, ενώ συγχρόνως απαντά στις απαιτήσεις της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ).

Ακόμα, στο πλαίσιο του συνολικού ανασχεδιασμού του λειτουργικού μοντέλου της Φυσικής Ασφάλειας και ακολουθώντας τον εγκεκριμένο στρατηγικό σχεδιασμό πλατφορμών φυσικής ασφάλειας του Ομίλου ΟΤΕ:

1. Συνεχίστηκε κατά το 2015 ο σχεδιασμός / υλοποιήσεις που αφορούν την διασυνεργασία συστημάτων φυσικής ασφάλειας με την κοινή πλατφόρμα Φυσικής Ασφάλειας iDB (Integrated DataBase) και το IDM (σύστημα δικαιωμάτων πρόσβασης).
2. Υλοποιήθηκαν τροποποιήσεις στο λογισμικό της εφαρμογής BCM tool (εργαλείο διοίκησης επιχειρησιακής συνέχειας), ώστε και τα περιστατικά φυσικής ασφάλειας να καταγράφονται και να επικοινωνούνται ηλεκτρονικά.

Στοιχεία σε αριθμούς για το 2015:

- Καταγραφή και διαχείριση **1.014 περιστατικών φυσικής ασφάλειας**, από τα οποία τα 152 χαρακτηρίστηκαν σοβαρά.
- Έκδοση **5.333 καρτών πρόσβασης** (access control) και **3.855 αδειών εισόδου** στις εγκαταστάσεις.
- Υλοποίηση **837 αιτημάτων χορήγησης δικαιωμάτων πρόσβασης** και αντιμετώπιση 146 βλαβών συστήματος access control.
- Διαχείριση **90 συναγερμών σε ΚΑΦΑΟ και καμπίνες** και άλλα έκτακτα περιστατικά/γεγονότα (εκλογές, δημοψήφισμα, πορείες / διαδηλώσεις).
- Διενέργεια **270 ελέγχων φυλακίων**, 90 προληπτικών ανιχνεύσεων για εκρηκτικά, 15 προληπτικών ελέγχων σε ΚΑΦΑΟ, 17 ελέγχων καλής λειτουργίας access control και 55 αναφορών για το σύστημα επίβλεψης περιπόλων.

- Διεξαγωγή **82 εκπαιδύσεων προσωπικού καταστημάτων Ομίλου** στην Αθήνα (ιδιόκτητα και franchise) για θέματα φυσικής ασφάλειας
- Πραγματοποίηση **116 αυτοψιών σε καταστήματα του Ομίλου**, πανελλαδικά, 616 ελέγχων χώρων για την διασφάλιση του απορρήτου, 31 αντλήσεων αρχείων από CCTV καταστημάτων και 70 μελετών φυσικής ασφάλειας καταστημάτων.

## Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Το 2015, υλοποιήθηκαν **δράσεις ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και εκπαίδευσης**, σε ζητήματα ασφάλειας πληροφοριών, επιχειρησιακής συνέχειας και φυσικής ασφάλειας, όπως:

- **Ημερίδα Επιχειρησιακής Ασφάλειας και Συνέχειας** (Security Day).
  - **Εβδομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας «BCAW 2015»**, όπου αναδείχθηκε η προστιθέμενη αξία της επιχειρησιακής συνέχειας με τη δημιουργία και παρουσίαση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-learning «Επιχειρησιακή Συνέχεια 365». Πρόκειται για μια πρωτοποριακή διαδραστική πύλη ενημέρωσης, που αναπτύχθηκε εσωτερικά για όλους τους ανθρώπους του Ομίλου. Ένα εξαιρετικά χρήσιμο εργαλείο για τους εργαζόμενους, όπου μπορούν να βρουν πληροφορίες, εκπαιδευτικό υλικό, απαντήσεις για πλήθος σημαντικών ζητημάτων και γενικότερα για θέματα επιχειρησιακής συνέχειας. Συμμετείχαν περισσότεροι από 3.000 εργαζόμενοι.
  - **Ενημέρωση, σχετική με φυσική ασφάλεια**, ασφάλεια πληροφοριών και επιχειρησιακή συνέχεια, κατά τις **εισαγωγικές εκπαιδύσεις** όλων των νεοπροσλαμβανόμενων εργαζομένων.
  - Ενημέρωση, εκπαίδευση και **δοκιμή ικανοτήτων Ομάδων Απόκρισης Συμβάντων**.
  - **Εκπαιδύσεις σε νέες ομάδες Υπεύθυνων Κτιρίων** (Building Incident Controllers) και Διαχείρισης Συμβάντων (Incident Response Teams).
  - Ολοκληρώθηκαν **2 σεμινάρια Πιστοποίησης Επιχειρησιακής Συνέχειας** στην OTE Academy,
- που οδηγούν στη διεθνώς αναγνωρισμένη Πιστοποίηση CBICI (Certificate of the BCI Examination) με εισηγητές εξειδικευμένα στελέχη του ΟΤΕ.
- **Ηλεκτρονική ενημέρωση** και εκπαίδευση, σχετική με φυσική ασφάλεια, ασφάλεια πληροφοριών και επιχειρησιακή συνέχεια, **σε όλα τα καταστήματα του Ομίλου ΟΤΕ**.
  - **E-learning εκπαιδευτικό πρόγραμμα** σε θέματα προστασίας δεδομένων και διασφάλισης του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών, το οποίο απευθυνόταν σε εργαζόμενους ΟΤΕ – COSMOTE. Συμμετείχαν περισσότεροι από **5.500 εργαζόμενοι**.
  - **Δύο ηλεκτρονικές έρευνες**, σχετικές με θέματα ασφάλειας πληροφοριών και επιχειρησιακής συνέχειας, οι οποίες απευθύνονταν σε δείγμα εργαζομένων ΟΤΕ –COSMOTE και είχαν ως σκοπό τη βελτίωση της ασφάλειας στον Όμιλο.
  - **Ειδικό πρόγραμμα εκπαίδευσης από την Ελληνική Αστυνομία σε όλο το προσωπικό ασφαλείας** στα παρακάτω θέματα: ύποπτα άτομα, παρακολούθηση / αντιπαρακολούθηση, εκρηκτικές ύλες / μηχανισμοί, διαχείριση απειλητικών τηλεφωνημάτων, σχέδια εκκένωσης, έλεγχος εισερχόμενης αλληλογραφίας με χρήση XRAY.

## 3.9 Επιχειρησιακή Συνέχεια

### Είναι σημαντικό γιατί...

Οι πελάτες του ΟΤΕ και της COSMOTE απαιτούν από τις εταιρείες την αδιάλειπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας καθώς μια διακοπή στη λειτουργία των δικτύων του Ομίλου ΟΤΕ έχει άμεση επίπτωση στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για το λόγο αυτό, ο Όμιλος επενδύει στην ανάπτυξη συστήματος με ολιστική προσέγγιση και μηχανισμών για την έγκαιρη αναγνώριση και την αντιμετώπιση καταστάσεων που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια των κρίσιμων λειτουργιών του Ομίλου.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούν καθήκον τους τη διατήρηση της αναπτυξιακής τους πορείας και τη διασφάλιση της απρόσκοπτης παροχής ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, έχοντας παράλληλα την ικανότητα να ανταπεξέρχονται σε έκτακτες συνθήκες.

Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας του ΟΤΕ και της COSMOTE επαναπιστοποιήθηκε σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22301 και αφορά στην παροχή υπηρεσιών σταθερής και κινητής τεχνολογίας σε κλήσεις φωνής και δεδομένων, υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, υπηρεσιών τηλεόρασης, διασύνδεσης, χονδρικής, συμβουλευτικών υπηρεσιών, υπηρεσιών κέντρου αναφοράς συμβάντων, υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου, υπηρεσιών data center και σχετικών σημείων επαφής για τον πελάτη για τις υπηρεσίες του Ομίλου στην Ελλάδα.

Στις σημαντικότερες δραστηριότητες επιχειρησιακής συνέχειας που υλοποιήθηκαν το 2015, με σκοπό την μεγιστοποίηση της ανθεκτικότητας του Οργανισμού και παράλληλα την ενίσχυση της Επιχειρησιακής Συνέχειας στην κουλτούρα του Ομίλου ΟΤΕ, περιλαμβάνονται:

- Περισσότερες εκπαιδεύσεις στις ομάδες με ρόλο διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας
- Ενημερώσεις σε όλο το προσωπικό (inductions, e-learning, newsletters)

- Ασκήσεις για όλο το προσωπικό
- Μελέτες κινδύνων στα κρίσιμα κτίρια.
- Επιτυχής διαχείριση συμβάντων και αναφορές θεμάτων επιχειρησιακής συνέχειας για έγκαιρη πρόληψη.

Σχετικά με τη λειτουργία του Κέντρου Διαχείρισης Έκτακτων Περιστατικών (Situation Center) του Ομίλου ΟΤΕ, το οποίο αποτελεί επίσημο σημείο αναφοράς εντός του Ομίλου, στο οποίο καταλήγουν όλες οι ειδοποιήσεις για καταστάσεις / περιστατικά που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια. Το 2015, αξιολογήθηκαν 51 περιστατικά επιχειρησιακής συνέχειας, 56 περιστατικά που δυνητικά θα μπορούσαν να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια και σε 12 περιπτώσεις απεστάλησαν outbound notifications στο Κέντρο της DT (παρέχοντας οδηγίες ταξιδιωτικής ασφάλειας)

- Παρακολούθηση διεθνών πρακτικών σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας
- Συμμετοχή περισσότερων μελών στο Διεθνή Φορέα BCI από την Υποδιεύθυνση Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Συνεργασία με Δημόσιες Αρχές – Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας



Η επιχειρησιακή συνέχεια θεωρείται κρίσιμη σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ και για το λόγο αυτό, σχεδιάζονται και υλοποιούνται σχετικές δράσεις και πρωτοβουλίες που καλύπτουν το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου. Ειδικότερα:

- Η Telekom Romania ολοκλήρωσε επιτυχώς την ετήσια εξωτερική επιθεώρηση (επιτήρηση) του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22301.
- Η ανάπτυξη Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας στην Telekom Albania βρίσκεται σε εξέλιξη.

## 3.10 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι σήμερα, εξίσου ζωτικής σημασίας για τη βιωσιμότητα όλων των επιχειρήσεων, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική περιοχή που δραστηριοποιούνται ή τα προϊόντα / υπηρεσίες που προμηθεύονται.

Διαφορετικοί προμηθευτές συμμετέχουν στη διαδικασία προμηθειών, δημιουργώντας ένα μοντέλο, μέσω του οποίου γίνεται η διαχείριση υλικών, προϊόντων, υπηρεσιών, συστημάτων και πληροφοριών, που οδηγούν στην παροχή του τελικού προϊόντος στον πελάτη.

Λαμβάνοντας υπόψη, τις αυξημένες πιέσεις που πηγάζουν από τις τρέχουσες οικονομικές, περιβαλλοντικές, χρηματοοικονομικές και κοινωνικές συνθήκες στην παγκόσμια αγορά, καθίσταται επιτακτική η ανάγκη διαμόρφωσης μιας πολιτικής διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας, η οποία θα εξασφαλίζει την παραγωγή ανταγωνιστικών προϊόντων, υψηλής ποιότητας και θα ενισχύει την ικανοποίηση του πελάτη. Μια επιτυχημένη στρατηγική διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας, αποτελεί σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ακόμα και στη δύσκολη υφιστάμενη οικονομική και πολιτική κατάσταση, στην Ελλάδα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, αναγνωρίζει αυτές τις προκλήσεις και διαμορφώνει μια πολιτική διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας, η οποία θα του επιτρέψει να:

- Αποφεύγει τους κινδύνους που απορρέουν από την συνεργασία με προμηθευτές που παρουσιάζουν ανήθικη ή παράνομη συμπεριφορά ή / και δεν σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Μεγιστοποιεί την ποιότητα και την αξία του τελικού προϊόντος, με το ελάχιστο δυνατό κόστος.
- Βελτιστοποιεί τους όρους και τις προϋποθέσεις συνεργασίας, με στόχο τη βελτίωση της επίδοσης όλων των εμπλεκόμενων μερών.
- Συνεργάζεται στενά με το δίκτυο προμηθευτών του, προκειμένου να αναγνωρίζονται άμεσα οι αλλαγές

στην τεχνολογία και την οικονομία και στη συνέχεια να διαμορφώνονται τα αντίστοιχα σχέδια δράσης και προσαρμογής.

- Διασφαλίζει την λειτουργία των προμηθευτών σύμφωνα με εμπορικά και περιβαλλοντικά πρότυπα, εξετάζοντας τις σχετικές πιστοποιήσεις τους.
- Διατηρεί ένα δυναμικό δίκτυο επικοινωνίας με όλα τα μέρη της αλυσίδας προμηθειών, προκειμένου να εξασφαλιστεί η προληπτική αντίδραση σε πιθανές αλλαγές / απειλές της αγοράς.

Για θέματα διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας, ο Όμιλος ΟΤΕ συνεργάζεται και με τη DT, η προσέγγιση της οποίας αξιολογείται πολύ θετικά (η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας έχει αξιολογηθεί ως «Best in Class») από σχετικούς οίκους αξιολόγησης (π.χ. SAM).

### Εφοδιαστική Αλυσίδα

Οι σύγχρονες αλυσίδες εφοδιασμού καλούνται να αντιμετωπίσουν ένα σύνολο προκλήσεων που εγείρονται παγκοσμίως σε ένα δυναμικά μεταβαλλόμενο περιβαλλοντικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο, με αποτέλεσμα να είναι αναγκαίος ο στρατηγικός σχεδιασμός και η διαχείριση της βιωσιμότητάς τους. Οι βιώσιμες εφοδιαστικές αλυσίδες (sustainable supply chains) χαρακτηρίζονται από μειωμένο περιβαλλοντικό αντίκτυπο, υποστηρίζουν την οικονομική ανάπτυξη των εταιρών τους, και προάγουν κοινωνικά ζητήματα όπως η αντιμετώπιση της παιδικής εργασίας, η έμφαση στην υγεία και ασφάλεια, και εν γένει η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των εργασιακών σχέσεων.

Η ανάπτυξη και διατήρηση μιας εφοδιαστικής αλυσίδας με προστιθέμενη αξία για τον Όμιλο, με οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνες μεθόδους και πρακτικές αποτελεί μια συνεχή πρόκληση, εναρμονισμένη με το όραμα του Ομίλου.

Οι προμηθευτές του Ομίλου αποτελούν σημαντικούς εταίρους για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων, που θα διασφαλίσουν την ανταγωνιστικότητα και τη

βιώσιμη ανάπτυξή του, επηρεάζοντας όχι μόνο την οικονομική απόδοσή του Ομίλου, αλλά και τις σχέσεις με τους άλλους κοινωνικούς εταίρους.

Ταυτόχρονα, ο Όμιλος επιδιώκει να αποτελεί προτιμπητέ συνεργάτη προμηθευτών που υιοθετούν κοινές αξίες και αρχές, μέσω ενός καθορισμένου πλαισίου συνεργασίας, από την Πολιτική Προμηθειών, που αναλύεται κατωτέρω, και τον Κώδικα Δεοντολογίας, καλλιεργώντας συνέργειες και μακροπρόθεσμες σχέσεις, με διαφάνεια και σεβασμό της ανταγωνιστικότητας, της αξιοκρατίας και των ίσων ευκαιριών.

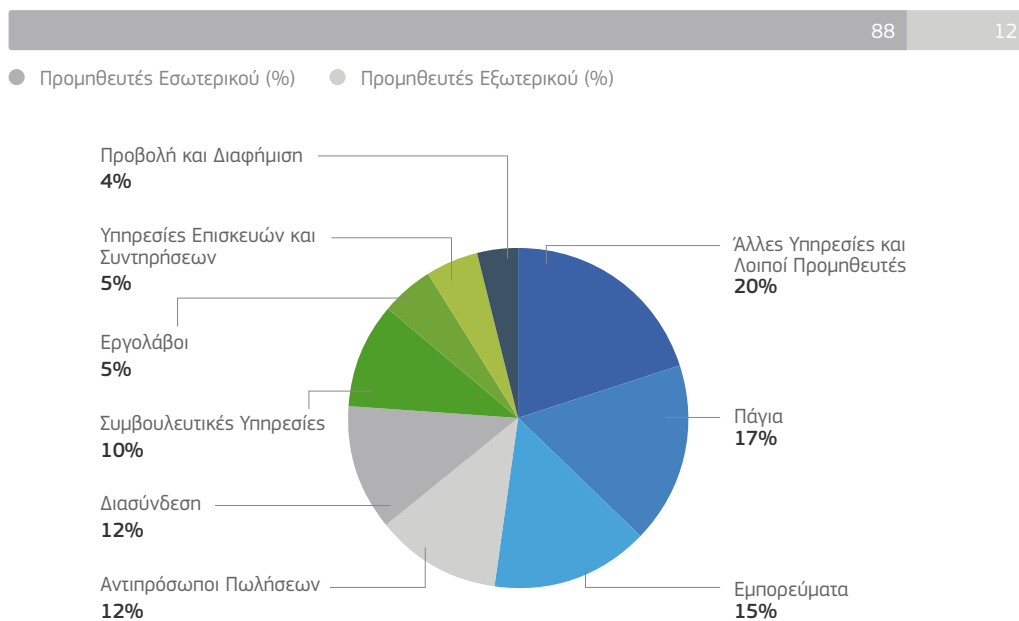
Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει κατάλογο προμηθευτών

(Μητρώο Προμηθευτών), ο οποίος ανανεώνεται στο πλαίσιο της ανάπτυξης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας, αποτελούμενος από περίπου 1.200 προμηθευτές για τον ΟΤΕ και 860 για την COSMOTE. Συμπεριλαμβάνει τόσο πολυεθνικές, όσο και τοπικές εταιρείες, για την αγορά υλικών και εξοπλισμού ή την παροχή / μίσθωση υπηρεσιών.

Ο κατάλογος των προμηθευτών αφορά πολλές διαφορετικές κατηγορίες / τύπους προμήθειας υλικού ή υπηρεσιών. Ενδεικτικές κατηγορίες προμηθευτών είναι οι εργολάβοι, οι αδειούχοι, πάροχοι συμβουλευτικών υπηρεσιών, εταιρείες πώλησης τηλεπικοινωνιακού υλικού και υπηρεσιών, εταιρείες ανάπτυξης υλικού / λογισμικού πληροφορικής (IT).

## Προμηθευτές ΟΤΕ & COSMOTE

### € 1.665 εκατ. Τιμολογημένα Ποσά Προμηθευτών



### 3.10.1 Πολιτική Προμηθειών

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, αναγνωρίζουν ότι η διάχυση βασικών αξιών και προτύπων στην εφοδιαστική αλυσίδα αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό της υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς. Και για τις δύο εταιρείες αυτό περιλαμβάνει την προσπάθεια για συνεχή αύξηση της επιρροής στους προμηθευτές, με στόχο την προώθηση αρχών δεοντολογίας, την καταπολέμηση της διαφθοράς, την προστασία του περιβάλλοντος και την παρεμπόδιση της παιδικής εργασίας.

Από το Δεκέμβριο του 2013, οι δύο εταιρείες ακολουθούν κοινή Πολιτική Προμηθειών, στο πλαίσιο της οποίας καθορίζονται όλοι οι όροι και οι κανονισμοί, σύμφωνα με τους οποίους πραγματοποιούνται οι προμήθειες. Οι βασικοί στόχοι της Πολιτικής Προμηθειών είναι:

- Η βελτιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας σε όρους κόστους, ποιότητας και χρόνου
- Η διασφάλιση της διαφάνειας
- Η υιοθέτηση των βασικών κανόνων της Διεθνούς Πολιτικής Προμηθειών της Deutsche Telekom («DT Global Procurement Policy»), που ενοποιεί στα οικονομικά της αποτελέσματα τα οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου ΟΤΕ.

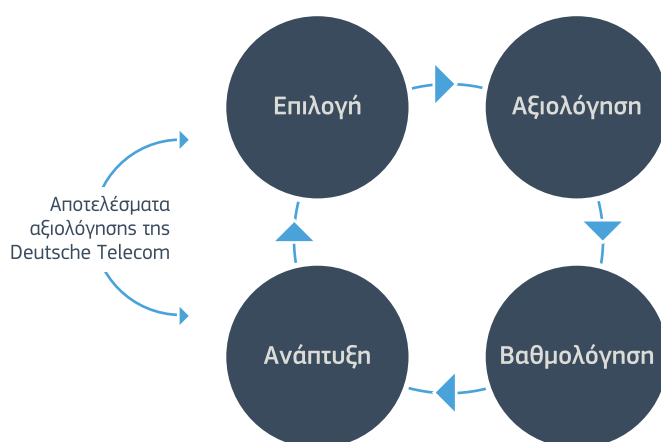
Η κοινή Πολιτική Προμηθειών που ακολουθούν οι δύο εταιρείες, δεν κάνει διάκριση μεταξύ τοπικών και μη, προμηθευτών. Ωστόσο, δεδομένου ότι οι εταιρείες δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά, αποτελεί κοινή πρακτική γι' αυτές, η στήριξη των εγχώριων προμηθευτών. Το 2015, το 86% και 90% των τιμολογημένων προμηθειών του ΟΤΕ και της COSMOTE αντίστοιχα, προέρχονταν από εταιρείες εγγεγραμμένες στην Ελλάδα.

Ο τρόπος διαχείρισης των προμηθευτών ΟΤΕ και COSMOTE συνοψίζεται στο παρακάτω γράφημα.

## Διαχείριση Προμηθευτών

- > Πραγματοποίηση προμηθειών σύμφωνα με την **Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου ΟΤΕ**.
- > Συμμόρφωση των προμηθευτών με τον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ ή COSMOTE** (ενσωμάτωση στις συμβάσεις).
- > Αξιολόγηση νέων προμηθευτών / προσφορών (**κριτήρια επιλογής προμηθευτών συμπ. του Ελέγχου Ακεραιότητας**).
- > Ενσωμάτωση στις **συμβάσεις** των προμηθευτών ειδικών ρητρών για υγεία και ασφάλεια, καταπολέμηση διαφθοράς, ασφάλεια και εμπιστευτικότητα πληροφοριών.

- > **Αξιολόγηση** της συνολικής επίδοσης προμηθευτών βάσει δια-τμηματικών κριτηρίων / κύριων δεικτών επίδοσης καθορισμένων από τη **Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ**.
- > Αυτοαξιολόγηση των προμηθευτών μέσω ενός **ερωτηματολογίου αυτοαξιολόγησης της επίδοσής τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης**.
- > Δήλωση αποδοχής **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ ή COSMOTE** από τους προμηθευτές.



- > Προσδιορισμός **σχεδίων δράσεων** για τη βελτίωση της επίδοσης των «αδύναμων» προμηθευτών.
- > Παρακολούθηση δράσεων και αποτελεσμάτων.
- > Ενημέρωση των εταιρειών του Ομίλου για τους προμηθευτές που αφαιρούνται από τη λίστα των αποδεκτών προμηθευτών.

- > Βαθμολόγηση των προμηθευτών με βάση τα υπολογισμένα (ποσοτικοποιημένα) αποτελέσματα της αξιολόγησης.
- > Παρουσίαση των αποτελεσμάτων στη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες στην Ελλάδα, έχουν ως στόχο την έγκαιρη εξόφληση των προμηθευτών τους, όπως ορίζεται στις συμβάσεις που συνάπτονται. Για το 2015, ο χρόνος πληρωμής σε ΟΤΕ και COSMOTE έχει ενοποιηθεί και κυμαίνεται από 30 έως 120 ημέρες, ανάλογα με το είδος και το ύψος της προμήθειας.

### Συμμετοχή στην αποφυγή χρήσης ορυκτών από εμπόλεμες περιοχές

Για την παραγωγή συσκευών κινητής τηλεφωνίας και άλλων προϊόντων ΤΠΕ χρησιμοποιούνται πολύτιμες πρώτες ύλες, όπως μέταλλα. Κάποια μέταλλα, συμπεριλαμβανομένων των ταντάλιο, χρυσό, κασσίτερο

και βολφράμιο, εξορύσσονται από ορυχεία, μερικά εκ των οποίων βρίσκονται στο ανατολικό τμήμα της Λαϊκής Δημοκρατίας του Κονγκό, κάτω από απάνθρωπες συνθήκες ή / και συνθήκες εμφυλίου πολέμου (conflict minerals). Τα κέρδη από τη δραστηριότητα της εξόρυξης χρησιμοποιούνται και για τη χρηματοδότηση του πολέμου.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν είναι παραγωγός προϊόντων ΤΠΕ, αγοράζει τα προϊόντα αυτά από διεθνείς κατασκευαστές και τα πουλά στα καταστήματά του, στο πλαίσιο των υπηρεσιών που παρέχει ή τα χρησιμοποιεί στις τηλεπικοινωνιακές υποδομές του. Ο ΟΤΕ υποστηρίζει την πρωτοβουλία CFSI (Conflict-Free Sourcing Initiative) από το 2010. Η CFSI ιδρύθηκε το 2008 από το GeSI (Global e-Sustainability Initiative) και ενώσεις βιομηχανιών παραγωγής ηλεκτρονικών ειδών (Electronic Industry Citizenship Coalition). Η CFSI είναι η μεγαλύτερη επιχειρηματική πρωτοβουλία για την υπεύθυνη προμήθεια πρώτων υλών, στην οποία συμμετέχουν περισσότερες από 300 εταιρείες. Στόχος της είναι να προσδιορίζει την πηγή εξόρυξης των ορυκτών και να αποτρέπει την εξαγωγή και πώληση ορυκτών από εμπόλεμες περιοχές (conflict minerals).

### 3.10.2 Επιλογή Προμηθευτών

Για την επιλογή των υποψηφίων Προμηθευτών και τον αντίστοιχο καθορισμό της σχετικής λίστας (long list), λαμβάνει χώρα σχετική έρευνα αγοράς από την αρμόδια επιχειρησιακή μονάδα Διαχείρισης Προμήθειας, σε συνεργασία με την αιτούσα επιχειρησιακή μονάδα.

Για τις εταιρείες της λίστας των υποψηφίων προμηθευτών με τις οποίες είτε δεν έχει υπάρξει συνεργασία στο παρελθόν (νέες εταιρείες) είτε δεν έχει υπάρξει συνεργασία για πάνω από δύο (2) έτη, εφόσον η αξία της προμήθειας υπερβαίνει το ποσό των € 50.000 (με εξαίρεση τους συμβούλους οι οποίοι ελέγχονται ανεξαρτήτως αξίας των υπό προμήθεια υπηρεσιών), διενεργείται προ-συμβατικός έλεγχος της ακεραιότητάς τους και αξιολόγησή τους (Integrity Check and Compliance Business Assessment), σύμφωνα με τα κριτήρια της Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, ελέγχεται, επίσης, η ύπαρξη ή μη των εν λόγω εταιρειών στον Κατάλογο Μη Συμμορφούμενων Προμηθευτών (Non Compliant List).

Επίσης, μεταξύ άλλων, η διαδικασία αξιολόγησης

των προσφορών των προμηθευτών και η επιλογή τους, μέσω της υποβολής προσφορών, βασίζεται στα παρακάτω βασικά κριτήρια:

- τεχνικές προδιαγραφές
- τιμή
- εμπορικοί όροι
- όροι συμβάσεων
- τακτικοί έλεγχοι
- κριτήρια που σχετίζονται με την Εταιρική Υπευθυνότητα (π.χ. πιστοποίηση συστημάτων ποιότητας, περιβαλλοντικής διαχείρισης, υγείας και ασφάλειας, Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών, κ.λπ.)

Ειδικά κριτήρια που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα, μπορούν να προστεθούν σε κάθε προκήρυξη προμηθειών, σύμφωνα με τις απαιτούμενες προδιαγραφές που ορίζονται από την επιχειρησιακή μονάδα που αιτείται τη διενέργεια διαδικασίας προμήθειας. Όλοι οι υποψήφιοι προμηθευτές καλούνται να δηλώσουν ότι συμφωνούν ρητά με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ ή / και τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών COSMOTE, οι οποίοι περιλαμβάνουν όρους που εκφράζουν την πρόθεση των εταιρειών του Ομίλου, να συνεργαστούν με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνους προμηθευτές. Η πρόθεση αυτή των εταιρειών του Ομίλου ενισχύεται από την Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ, με την οποία οι εταιρείες του Ομίλου διακηρύσσουν τη συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα, τον σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, την τήρηση και εφαρμογή των Δέκα Βασικών Αρχών της ως δεσμευτικών, οπουδήποτε αυτές δραστηριοποιούνται. Στις συμβάσεις με προμηθευτές θα συμπεριληφθεί σχετικός όρος περί αποδοχής της Χάρτας.

Η σύμβαση, την οποία καλούνται να υπογράψουν οι προμηθευτές, περιλαμβάνει ειδικές ρήτρες αναφορικά με θέματα που αφορούν στην υγεία και ασφάλεια, την καταπολέμηση της διαφθοράς, την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα πληροφοριών. Επιπλέον, η υπογραφή της σύμβασης διασφαλίζει και τη συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ ή COSMOTE.

Οι Κώδικες Δεοντολογίας Προμηθευτών του ΟΤΕ και της COSMOTE περιγράφουν τα κριτήρια τα οποία χρησιμοποιούν οι εταιρείες, προκειμένου να αξιολογήσουν τους προμηθευτές τους σε τομείς που αφορούν στην Εργασία, την Υγεία και Ασφάλεια, αλλά και σε Περιβαλλοντικά και Ηθικά θέματα. Επιπλέον, οι προμηθευτές δεσμεύονται να προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου και οι υπεργολάβοι τους να συμμορφώνονται με τις διατάξεις αυτών. Ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών του ΟΤΕ, εγκρίθηκε και τέθηκε σε ισχύ το 2013, ενώ ο αντίστοιχος της COSMOTE βρίσκεται σε ισχύ από το 2008.

Στους Κώδικες Δεοντολογίας Προμηθευτών, περιλαμβάνεται αναλυτική ενότητα για τα θέματα εργασίας, σύμφωνα με την οποία οι προμηθευτές δεσμεύονται να σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων και να τους αντιμετωπίζουν με αξιοπρέπεια και σεβασμό, σύμφωνα με τις αρχές της διεθνούς κοινότητας. Μεταξύ άλλων, περιλαμβάνονται ρήτρες, αναφορικά με την ελευθερία επιλογής εργασίας, την απαγόρευση κάθε μορφής καταναγκαστικής και παιδικής εργασίας και την προστασία των νέων εργαζομένων. Υπάρχουν επίσης, πρόσθετες διατάξεις σχετικά με τις ώρες εργασίας, τους μισθούς, τους δίκαιους και εύλογους όρους απασχόλησης, καθώς και μια διάταξη για την ανθρώπινη μεταχείριση, την απαγόρευση των διακρίσεων και την αναγνώριση της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι.

### 3.10.3 Αξιολόγηση Προμηθευτών

Οι ενεργοί προμηθευτές του ΟΤΕ και της COSMOTE αξιολογούνται, σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο διαδικασίας που συντονίζεται από την Υποδιεύθυνση Διαχείρισης και Βελτιστοποίησης Οικονομικών και Υποστηρικτικών Διαδικασιών Ομίλου ΟΤΕ.

Οι προς αξιολόγηση προμηθευτές, επιλέγονται με βάση τις παραγγελίες (εντολές αγορών – POs) που εκδίδονται μέσω του συστήματος SAP-ERP, μέσα σε διάστημα 12 μηνών. Ειδικότερα το 2015, η επιλογή των προμηθευτών που αξιολογήθηκαν, έγινε με βάση το σύνολο των παραγγελιών που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2013 - 30/9/2014, για λογαριασμό των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, Γερμανός, Germanos Telecom Romania S.A., e-Value S.A., e-Value Ltd,

AMC, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Communications και ZAPP. Έτσι, αξιολογήθηκαν όλοι οι προμηθευτές με παραγγελίες αξίας άνω των € 2 εκ. (για όλες τις εταιρείες που αναφέρονται παραπάνω) και όλοι οι προμηθευτές που παρείχαν σημαντικά είδη προμήθειας (δηλ. προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν σημαντική επίδραση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες), αξίας πάνω από € 500.000. Επιπλέον, αξιολογήθηκαν όλοι οι προμηθευτές προϊόντων / υπηρεσιών που σχετίζονται με το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης του Ομίλου (ενδεικτικά αναφέρονται τα συστήματα που έχουν αναπτυχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001, ISO 14001 και OHSAS 18001), καθώς και ορισμένοι προμηθευτές, οι οποίοι δεν πληρούσαν τα παραπάνω κριτήρια, αλλά προτάθηκαν προς αξιολόγηση από Διευθυντές του Ομίλου ΟΤΕ.

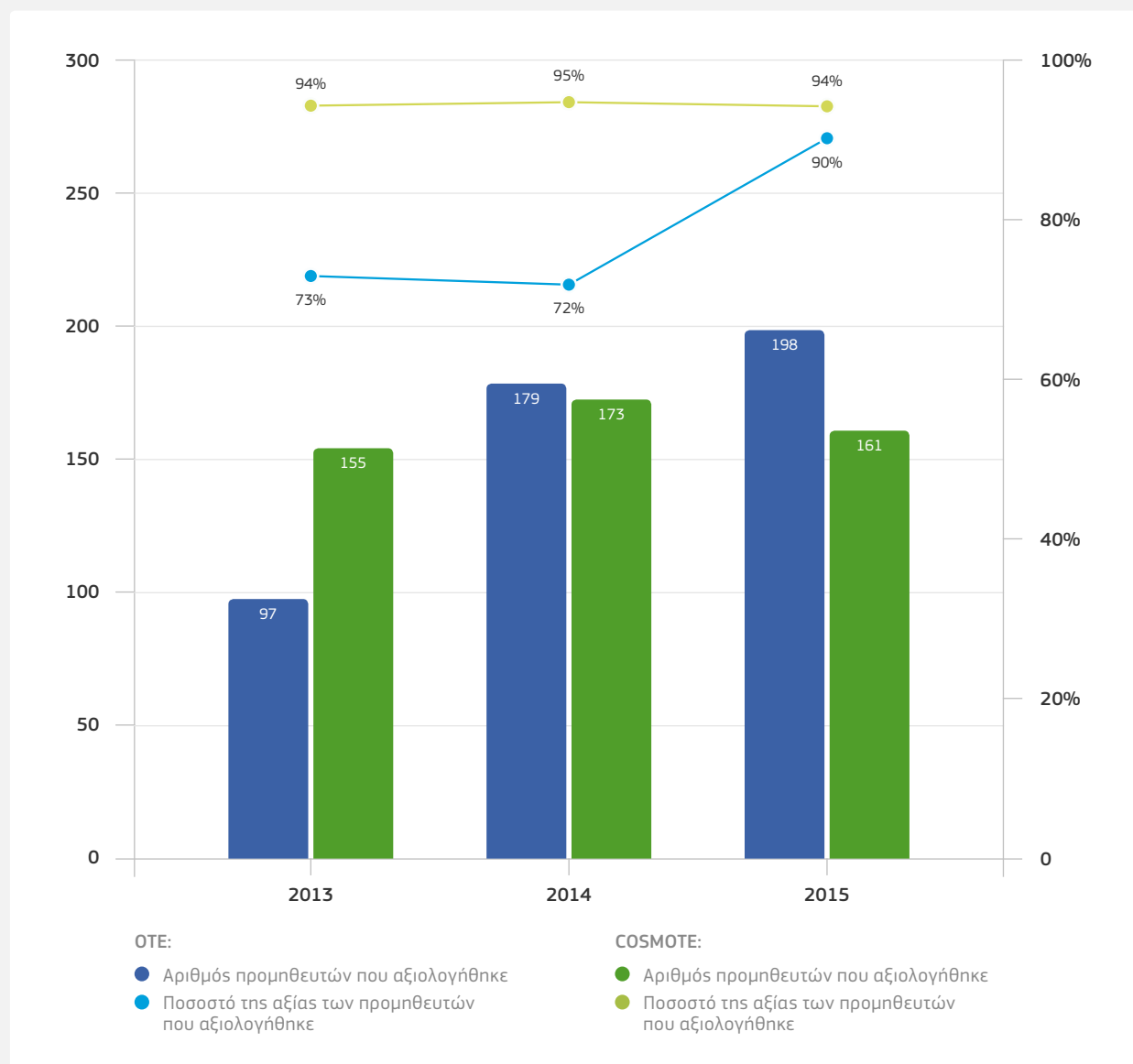
Όλοι οι προμηθευτές που επελέγησαν, αξιολογήθηκαν από τις εμπλεκόμενες Επιχειρησιακές Μονάδες. Μέσω αυτής της διαδικασίας, η Ομάδα Διοίκησης ΟΤΕ και COSMOTE, λαμβάνει τις αξιολογήσεις της επίδοσης των προμηθευτών, με βάση την συνολική τους επίδοση εντός του Ομίλου, την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων / υπηρεσιών, τη συνέπεια και αποτελεσματικότητά τους στην παράδοση προϊόντων / υπηρεσιών τους, καθώς και τη σχέση που έχει αναπτυχθεί μεταξύ των εταιρειών και των προμηθευτών, λόγω επιτυχούς και ικανοποιητικής συνεργασίας στο παρελθόν.

Επίσης, οι προς αξιολόγηση προμηθευτές, καλούνται να επιστρέψουν υπογεγραμμένα, τη Δήλωση Αποδοχής του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του ΟΤΕ ή / και της COSMOTE (όσοι δεν έχουν υπογράψει σχετική σύμβαση, όπως αναφέρεται παραπάνω) και να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης της επίδοσής τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει ως στόχο, να προωθήσει την ευαισθητοποίηση των προμηθευτών, σχετικά με την κοινωνική και εταιρική υπευθυνότητα, παρέχοντας τη δυνατότητα, να παρουσιάσουν πληροφορίες σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης και τις πρακτικές που εφαρμόζουν. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικές με την εταιρική υπευθυνότητα, τη βιώσιμη ανάπτυξη, την εργασία, το περιβάλλον, την υγεία και ασφάλεια, την ποιότητα και επιχειρησιακή συνέχεια. Το 2014, οι Υποδιευθύνσεις Εταιρικής

Υπευθυνότητας, Σταθερής και Κινητής, και Διαχείρισης και Βελτιστοποίησης Οικονομικών και Υποστηρικτικών Διαδικασιών Ομίλου ΟΤΕ συνεργάστηκαν, ώστε το ερωτηματολόγιο να βελτιωθεί περαιτέρω με την ενσωμάτωση νέων ερωτήσεων, λαμβάνοντας υπόψη τις

αυξανόμενες απαιτήσεις ΟΤΕ και COSMOTE, καθώς και των κατευθυντήριων γραμμών G4 του GRI. Το αναθεωρημένο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε στον κύκλο αξιολόγησης της περιόδου 2015 – 2016.

## Αξιολόγηση Προμηθευτών ΟΤΕ και COSMOTE



### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Το ποσοστό της αξίας των προμηθειών ΟΤΕ που αξιολογήθηκε το 2014 και το 2015, όπως και των προμηθειών COSMOTE για το 2013, το 2014 και το 2015 υπολογίζεται ως η αξία των παραγγελιών που αξιολογήθηκαν προς τη συνολική αξία των παραγγελιών που έγιναν την περίοδο 1/10/2011 – 30/9/2012 (αξιολόγηση 2013), 1/10/2012 – 30/9/2013 (αξιολόγηση 2014) και 1/10/2013 – 30/9/2014 (αξιολόγηση 2015) αντίστοιχα. Το ποσοστό της αξίας των προμηθειών ΟΤΕ που αξιολογήθηκε το 2013 υπολογίζεται ως η αξία των τιμολογίων που αξιολογήθηκαν προς τα συνολικά τιμολόγια που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2011 – 30/9/2012.

Περιλαμβάνονται προμήθειες υψηλής αξίας, προμήθειες προϊόντων και υπηρεσιών που επηρεάζουν τα τελικά προϊόντα / υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες, όπως επίσης και προμήθειες προϊόντων υψηλού κινδύνου, όπως αυτά ορίζονται εσωτερικά. Εξαιρούνται προμήθειες από θυγατρικές εταιρίες, προμήθειες εμπορικών αντιπροσώπων, διασύνδεσης, περιαγωγής καθώς και χορηγίες - δωρεές.



### 3.10.4 Βαθμολόγηση και Ανάπτυξη Προμηθευτών

Η βαθμολογία της αξιολόγησης των προμηθευτών, από τις οργανωτικές μονάδες του ΟΤΕ και της COSMOTE που εμπλέκονται στην διαδικασία, καθώς και τα συμπληρωμένα από τους προμηθευτές ερωτηματολόγια αυτοαξιολόγησης, τροφοδοτούν το Σύστημα Αξιολόγησης Προμηθευτών του Ομίλου, προκειμένου να προκύψει (ποσοτικοποιημένα) η επίδοση κάθε προμηθευτή. Η επίδοση κάθε προμηθευτή σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας αντιστοιχεί στο 10% της συνολικής βαθμολογίας. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στη Διοίκηση του Ομίλου.

Για τους προμηθευτές που συγκεντρώνουν χαμηλή βαθμολογία, η Διοίκηση αποφασίζει αν αυτοί θα παραμείνουν στη λίστα των αποδεκτών προμηθευτών του Ομίλου, αν χρειάζεται να παρουσιάσουν βελτίωση στην επίδοσή τους (οπότε και σε συνεργασία με τους προμηθευτές καθορίζονται κάποια σχέδια δράσης) ή αν θα διακοπεί η συνεργασία με τον Όμιλο (οπότε και ενημερώνονται οι αρμόδιες Διευθύνσεις του Ομίλου).

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν ότι οι εταιρείες που προσφέρουν προϊόντα υψηλού κινδύνου (π.χ. συσκευές κινητών τηλεφώνων, εξοπλισμό πληροφορικής, κ.λπ.) και δραστηριοποιούνται σε χώρες υψηλού ρίσκου (π.χ. λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες), είναι περισσότερο εκτεθειμένες σε κινδύνους, αναφορικά με την ασφάλεια της εργασίας και τα ανθρώπινα δικαιώματα. Οι προμηθευτές στο εξωτερικό, είναι μεγάλες εταιρείες, οι οποίες αποτελούν και προμηθευτές της DT. Οπότε, ο ΟΤΕ και η COSMOTE λαμβάνουν υπόψη τους και τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και των ελέγχων της DT για κάθε κοινό προμηθευτή. Σε περίπτωση όπου η DT διαπιστώσει ότι κάποιος προμηθευτής δεν συμμορφώνεται με την πολιτική του Ομίλου DT και τα διεθνή πρότυπα και διακόψει τις συναλλαγές μαζί του, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενημερώνονται και στη συνέχεια αφαιρούν το συγκεκριμένο προμηθευτή από την λίστα των αποδεκτών προμηθευτών τους. Το 2015, με βάση αποτελέσματα των αξιολογήσεων της DT, δεν απαιτήθηκε η διακοπή συνεργασίας με κανέναν από τους διεθνείς προμηθευτές του ΟΤΕ και της COSMOTE. Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι εάν

(α) από τον προ-συμβατικό έλεγχο της ακεραιότητας και την αξιολόγηση (Integrity Check and Compliance Business Assessment) του υποψήφιου Προμηθευτή (βλ. ενότητα [Επιλογή Προμηθευτών](#)), ή (β) κατά τη διάρκεια της συνεργασίας με έναν προμηθευτή, υποπέσουν στην αντίληψη των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ πράξεις ή παραλείψεις αυτού, οι οποίες εγείρουν σοβαρούς κινδύνους κανονιστικής συμμόρφωσης, τότε οι ελάχιστες απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με τις εταιρείες αυτές καταχωρούνται σε σχετικό «Κατάλογο Μη Συμμορφούμενων Προμηθευτών» (Non Compliant List), κατόπιν απόφασης του Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, της Αιτούσας Επιχειρησιακής Μονάδας και της Αρμόδιας Επιχειρησιακής Μονάδας Διαχείρισης της Προμήθειας και για χρονικό διάστημα που από κοινού θα αποφασιστεί.

Μάλιστα, στο πλαίσιο των ελέγχων των προμηθευτών, που διεξάγονται από την αρμόδια Επιχειρησιακή Μονάδα του Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, έπειτα από καταγγελίες ή παράπονα, το 2015, δύο εταιρείες εξαιρέθηκαν από διαγωνιστικές διαδικασίες, λόγω σοβαρών παραβιάσεων της Πολιτικής Προμηθειών (βλ. ενότητα [Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης](#)).

## 4.0 Εργαζόμενοι

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα βιώσιμο περιβάλλον εργασίας για τους εργαζόμενους, με οδηγό τις αξίες, όπως αυτές εκφράζονται στις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς. Ενθαρρύνει την ανάπτυξη των εργαζομένων του, αναγνωρίζει την καλή απόδοση, διασφαλίζει την ισότητα στην παροχή ευκαιριών και προωθεί τη συνεργασία.

## 4.1 Στρατηγική Ανθρώπινου Δυναμικού

Στρατηγικό στόχο του ΟΤΕ και της COSMOTE αποτελεί η διάκρισή τους ως ελκυστικοί εργοδότες και η προσφορά ενός εργασιακού περιβάλλοντος ασφάλειας και δημιουργικότητας για τους ανθρώπους τους.

Η διαμόρφωση ενιαίας εταιρικής κουλτούρας, η ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού και η ανάπτυξη του υφιστάμενου, με έμφαση σε ειδικά σχεδιασμένα προγράμματα εκπαίδευσης, προγράμματα ηγεσίας και ανάδειξης ταλέντων (εσωτερικών και εξωτερικών), η βελτίωση των λειτουργιών και η εισαγωγή σύγχρονων οργανωτικών δομών αποτέλεσαν, το 2015, τη βάση για την επίτευξη της στρατηγικής σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού.

- Οργανωτικός μετασχηματισμός και αποτελεσματικότητα**  
 Δόθηκε έμφαση στην επίτευξη μεγαλύτερης ευελιξίας ως προς την οργάνωση του ΟΤΕ και της COSMOTE και στη συγκέντρωση end-to-end υπευθυνότητας στις επιμέρους μονάδες, για αποτελεσματική ανταπόκριση στις σύγχρονες απαιτήσεις.
- Προγράμματα Οικειοθελούς Αποχώρησης με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο**  
 Στο πλαίσιο του μετασχηματισμού των εταιρειών μέσω κοινωνικά υπεύθυνων δράσεων, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ολοκλήρωσαν με επιτυχία, μέσα στο 2015, Προγράμματα Οικειοθελούς Αποχώρησης, χωρίς καμία επιβάρυνση για τα ασφαλιστικά ταμεία, καθώς οι ίδιες οι εταιρείες επωμίστηκαν το σύνολο του κόστους. Η υλοποίηση αυτών των προγραμμάτων συμβάλλει στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους, τη μείωση των λειτουργικών δαπανών και τη δημιουργία θέσεων εργασίας για νέους ανθρώπους.
- Ανανέωση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού**  
 Σε συνέχεια των Προγραμμάτων Οικειοθελούς Αποχώρησης με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο, προέκυψαν περισσότερες από 1.700 νέες θέσεις εργασίας στον Όμιλο ΟΤΕ, τα τελευταία χρόνια (2013-2015). Παράλληλα, οι δύο εταιρείες συνέχισαν να επενδύουν στην ανάπτυξη σύγχρονων

δεξιοτήτων για τους υφιστάμενους εργαζόμενους, μέσω προγραμμάτων επανακατάρτισης (re-skilling), υψηλής εξειδίκευσης και νέων γνώσεων (up skilling), καθώς και με προγράμματα καινοτομίας και δημιουργικής σκέψης. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στα προγράμματα για την ανάπτυξη και ενδυνάμωση των ικανοτήτων ηγεσίας των στελεχών σε όλα τα επίπεδα διοίκησης, ενώ υλοποιήθηκε για πρώτη φορά εσωτερικό πρόγραμμα ανάδειξης ταλέντων για απασχολούμενους του Ομίλου Εταιρειών ΟΤΕ.

- Ενιαία εμπορική μάρκα COSMOTE**

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν στην καθιέρωση μιας ενιαίας εμπορικής μάρκας ενώνοντας τις δυνάμεις τους. Για την επικοινωνία της νέας φιλοσοφίας για την εικόνα του Ομίλου ΟΤΕ και τις αξίες του νέου brand, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ειδική εκπαίδευση στο σύνολο των εργαζομένων.

### Πλαίσιο Λειτουργίας

Το βασικό πλαίσιο της Πολιτικής για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ στηρίζεται στο σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τη δίκαιη εργασία, την έλλειψη διακρίσεων, την ίση μεταχείριση για άνδρες και γυναίκες και την καταπολέμηση της παιδικής ή αναγκαστικής εργασίας. Οι εργαζόμενοι, επίσης, καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Η διασφάλιση ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους συνεργάτες του, συνεχίζει να αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για τον Όμιλο ΟΤΕ.

Η Επιχειρησιακή Μονάδα Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ λειτουργεί βάσει ενός μοντέλου αρμοδιοτήτων και ρόλων με την εξής δομή:

- HR Competency Centers** – Κέντρα Ανάπτυξης πολιτικών, συστημάτων και διαδικασιών του Ανθρώπινου Δυναμικού
- HR Business Partners** – Σημεία επαφής του ανθρώπινου δυναμικού με τις επιχειρησιακές

μονάδες για την καταγραφή των αναγκών και την ανατροφοδότηση των «competency centers»

- **HR Shared Services** – Μονάδες για την άμεση διαχείριση και εξυπηρέτηση σε θέματα και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού

Η Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού, η οποία έχει την ευθύνη για τη συνολική διοίκηση θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού, είναι μέλος της Διοικητικής Ομάδας του ΟΤΕ και της COSMOTE.

## Επιτεύγματα 2015

- ✓ **Απασχόληση μέσω απευθείας προσλήψεων από τον ΟΤΕ, 2.004 εργαζομένων της εταιρείας ΟΤΕplus, με στόχο τη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ.**
- ✓ **Λειτουργία του νέου κέντρου εξυπηρέτησης εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ «MyHR».**
- ✓ **Υλοποίηση μικρής κλίμακας Προγραμμάτων Οικειοθελούς Αποχώρησης με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.**
- ✓ **2.567 ώρες εκπαίδευσης σε θέματα υγείας και ασφάλειας, για εργαζόμενους ΟΤΕ και 1.864 ώρες για εργαζόμενους COSMOTE.**
- ✓ **Εξέλιξη του προγράμματος προσέλκυσης νέων ταλέντων «COSMOTE Graduate Trainee Program» και έναρξη του πρώτου εσωτερικού προγράμματος ανάδειξης ταλέντων για απασχολούμενους στον Όμιλο ΟΤΕ.**
- ✓ **Εμπλουτισμός προγραμμάτων ηγεσίας για στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδας.**
- ✓ **Αύξηση του μέσου όρου ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο για ΟΤΕ και COSMOTE. Το 2015 ο μέσος όρος για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ ήταν 18,81 ώρες και της COSMOTE 17,06 ώρες.**

## 4.2 Απασχόληση

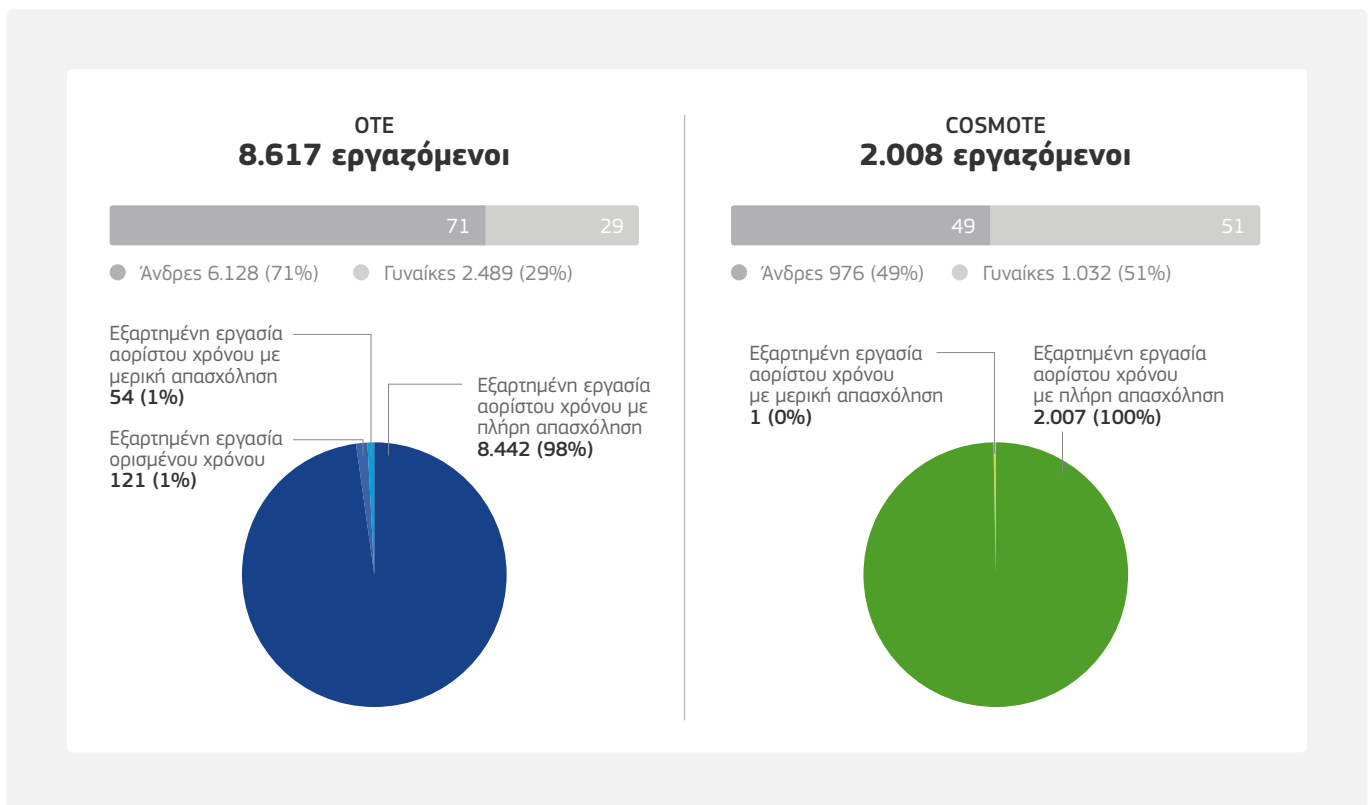
Το 2015, μέσα σε ένα δύσκολο μακροοικονομικό περιβάλλον, εφαρμόστηκε ένα κοινωνικά υπεύθυνο πρόγραμμα εξορθολογισμού του ανθρώπινου δυναμικού, με στόχο την αύξηση της ανταγωνιστικότητας, τη μείωση του εργασιακού κόστους και τη βελτίωση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας μέσω νέων προσλήψεων.

Περίπου 600 εργαζόμενοι από τον ΟΤΕ και την COSMOTE αποδέχθηκαν τα κίνητρα, που δόθηκαν, και αποχώρησαν από τον Όμιλο. Επιπλέον του οικονομικού κινήτρου, ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρέιχαν στους εργαζόμενους που αποχώρησαν, εξατομικευμένη υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, ομαδική ιδιωτική ασφαλιστική κάλυψη και προνομιακές προσφορές για προϊόντα και υπηρεσίες του Ομίλου. Η ετήσια εξοικονόμηση κόστους προσωπικού υπολογίζεται σε πάνω από € 30 εκ.

Παράλληλα, για τη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας του Ομίλου, η πλειοψηφία των εργαζομένων της εταιρείας ΟΤΕplus απασχολούνται, από τις αρχές του 2015, με απευθείας προσλήψεις, από τον ΟΤΕ και την COSMOTE e-value. Η εν λόγω απευθείας απασχόληση από τον ΟΤΕ και την COSMOTE e-value υλοποιήθηκε με γνώμονα τη βέλτιστη αξιοποίηση της τεχνογνωσίας και εμπειρίας των εργαζομένων αυτών.

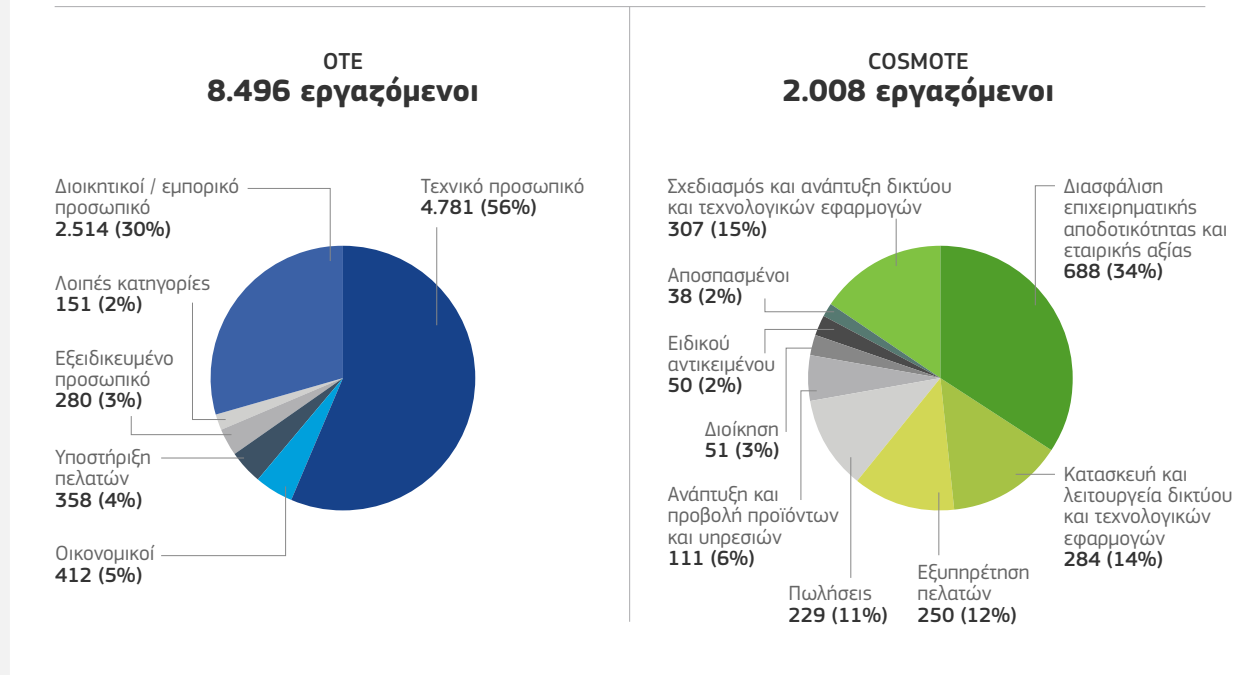
### 4.2.1 Ανθρώπινο Δυναμικό

Στις 31 Δεκεμβρίου 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE απασχολούσαν 10.625 εργαζόμενους.

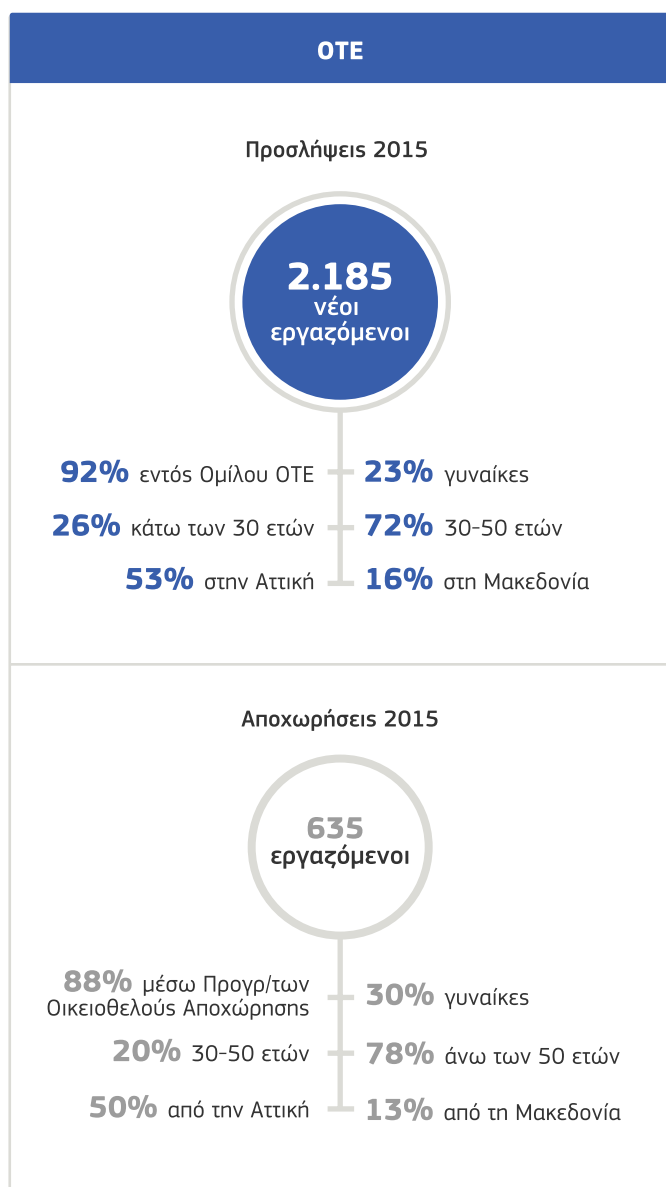


Το 99% των εργαζομένων του ΟΤΕ (8.496 εργαζόμενοι) και το σύνολο των εργαζομένων της COSMOTE απασχολείται με συμβάσεις εξαρτημένης εργασίας αορίστου χρόνου. Στο τέλος του έτους, ο ΟΤΕ απασχολούσε 300 (3%) άτομα με αναπηρία και η COSMOTE 26 (1%).

## Εργαζόμενοι με συμβάσεις αορίστου χρόνου



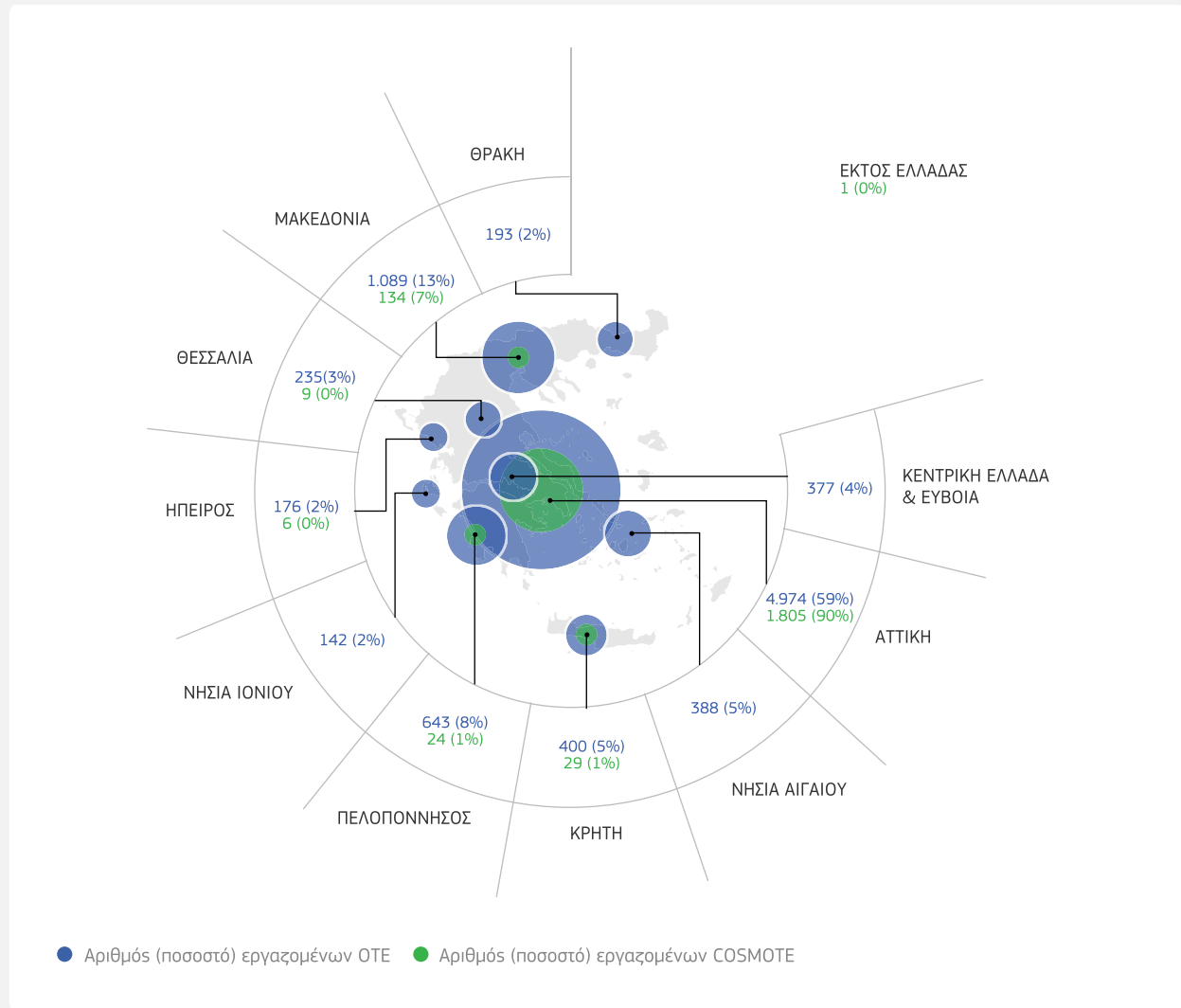
Το 2015, αποχώρησαν 698 εργαζόμενοι από τον ΟΤΕ και την COSMOTE, εκ των οποίων οι 611 μέσω των Προγραμμάτων Οικειοθελούς Αποχώρησης. Παράλληλα, οι εταιρείες προχώρησαν στην πρόσληψη 2.205 νέων εργαζομένων, με το μεγαλύτερο ποσοστό να προέρχεται από πρώην εργαζόμενους της εταιρείας ΟΤΕplus.



Έχοντας πάντα ως προτεραιότητα τη βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων, ξεκίνησε, μέσα στο 2015, τη λειτουργία του το νέο κέντρο εξυπηρέτησης εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ, «MyHR». Το MyHR διαχειρίζεται, άμεσα και απλά, ερωτήματα για θέματα και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού, ενώ οι υπηρεσίες του εμπλουτίζονται συνεχώς, με στόχο να παρέχει άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση σε όλους τους εργαζόμενους.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δραστηριοποιούνται σε όλη την Ελλάδα. Αν και δεν υπάρχει επίσημα διατυπωμένη πολιτική των εταιρειών του Ομίλου για την πρόσληψη ατόμων από τις τοπικές κοινωνίες, στην πράξη η εντοπιότητα συνυπολογίζεται, σε μια προσπάθεια για την περαιτέρω στήριξη των τοπικών κοινωνιών και την προαγωγή της ευημερίας των εργαζομένων. Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι σχεδόν το 100% των Chief Officers και Executive Directors των εταιρειών είναι Έλληνες πολίτες.

## Γεωγραφική Κατανομή Εργαζομένων ΟΤΕ & COSMOTE



Περισσότερα αριθμητικά στοιχεία και δείκτες για θέματα ανθρώπινου δυναμικού, παρατίθενται στο αρχείο «[Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού](#)».

### Ευκαιρίες Απασχόλησης για Νέους

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούνται ως μία εξαιρετική ευκαιρία απασχόλησης για νέους, που ξεκινούν την καριέρα τους. Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε για 2η συνεχόμενη χρονιά από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και την εταιρεία-φορέα [kariera.gr](#) και ανακοινώθηκε το 2015, οι δύο εταιρείες αναδείχθηκαν από κοινού, στην 5η θέση, με τους πιο επιθυμητούς

εργοδότες, στο σύνολο των ερωτηθέντων ηλικίας 18-30 ετών, φοιτητών και αποφοίτων ΑΕΙ / ΤΕΙ, από όλη την Ελλάδα.

### COSMOTE Graduate Trainee Program

Το 2015, ολοκληρώθηκε η διαδικασία επιλογής ταλέντων του πρώτου «[COSMOTE Graduate Trainee Program](#)». Ένδειξη της ευρείας αποδοχής που γνώρισε το πρόγραμμα, αποτελεί το γεγονός ότι υποβλήθηκαν 2.500 αιτήσεις συμμετοχής. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων, έως 28 ετών, κατόχων πτυχίων και μεταπτυχιακών τίτλων



σπουδών, με πάθος και δυναμική προσωπικότητα, που ξεχώρισαν μετά από εκτεταμένη και απαιτητική διαδικασία επιλογής. Οι Graduate Trainees εντάχθηκαν στο ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου ΟΤΕ και «βιώνουν ένα συναρπαστικό ταξίδι» διάρκειας 18 μηνών, με σταθμούς στις κυριότερες λειτουργίες του Ομίλου. Κατά τη διάρκεια του αναπτυξιακού τους ταξιδιού εκτίθενται σε ένα μοντέρνο εργασιακό περιβάλλον, παρακολουθούν σύγχρονα εκπαιδευτικά προγράμματα και αναλαμβάνουν απαιτητικά έργα. Με την ολοκλήρωση του προγράμματος στους Graduate Trainees θα προσφερθεί μια θέση εργασίας σε εταιρεία του Ομίλου ΟΤΕ.

Στις καινοτομίες του προγράμματος συγκαταλέγονται η απόκτηση εμπειρίας σε ένα μεγάλο οργανισμό, καθώς και η διαρκής υποστήριξη και καθοδήγηση από την Ανώτατη Διοίκηση του Ομίλου.

### Ευκαιρίες Πρακτικής Άσκησης

Μέσα στο 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έδωσαν την ευκαιρία σε 423 φοιτητές και σπουδαστές (ΤΕΙ, ΑΕΙ, ΙΕΚ) να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους, πραγματοποιώντας την πρακτική τους άσκηση στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον του Ομίλου ΟΤΕ.

Οι εταιρείες προσφέρουν στους φοιτητές την ευκαιρία να εφαρμόσουν τις γνώσεις τους και να αποκτήσουν εμπειρία σε ένα πραγματικό εργασιακό περιβάλλον, να εκπαιδευτούν κατά τη διάρκεια της εργασίας (on-the-job training) και να αναπτύξουν δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να έχουν καλύτερη απόδοση στο μέλλον. Οι φοιτητές απασχολήθηκαν σε όλες τις λειτουργικές μονάδες του ΟΤΕ και της COSMOTE. Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης παρακολουθείται συστηματικά η πορεία και η πρόοδος τους.

Παράλληλα, συστηματοποιήθηκε η επικοινωνία με τα γραφεία καριέρας και πρακτικής άσκησης των πανεπιστημίων και ξεκίνησε ο σχεδιασμός έργων σε συνεργασία με εξειδικευμένα εργαστήρια ΑΕΙ και ΤΕΙ.

### Συμμετοχή σε Εκδηλώσεις Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Καριέρας

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετείχαν σε μια σειρά εκδηλώσεων που διοργανώθηκαν κυρίως από

πανεπιστήμια, με στόχο την υποστήριξη νέων σε θέματα επαγγελματικής σταδιοδρομίας και σχεδιασμού καριέρας (career events). Εκπρόσωποι των μονάδων Ανθρώπινου Δυναμικού είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν από κοντά φοιτητές, αποφοίτους και νεαρούς επαγγελματίες, να συζητήσουν μαζί τους σχετικά με πιθανές επαγγελματικές ευκαιρίες και να τους προσκαλέσουν να εκδηλώσουν το ενδιαφέρον τους για απασχόληση σε εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.

Το 2015 οι εταιρείες είχαν παρουσία στις παρακάτω εκδηλώσεις:

- Συνέδριο BEST (Board of European Students of Technology)
- JOB FAIR
- ALBA Graduate Business School Career Forum 2015
- Ημέρες Καριέρας 2015
- DERE Career Days 2015
- Developers Day

### 4.2.2 Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας

Η διατήρηση ενός εργασιακού χώρου που βασίζεται στην έλλειψη διακρίσεων, τη δικαιοσύνη και την ακεραιότητα, έχει θεμελιώδη σημασία για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Το πλαίσιο της Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας των εταιρειών βασίζεται στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με τα ακόλουθα:

- Το ρυθμιστικό πλαίσιο της Ελλάδας και της Ε.Ε., το οποίο απαγορεύει τη χρήση παιδικής εργασίας, την καταναγκαστική εργασία και τη συμμετοχή νέων σε επικίνδυνες εργασίες.
- Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, το οποίο ο ΟΤΕ και η COSMOTE, υπέγραψαν το 2008.
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ και την Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου

ΟΤΕ, στα οποία αναγνωρίζονται ρητά η βασική ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και το δικαίωμα συμμετοχής σε Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, στο πλαίσιο της εθνικής νομοθεσίας, και απαγορεύονται ρητά οι παράνομες διακρίσεις ή η παρενόχληση λόγω ηλικίας, φύλου, θρησκειώματος, ικανότητας, καταγωγής ή σεξουαλικού προσανατολισμού.

Το 2015, ο Όμιλος ΟΤΕ δημοσίευσε την νέα Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου και συστηματοποίησε την προσέγγισή του στη διαχείριση των θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων (περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην ενότητα Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας).

Τόσο στον ΟΤΕ όσο και στην COSMOTE, για κάθε σημαντική αλλαγή στη λειτουργία τους (π.χ. αναδιοργάνωση, αναθέσεις δραστηριοτήτων σε τρίτες εταιρείες, διακοπή εργασιών, επεκτάσεις, νέες θέσεις εργασίας, εξαγορές, πώληση μέρους ή του συνόλου της εταιρείας, ή συγχωνεύσεις), οι δύο εταιρείες ενημερώνουν ή διαβουλεύονται με τις πιο αντιπροσωπευτικές συνδικαλιστικές οργανώσεις, ανάλογα με την περίπτωση, εφαρμόζοντας το ισχύον κάθε φορά νομοθετικό πλαίσιο.

### Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις

Στην Ελλάδα, λόγω ισχύοντος εθνικού πλαισίου, για τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας, αλλά και την άσκηση συνδικαλιστικής δραστηριότητας υπάρχει πολύ χαμηλός κίνδυνος παραβίασης των δικαιωμάτων του συνδικαλιζέσθαι και της συμμετοχής σε συλλογικές διαπραγματεύσεις.

Το ποσοστό των εργαζομένων, που καλύπτονται από Επιχειρησιακές Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, ανέρχεται περίπου σε 99% για τον ΟΤΕ και 92% για την COSMOTE.

Η τριετής Συλλογική Σύμβαση Εργασίας για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ, που υπεγράφη στα τέλη του 2014 και ισχύει έως 31/12/2017, καθώς και η Συλλογική Σύμβαση Εργασίας για τους εργαζόμενους της COSMOTE, που υπεγράφη το Μάρτιο του 2015 και ισχύει έως 31/12/2017, διασφαλίζουν τις θέσεις εργασίας και ρυθμίζουν θέματα μισθολογίου, αδειών,

επιδομάτων, αποζημιώσεων και ωραρίου των εργαζομένων.

Το 2015, πραγματοποιήθηκαν δύο απεργίες (διάρκειας μίας ημέρας έκαστη) από τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE, κυρίως λόγω αλλαγών στην εθνική κοινωνική πολιτική.

### 4.2.3 Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνει βασικούς κανόνες συμπεριφοράς, αρχές και αξίες όπως η ισότητα, ο σεβασμός στη διαφορετικότητα, η ακεραιότητα, η ηθική, η διαφάνεια, η προσωπική ευθύνη, οι οποίες συνθέτουν ένα πρότυπο λειτουργίας και οδηγούν στην υιοθέτηση μιας κοινής «εταιρικής κουλτούρας».

Ο Κώδικας Δεοντολογίας είναι το πλαίσιο-οδηγός της συμπεριφοράς όλων των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ. Συνδέει την πάγια δέσμευση του Ομίλου για το σεβασμό των νόμων και των κανονισμών με τις ειδικές δεσμεύσεις που αφορούν στην ηθική συμπεριφορά και μαζί με τις πέντε Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς, στηρίζουν την επιτυχία του Ομίλου. Βασική αρχή όλων των διαδικασιών ανθρώπινου δυναμικού του ΟΤΕ και της COSMOTE αποτελεί η αξιοκρατία, η διαφάνεια και η έλλειψη διακρίσεων, που διέπει όλες τις αποφάσεις και ενέργειες που αφορούν σε θέματα όπως προσλήψεις, αμοιβές, ανάπτυξη και εξέλιξη εργαζομένων και λήξη συμβάσεων.

Με την προώθηση της διαφορετικότητας και την αρμονική σύνθεση διαφορετικών ικανοτήτων, ταλέντων και εμπειρίας των εργαζομένων, αντρών και γυναικών σε όλες τις δραστηριότητες των εταιρειών, προσδίδεται επιπλέον αξία και εξασφαλίζεται η αναπτυξιακή προοπτική τους, με σεβασμό στην κοινωνία, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες.

Όπως δηλώνεται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ, η έλλειψη διακρίσεων καλύπτει το φύλο, την ηλικία, το θρήσκευμα, τις ικανότητες, την καταγωγή και τον σεξουαλικό προσανατολισμό. Και οι δύο εταιρείες διατηρούν τις διαδικασίες και τα

κανάλια επικοινωνίας «Ask Me» και «Tell Me», μέσω των οποίων οι εργαζόμενοι μπορούν να ζητούν συμβουλές ή να αναφέρουν τους προβληματισμούς τους σχετικά με θέματα διακρίσεων.

Μέσω της διαδικασίας «Ask me» παρέχονται πληροφορίες για θέματα σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας, τις εσωτερικές πολιτικές και τους Κανονισμούς του Ομίλου ΟΤΕ. Αντίστοιχα, μέσω της διαδικασίας «Tell Me» αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά καταγγελίες για παραβιάσεις της νομοθεσίας, των πολιτικών και των εσωτερικών διαδικασιών του Ομίλου.

Το 2015, η Υποδιεύθυνση Πρόληψης, Πολιτικών και Εκπαίδευσης Ομίλου ΟΤΕ (υπαγόμενη στον Executive

Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ) έλαβε περισσότερα από 650 ερωτήματα εργαζομένων μέσω της διαδικασίας «Ask Me», στα οποία περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι εγκρίσεις χορηγιών / δωρεών και οι έλεγχοι ακεραιότητας προμηθευτών και συμβούλων. Κανένα από τα ερωτήματα δεν σχετιζόταν με θέματα διακρίσεων.

Επιπλέον, η Υποδιεύθυνση Αναφορών και Διαχείρισης Υποθέσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ (υπαγόμενη στον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ) έλαβε 54 καταγγελίες μέσω της διαδικασίας «Tell Me», σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Κανάλι Επικοινωνίας: Tell Me! για το 2015		
	ΟΤΕ	COSMOTE
Σύνολο καταγγελιών εργαζομένων	48	6
Καταγγελίες σχετικές με διακρίσεις	2	0

Οι 2 καταγγελίες από εργαζόμενους του ΟΤΕ, σχετικές με διακρίσεις, αφορούσαν σε διάκριση λόγω φύλου. Και οι 2 καταγγελίες διερευνήθηκαν, η μία κρίθηκε αβάσιμη και η άλλη, κατόπιν σχετικής διερεύνησης από την αρμόδια υπηρεσία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και σύμφωνα με το συγκεντρωθέν υποστηρικτικό υλικό, δεν ήταν δυνατό να επιβεβαιωθεί. Παρ' όλα αυτά, προτάθηκαν και εφαρμόστηκαν συγκεκριμένα μέτρα από την εταιρεία:

- Προφορικές συστάσεις στον καταγγελλόμενο
- Οι εμπλεκόμενοι εργαζόμενοι διαχωρίστηκαν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους (με εσωτερική μετακίνηση του ενός)

Σημειώνεται ότι το πρόγραμμα υποδοχής νέων εργαζομένων «Welcome on board» περιλαμβάνει ξεχωριστή ενότητα εκπαίδευσης για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Κώδικα Δεοντολογίας, καθώς και για εσωτερικές πολιτικές των εταιρειών.

Η υψηλή ενσωμάτωση των Αρχών Εταιρικής Συμπεριφοράς και του Κώδικα Δεοντολογίας αποδεικνύεται από τα υψηλά ποσοστά στις αντίστοιχες ερωτήσεις της έρευνας εργαζομένων. Συγκεκριμένα, 84% των εργαζομένων δήλωσε ότι «ο Κώδικας Δεοντολογίας αποτελεί τη βάση για ό,τι κάνουν στην καθημερινή τους εργασία» και 88% ότι «βιώνουν και ακολουθούν τις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς».

### Αμοιβές χωρίς Διακρίσεις

Στον ΟΤΕ και την COSMOTE δεν γίνεται καμία διάκριση ή διαφοροποίηση λόγω φύλου σε ό,τι αφορά στις αμοιβές.

Στον ΟΤΕ, σύμφωνα με την ισχύουσα Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, το ύψος του μισθού των υφιστάμενων εργαζομένων καθορίζεται με βάση το επίπεδο σπουδών τους και τα έτη απασχόλησής τους. Για τους νεοπροσλαμβανομένους έχουν καθιερωθεί

νέες μισθολογικές βαθμίδες με κατώτατο μισθό τα 755 Ευρώ.

Στην COSMOTE, ο μισθός των εργαζομένων ορίζεται ανάλογα με το επίπεδο της θέσης την οποία κατέχουν, ενώ παράλληλα ο ελάχιστος (βασικός) μισθός ρυθμίζεται ανάλογα με τη μισθολογική κατηγορία που ανήκει ο εργαζόμενος, όπως προβλέπεται στην ισχύουσα Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, με κατώτατο (βασικό) μισθό για απόφοιτο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης τα 755 Ευρώ.

Η αναλογία απολαβών ανδρών και γυναικών είναι 1:1 αντίστοιχα. Επιπρόσθετα, κατά το 2015, το επίπεδο του κατώτατου βασικού μισθού σε ΟΤΕ και COSMOTE, σε σχέση με τον εθνικό κατώτατο μισθό στην Ελλάδα, ήταν υψηλότερο κατά 29%.

### Άδειες για τη Φροντίδα των Παιδιών και την Προστασία της Οικογένειας

Οι εταιρείες παρέχουν άδεια μητρότητας για τοκετό και άδεια για τη φροντίδα των παιδιών. Οι γονικές άδειες, οι οποίες θεωρούνται και πληρώνονται ως εργάσιμος χρόνος, παρέχονται σε εργαζόμενες μητέρες ή πατέρες αμέσως μετά το τέλος της άδειας μητρότητας, οι οποίοι μπορούν να επιλέξουν έναν από τους παρακάτω τύπους άδειας:

- Για τον ΟΤΕ: Μειωμένη εργασία, κατά δύο ώρες την ημέρα για δύο χρόνια και κατά μία ώρα την ημέρα για τα επόμενα δύο χρόνια, ή εναλλακτικά πλήρη γονική άδεια διάρκειας εννέα μηνών ή δώδεκα μηνών για τις μητέρες διδύμων. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους, που έχουν προσληφθεί πριν το 2006, να λάβουν τη γονική άδεια ανατροφής των 4 μηνών με το 1/3 των αποδοχών τους και όχι χωρίς αποδοχές, όπως προβλέπεται από την κοινή εργατική νομοθεσία.
- Για την COSMOTE: Εργασία μια ώρα λιγότερη την ημέρα για τρία χρόνια ή δυο ώρες λιγότερες την ημέρα για 18 μήνες, εάν επιτρέπεται από τις επιχειρησιακές ανάγκες, ή εναλλακτικά εξάμηνη άδεια φροντίδας παιδιού ή μία σταθερή ημέρα άδειας φροντίδας παιδιού την εβδομάδα για δεκαοκτώ μήνες.

Οι άνδρες έχουν επίσης το δικαίωμα να λάβουν άδεια φροντίδας παιδιού της ίδιας διάρκειας, με την προϋπόθεση ότι οι σύζυγοί τους δεν έχουν λάβει αντίστοιχη άδεια, ή ότι είναι άνεργες ή ελεύθεροι επαγγελματίες.

Το 2015, 180 γυναίκες και 1 άνδρας στον ΟΤΕ έλαβαν άδεια φροντίδας παιδιού αντί μειωμένου ωραρίου, ενώ 4 εργαζόμενοι έκαναν χρήση της γονικής άδειας ανατροφής με το 1/3 των αποδοχών. Στην COSMOTE έκαναν χρήση άδειας φροντίδας παιδιού 112 γυναίκες και 6 άνδρες, ενώ έγινε χρήση της γονικής άδειας άνευ αποδοχών από 30 γυναίκες.

Όλες οι εργαζόμενες γυναίκες έκαναν χρήση της γονικής άδειας, που δικαιούνταν. Μία εργαζόμενη παραιτήθηκε κατά τη διάρκεια άδειας φροντίδας παιδιού με αποδοχές και όλοι οι υπόλοιποι, άνδρες και γυναίκες, επέστρεψαν κανονικά στην εργασία τους.

Επιπλέον, το 2015, αποφασίστηκε η αύξηση των ημερών γονικής άδειας για παρακολούθηση της επίδοσης των τέκνων σε 12 ημέρες στους εργαζόμενους του ΟΤΕ, που έχουν τέκνα με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω.

### Διαφορετικότητα ως προς το Φύλο

Το 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διατήρησαν τα χαρακτηριστικά της διαφορετικότητας του ανθρώπινου δυναμικού, ειδικά σε ό,τι αφορά στην εκπροσώπηση των γυναικών στο προσωπικό και τις διοικητικές θέσεις.

Ειδικότερα, οι γυναίκες αποτελούσαν περίπου το ένα τρίτο του ανθρώπινου δυναμικού του ΟΤΕ και το ήμισυ του ανθρώπινου δυναμικού της COSMOTE. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο ΟΤΕ απασχολεί ένα μεγάλο αριθμό Τεχνικών (4.781 εργαζόμενοι), η συντριπτική πλειοψηφία (91%) των οποίων είναι άνδρες. Χωρίς τους Τεχνικούς, στο σύνολο των εργαζομένων του ΟΤΕ το ποσοστό των γυναικών ανέρχεται στο 54%.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, λαμβάνοντας υπόψη σοβαρά τον κανόνα αποφυγής διακρίσεων με βάση το φύλο, το 2010, εισήγαγε την ποσόστωση σχετικά με την απασχόληση των γυναικών, με στόχο στο τέλος του

2015, τουλάχιστον το 30% των ανώτερων και μεσαίων βαθμίδων της διοίκησης του ΟΤΕ να καλύπτεται από γυναίκες. Στις 31 Δεκεμβρίου 2015, το ποσοστό εκπροσώπησης των γυναικών στις θέσεις ευθύνης ΟΤΕ

και COSMOTE ήταν 30% (σε σύνολο 1.095 θέσεων) και το 36% στη Διοικητική Ομάδα ΟΤΕ-COSMOTE (σε σύνολο 11 μελών).

#### ΟΤΕ Διοικητικό Συμβούλιο



- Άνδρες 9 (90%)
- Γυναίκες 1 (10%)

#### COSMOTE Διοικητικό Συμβούλιο



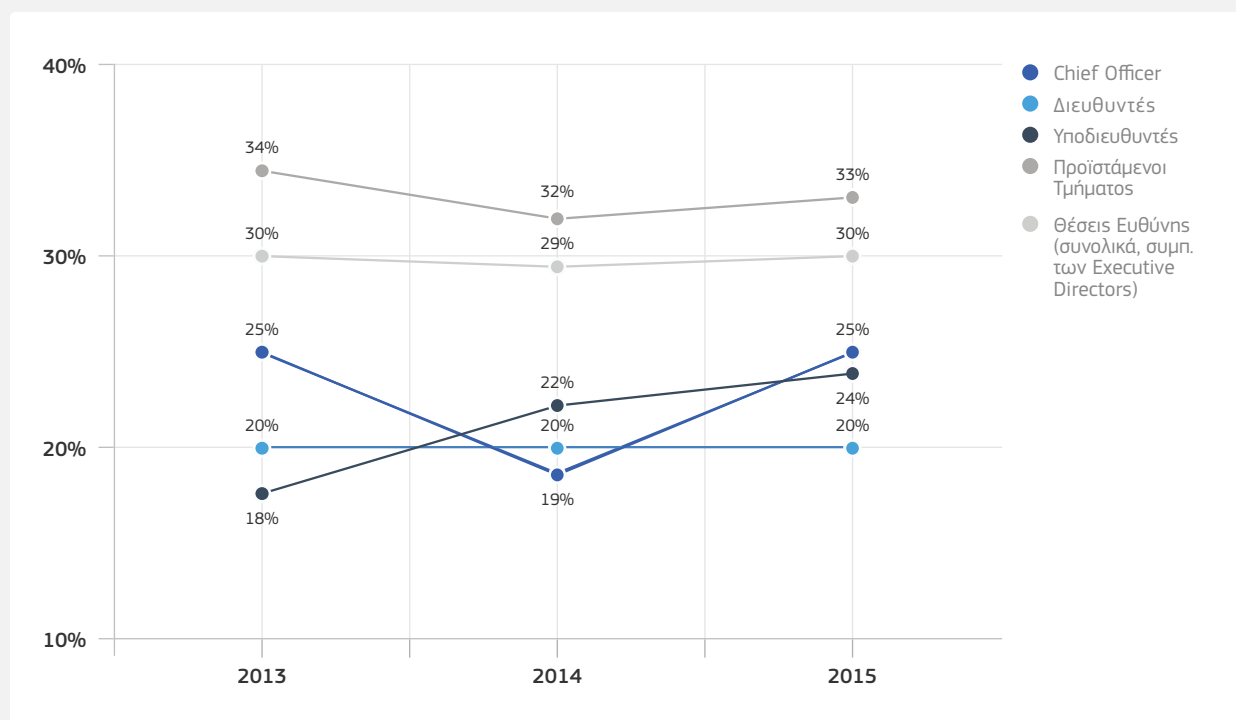
- Άνδρες 9 (100%)

#### ΟΤΕ & COSMOTE Διοικητική Ομάδα



- Άνδρες 7 (64%)
- Γυναίκες 4 (36%)

### Εξέλιξη Συμμετοχής Γυναικών ΟΤΕ & COSMOTE σε Θέσεις Ευθύνης



#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Το 2015, δημιουργήθηκε μια νέα βαθμίδα, μεταξύ Chief Officer και Διευθυντών, οι Executive Directors, στην οποία το ποσοστό συμμετοχής των γυναικών ήταν 25%.

## 4.3 Υγεία και Ασφάλεια

### Είναι σημαντικό γιατί...

Η υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ αποτελούν για τους εργαζόμενους και τη Διοίκηση βασική προϋπόθεση για τη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου. Διοίκηση και εργαζόμενοι εργάζονται συστηματικά για τη διασφάλιση ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας.

Η διασφάλιση ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους συνεργάτες του, εξακολουθεί να αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα για τον Όμιλο ΟΤΕ. Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας θεωρούνται ζωτικής σημασίας για το επιτυχημένο και βιώσιμο μέλλον του Ομίλου και έχουν άμεση επίδραση σε θέματα όπως η ικανοποίηση των εργαζομένων, η ευημερία, η ποιότητα της εργασίας και η εταιρική κουλτούρα. Ως εκ τούτου, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δρουν προληπτικά προς την κατεύθυνση αυτή, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές διατάξεις του ελληνικού δικαίου και τα αντίστοιχα πρότυπα συστήματα διαχείρισης ως ελάχιστες απαιτήσεις. Η δημιουργία και η βελτίωση ενός περιβάλλοντος υγείας και ασφάλειας στην εργασία, μέσω μιας συντονισμένης προσπάθειας διοίκησης και προσωπικού, αποτελούν βασική προτεραιότητα του ΟΤΕ, καθώς συμβάλλουν αποτελεσματικά στην ανάπτυξη και την πρόοδο της επιχείρησης.

Το 2015, δόθηκε έμφαση στην εναρμόνιση προσεγγίσεων Υγείας και Ασφάλειας μέσω της δέσμευσης και της ενεργής υποστήριξης της Διοίκησης για την εφαρμογή των Νομοθετικών και Κανονιστικών διατάξεων της χώρας και της Ε.Ε., την ανάπτυξη αξιών για διαμόρφωση κουλτούρας πρόληψης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, την ενθάρρυνση, εκπαίδευση και υποστήριξη συμμετοχής των εργαζομένων στη βελτίωση Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία και στην ανάπτυξη συνεργασιών στην Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία. Στο πλαίσιο αυτό, διαμορφώθηκαν προσεγγίσεις με έμφαση στην ενιαία Εκτίμηση Επαγγελματικού Κινδύνου Ομίλου ΟΤΕ (σύνταξη 17 μελετών επαγγελματικού κινδύνου) και ενιαίο κανονιστικό πλαίσιο με κοινές διαδικασίες, οδηγίες εργασίας και έντυπα.

Οι Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, οι οποίες αποτελούνται από εκλεγμένους εκπροσώπους

των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE, συναντώνται κάθε τρίμηνο με τον εκπρόσωπο της Διοίκησης, προκειμένου να συζητηθούν θέματα και διαδικασίες, που σχετίζονται με τη βελτίωση της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Στις κοινές συνεδριάσεις μετέχουν ο Τεχνικός Ασφάλειας και ο Ιατρός Εργασίας. Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ διευκολύνει τις Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία στην άσκηση των καθηκόντων τους, ενημερώνοντας και παρέχοντας κάθε στοιχείο που είναι σχετικό με το έργο τους και αφορά στον Όμιλο ΟΤΕ. Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία αξιολογούνται επίσης από τους εργαζόμενους μέσω της Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων, η οποία διεξάγεται κάθε δύο χρόνια και επικεντρώνεται σε θέματα που σχετίζονται με την Υγεία, όπως είναι η ψυχική / σωματική ευεξία και η εξισορρόπηση προσωπικής / επαγγελματικής ζωής. Τα αποτελέσματα της έρευνας και τα αντίστοιχα ευρήματα αποτελούν τη βάση για βελτιωτικές ενέργειες εντός των εταιρειών.

### 4.3.1 Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου ΟΤΕ έχει ως στόχο την υποστήριξη των επιχειρησιακών μονάδων του Ομίλου ΟΤΕ σε δραστηριότητες σχετικές με:

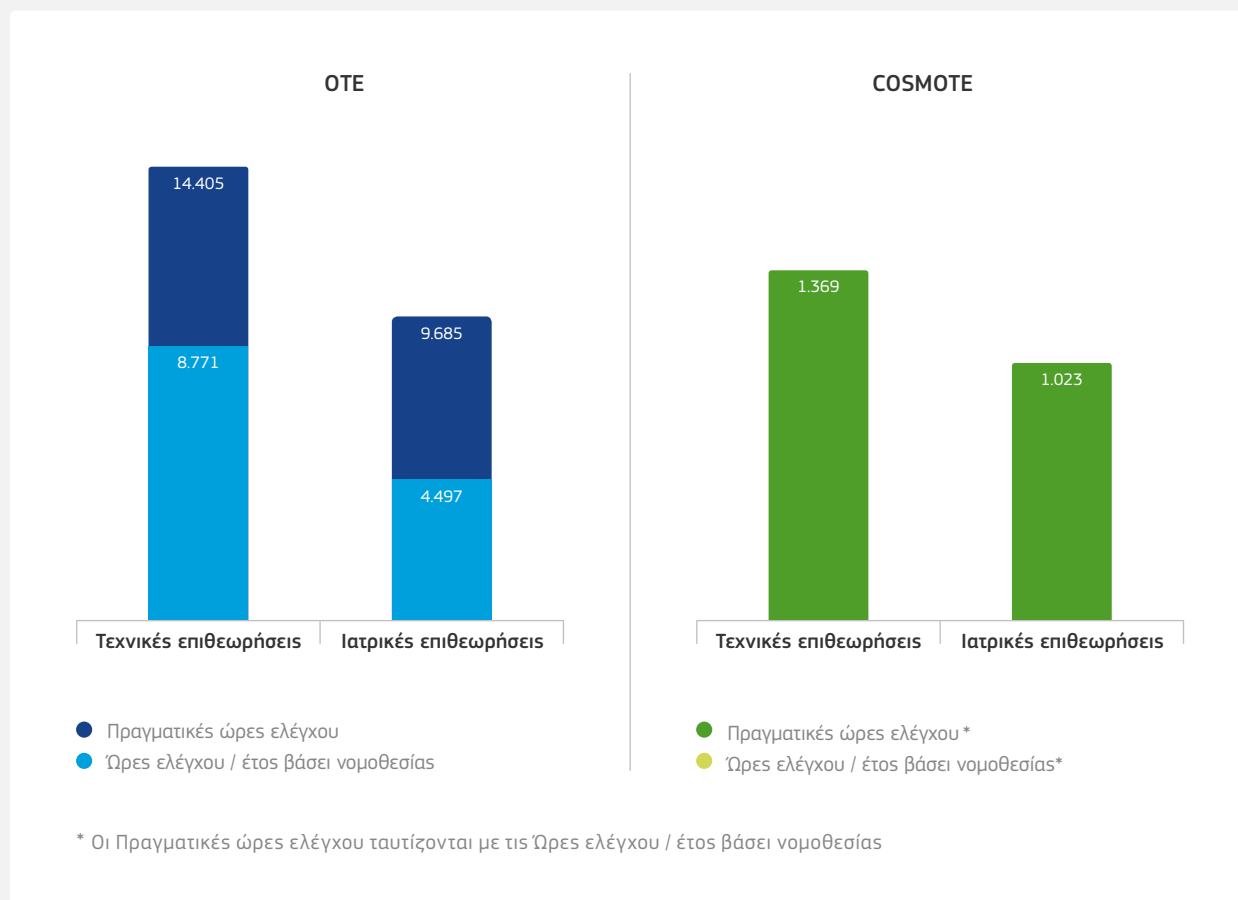
- Συμμόρφωση με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- Πρόληψη και εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου
- Πιστοποίηση των λειτουργιών του Ομίλου ΟΤΕ, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (OHSAS 18001)
- Διαβούλευση μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων

- Διαχείριση ατυχημάτων και συμβάντων
- Συστηματική εκπαίδευση και ενημέρωση των εργαζομένων, αναφορικά με αρχές και πρακτικές Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία
- Ελέγχους / επιθεωρήσεις τήρησης των μέτρων στους χώρους εργασίας και τις εγκαταστάσεις
- Παροχή πρώτων βοηθειών, πραγματοποίηση ιατρικών προληπτικών εξετάσεων και παροχή υπηρεσιών υποστήριξης ψυχικής υγείας
- Οργάνωση Ομάδων Απόκρισης Έκτακτων Συμβάντων, με τακτικές ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων

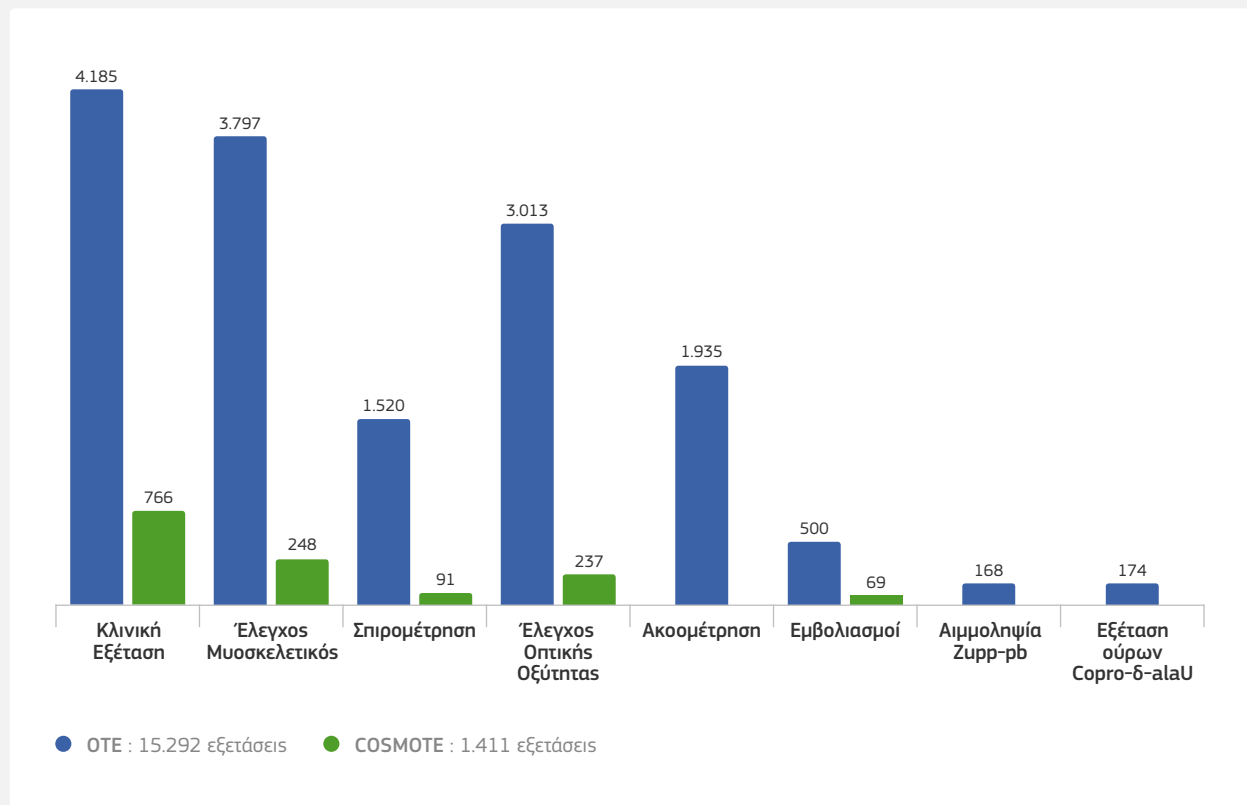
### 4.3.2 Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2015

Κατά τη διάρκεια του 2015, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, που αφορούσαν στην πρόληψη και την εκπαίδευση των εργαζομένων. Ειδικότερα, συνεχίστηκαν οι έλεγχοι Ασφάλειας και η επίβλεψη Υγείας των εργαζομένων στα ίδια επίπεδα με τα προηγούμενα έτη και παράλληλα υλοποιήθηκαν τακτικά, αλλά και νέα εκπαιδευτικά προγράμματα (βλ. ενότητα [Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας](#)).

#### Επιθεωρήσεις ΟΤΕ και COSMOTE για την Ασφάλεια και Υγεία στο Χώρο Εργασίας το 2015



### Ιατρικές Εξετάσεις σε Εργαζόμενους ΟΤΕ και COSMOTE το 2015

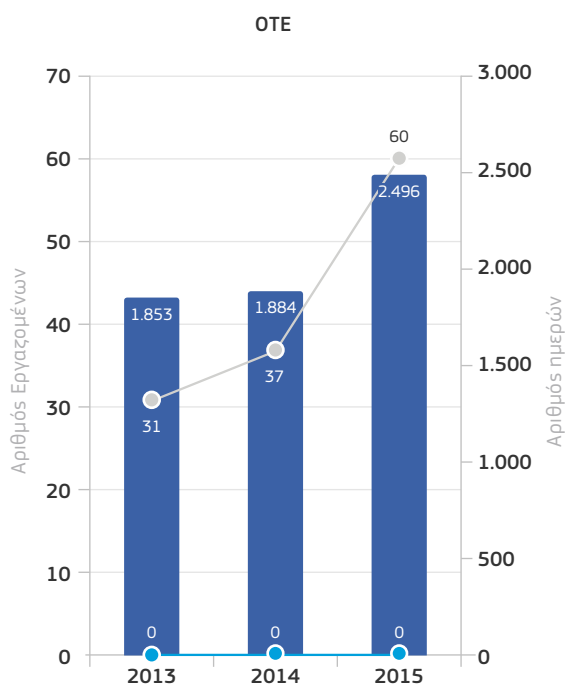


Το 2015, στον ΟΤΕ και την COSMOTE δεν συνέβη **κανένα** θανατηφόρο ατύχημα. Σε σχέση με το 2014, σημειώθηκε αύξηση του αριθμού των ατυχημάτων στον ΟΤΕ. Σημαντικό ποσοστό των ατυχημάτων αφορούσαν τροχαία ατυχήματα (31,6%) και ατυχήματα εκτός των εγκαταστάσεων του Ομίλου, κατά την προσέλευση

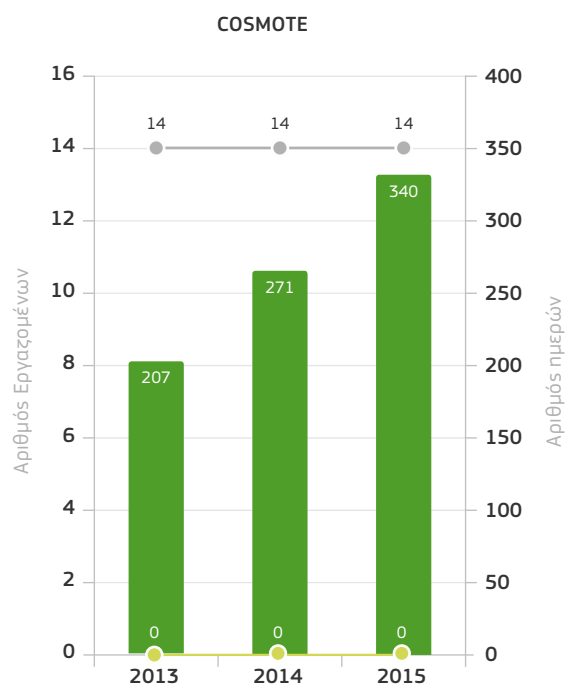
ή / και αποχώρηση των εργαζομένων (26,6%). Ο αριθμός των ατυχημάτων στην COSMOTE παρέμεινε αμετάβλητος στα πτωτικά επίπεδα των τελευταίων ετών, ενώ ο αριθμός των ημερών που απωλέσθηκαν συνδέεται με την αύξηση του αριθμού ημερών απουσίας λόγω τροχαίων ατυχημάτων (43,8%).



## Εξέλιξη Επίδοσης Υγείας και Ασφάλειας ΟΤΕ και COSMOTE



- Μη θανάσιμα ατυχήματα (αριθμός ημερολογιακών ημερών που απωλέσθησαν)
- Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)
- Μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)



- Μη θανάσιμα ατυχήματα (αριθμός εργασιμων ημερών που απωλέσθησαν)
- Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)
- Μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την επίδοση (KPIs) των εταιρειών σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2015.

Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2015		
	OTE	COSMOTE
<b>Θάνατοι</b>		
Θάνατοι εργαζομένων	Κανένας	Κανένας
Θάνατοι εργολάβων	Μη διαθέσιμα στοιχεία	Μη διαθέσιμα στοιχεία
<b>Ατυχήματα σχετικά με την εργασία (εργαζόμενοι)</b>		
<b>Αριθμός τραυματισμένων εργαζομένων</b>	<b>60</b>	<b>14</b>
Άνδρες	47	1
Γυναίκες	13	13
<b>Δείκτης τραυματισμών<sup>1</sup></b>	<b>0,81</b>	<b>0,69</b>
Άνδρες	0,89	0,10
Γυναίκες	0,61	1,24
<b>Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών<sup>2</sup></b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Άνδρες	0	0
Γυναίκες	0	0
<b>Δείκτης ημερών που απωλέσθηκαν<sup>3</sup></b>	<b>33,59</b>	<b>16,72</b>
Άνδρες	38,57	4,25
Γυναίκες	21,34	28,51
<b>Δείκτης απουσιών<sup>4</sup></b>	<b>630,76</b>	<b>618,98</b>

#### ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

<sup>1</sup> Δείκτης τραυματισμών = (Σύνολο τραυματισμών / Σύνολο ωρών εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 40 ωρών για 100 εργαζόμενους. Στα στοιχεία δεν περιλαμβάνονται οι μικροτραυματισμοί (πρώτες βοήθειες)

<sup>2</sup> Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών = (Σύνολο επαγγελματικών ασθενειών / Σύνολο ωρών εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 40 ωρών για 100 εργαζόμενους.

<sup>3</sup> Δείκτης ημερών που απωλέσθηκαν = (Σύνολο ημερών απουσίας / Σύνολο ωρών εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 40 ωρών για 100 εργαζόμενους. Οι μέρες απουσίας για τον OTE αναφέρονται σε ημερολογιακές ημέρες, ενώ για την COSMOTE σε εργάσιμες ημέρες. Οι μέρες που απωλέσθηκαν (ημέρες απουσίας) υπολογίζονται από την ημέρα του τραυματισμού ή την επόμενη ημέρα, ανάλογα με την ώρα της ημέρας που συνέβη ο τραυματισμός.

<sup>4</sup> Δείκτης απουσιών = (Σύνολο ημερών απουσίας / Σύνολο ημερών εργασίας) x 25.000. Ο παράγοντας 25.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 5 ημερών για 100 εργαζόμενους. Ο δείκτης αυτός παρακολουθείται συνολικά και όχι ανάλογα με το φύλο.

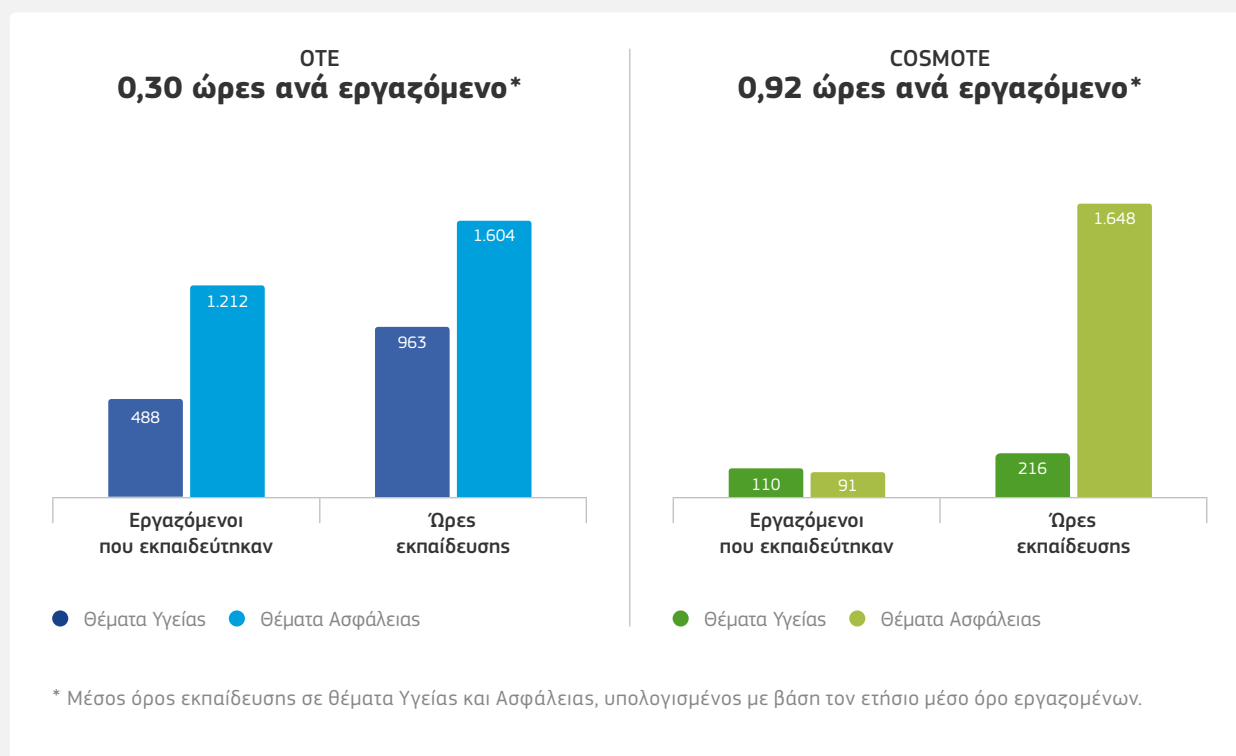
### 4.3.3 Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Το 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέχισαν να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση και να διαθέτουν πόρους σε δράσεις πρόληψης, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης.

#### Εκπαιδεύσεις σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Η ανάπτυξη του ετήσιου πλάνου εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας βασίζεται στη γενική αξιολόγηση των πεπραγμένων του προηγούμενου έτους, όπως τα αποτελέσματα των επιβλέψεων / επιθεωρήσεων που πραγματοποιήθηκαν από τους Ιατρούς Εργασίας και τους Τεχνικούς Ασφαλείας, τα εργατικά ατυχήματα και την επιτυχία των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

#### Εκπαίδευση για Θέματα Υγείας και Ασφάλειας



#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν 30 ώρες εκπαίδευσης για θέματα Υγείας σε 15 εργαζόμενους και 98 ώρες εκπαίδευσης για θέματα Ασφάλειας σε 98 εργαζόμενους των ομάδων BIT-IRT (υπεύθυνος κτιριακής εγκατάστασης / ομάδα απόκρισης συμβάντων), οι οποίες αποτελούνται από εργαζόμενους των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ (συμπεριλαμβανομένων εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE).

Σε όλους τους εργαζόμενους παρέχεται ενημέρωση και εκπαίδευση, προκειμένου να διασφαλίζεται η εφαρμογή των προδιαγραφών Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Στο πλαίσιο αυτό υλοποιείται πρόγραμμα βασικής εκπαίδευσης κατά την πρόσληψη, αλλά και περιοδικής εκπαίδευσης, όταν προκύπτουν σημαντικές αλλαγές στα καθήκοντα των εργαζομένων. Η εκπαίδευση καλύπτει τους δυνητικούς κινδύνους και τα μέτρα πρόληψης, που πρέπει να λαμβάνονται. Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι που απασχολούνται σε δύσκολες συνθήκες, όπως οι απασχολούμενοι σε εξωτερικές εργασίες πεδίου και οι αναρριχητές / εναερίτες, συμμετέχουν σε ετήσια βάση σε εκπαιδευτικά προγράμματα, σχετικά με τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν, τα μέτρα πρόληψης και τα σημεία ελέγχου.

Επίσης, παρέχονται συνεχώς σεμινάρια και πληροφορίες για ένα ευρύ φάσμα θεμάτων:

Σε θέματα Υγείας:

- Α' Βοήθειες
- Αποφυγή θερμικής καταπόνησης
- Προστασία από Ηλεκτρικούς Κινδύνους
- Κατά περίπτωση ειδική αναφορά για εργαζόμενους σε Ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις κ.λπ.
- Προστασία από Φυσικούς -Χημικούς-Βιολογικούς παράγοντες
- Ασφάλεια και Υγεία σε νεοπροσλαμβανόμενους

Σε θέματα Ασφάλειας:

- Πυρασφάλεια (χρήση πυροσβεστήρων)
- Κίνδυνοι και επικινδυνότητα εργασιών στους χώρους εργασίας
- Εργασία με ασφάλεια στο πεδίο / χρήση μέσων ατομικής προστασίας (ΜΑΠ)
- Προστασία από Ηλεκτρικούς Κινδύνους

- Προστασία από Φυσικούς -Χημικούς-Βιολογικούς παράγοντες
- Ασφάλεια και Υγεία σε νεοπροσλαμβανόμενους
- Εργασία με ασφάλεια σε αποθήκες / χρήση ΜΑΠ
- Εκπαίδευση εναεριτών / αναρριχητών / προσέγγισης πυλώνων σε αντίξοες καιρικές συνθήκες.

## Ενημέρωση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Η Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου αρθρογραφεί συχνά στα εταιρικά Intranets, πάνω σε καθημερινά θέματα, αλλά και σε θέματα που άπτονται της εξισορρόπησης προσωπικής ζωής και εργασίας. Το 2015, έγινε ανάρτηση συνολικά τριάντα (30) ενημερωτικών άρθρων για θέματα:

- εορτασμού Παγκόσμιων ή Ευρωπαϊκών ημερών / εβδομάδων: 23 άρθρα
- προστασίας και αντιμετώπισης εποχιακών ιώσεων: 4 άρθρα (π.χ. συνθήκες καύσωνα - πρόληψη θερμοπληξίας, πρόληψη θερμικής καταπόνησης, εποχική γρίπη κ.λπ.)
- προστασίας και αντιμετώπισης εποχιακών κινδύνων (π.χ. οδηγίες για πάγο και χιόνι): 1 άρθρο
- εξισορρόπησης προσωπικής ζωής / υγείας και εργασίας: 2 άρθρα (π.χ. Το φάρμακό σου... η τροφή σου, μπτρικός θηλασμός).

Διενεργήθηκαν ενημερωτικές εκδηλώσεις σε συνεργασία με εξωτερικούς φορείς σχετικά με:

- Πρόγραμμα «Ζούμε καλύτερα – Χωρίς τσιγάρο!» Στη φιλοσοφία «Ζούμε καλύτερα» βασίστηκαν μια σειρά από νέες πρωτοβουλίες της Ομάδας Ασφάλειας και Υγείας ΟΤΕ - COSMOTE και αφορούν στην ευαισθητοποίηση, την πρόληψη και την υιοθέτηση ενός πιο υγιεινού τρόπου ζωής. Σε συνέχεια της δράσης, που ξεκίνησε το 2014, το πρόγραμμα «Ζούμε καλύτερα – Χωρίς τσιγάρο!» συνεχίστηκε το 2015 σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.

- Ιό έμπολα σε συνεργασία με το ΚΕΕΛΠΝΟ

Επιπλέον, δημιουργήθηκε νέο φυλλάδιο με θέμα «Health & Safety information for Visitors and Contractors» για τα Κέντρα Δορυφορικών Επικοινωνιών, και συντάχθηκαν 12 οδηγίες με την εξής θεματολογία:

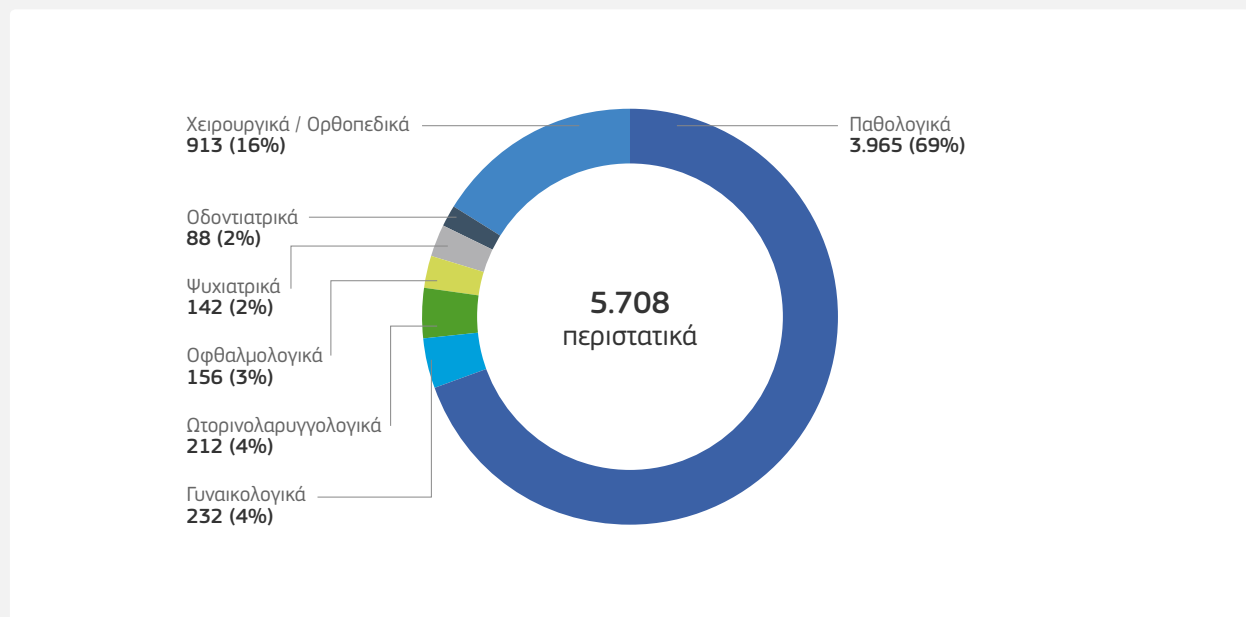
- Γενικές Οδηγίες Εργασιών με Ασφάλεια Τεχνικών Πεδίου
- Ασφαλής Οδήγηση Τεχνικών Πεδίου
- Εργασία με Ασφάλεια σε Χώρους Ευθύνης ΟΤΕ
- Εργασία με Ασφάλεια σε Υπαίθριους Χώρους
- Εργασία με Ασφάλεια σε Φορτές Κλίμακες
- Εργασία με Ασφάλεια σε Ξύλινους Στύλους

- Εργασία με Ασφάλεια σε Φρεάτια
- Εργασίες με Ασφάλεια σε Εκσκαφές – Χωματουργικά
- Εργασία με Ασφάλεια σε Χώρους μη Ευθύνης
- Οδηγίες ελέγχου Μέσων Ατομικής Προστασίας
- Οδηγίες για ασφαλή χρήση Συσσωρευτών
- Οδηγίες για ασφαλή χρήση Προϊόντων Καθαρισμού

### Ιατρεία ΟΤΕ & COSMOTE

Το 2015, τα ιατρεία που λειτουργούν στις κτιριακές εγκαταστάσεις του Ομίλου ενοποιήθηκαν και πλέον λειτουργούν υπό κοινή επίβλεψη της ιατρικής ομάδας ΟΤΕ-COSMOTE. Αντιμετωπίστηκαν συνολικά 5.708 περιστατικά.

### Περιστατικά που Επισκέφτηκαν τα Ιατρεία ΟΤΕ & COSMOTE το 2015



Ο Όμιλος ΟΤΕ διεύρυνε τις παροχές των Ιατρείων Εργασίας, προσθέτοντας στο προσωπικό τους κλινικό ψυχολόγο, με στόχο, μεταξύ άλλων, την παροχή υπηρεσιών για τη βελτίωση της ισορροπίας ανάμεσα στην προσωπική και την εργασιακή ζωή

των υπαλλήλων του. Η Υπηρεσία Ψυχολογικής Υποστήριξης Εργαζομένων του Ομίλου διαθέτει σήμερα 3 ψυχολόγους, οι οποίοι επισκέπτονται τακτικά τις κατά τόπους εγκαταστάσεις του Ομίλου. Οι υπηρεσίες που παρέχονται περιλαμβάνουν ατομικές

συνεδρίες με τους εργαζόμενους, καθώς και ευρύ πλαίσιο επαφών και συνεργασιών, όπως απαιτείται για την πολύπλευρη προσέγγιση των εργαζομένων.

Η Υπηρεσία αντιμετωπίζει πλήθος θεμάτων, όπως προσωπική ζωή, εργασία, υγεία αλλά και παθήσεις, όπως την κατάθλιψη και το έντονο άγχος. Ο αριθμός των εργαζομένων που ζητούν την παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών αυξάνεται σταθερά κάθε χρόνο. Ο συνολικός αριθμός εργαζομένων που επωφελήθηκαν από την υπηρεσία το 2015, ανέρχεται σε 186 εργαζόμενους του Ομίλου.

Επιπλέον, έχουν καθιερωθεί συναντήσεις ανάμεσα σε στελέχη της Διοίκησης και μέλη της ιατρικής ομάδας, τόσο ως μέσο αμοιβαίας πληροφόρησης για θέματα που επηρεάζουν το προσωπικό, όσο και ως μέσο διαχείρισης ψυχοκοινωνικών κινδύνων, που αφορούν σε ευάλωτους εργαζόμενους.

Τέλος, στο πλαίσιο της Υγείας και Ασφάλειας, συνεχίστηκε το Πρόγραμμα Αιμοδοσίας των εταιρειών. Το 2015, πραγματοποιήθηκε η δημιουργία πλέον Κοινής Τράπεζας Αίματος για τον Όμιλο ΟΤΕ (ΟΤΕ, COSMOTE, COSMOTE e-Value, ΓΕΡΜΑΝΟΣ), με σκοπό την σφαιρική κάλυψη των αναγκών αίματος για όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου. Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην ενότητα Εθελοντισμός των Εργαζομένων.

### Προγράμματα Ευεξίας (γυμναστήριο κτιρίου Παιανίας)

Η ύπαρξη γυμναστηρίου εντός του χώρου εργασίας παρέχει στους εργαζόμενους κίνητρο, προκειμένου να καθιερώσουν έναν υγιεινό τρόπο ζωής. Η τακτική άσκηση βελτιώνει συνολικά την υγεία των ανθρώπων, βοηθάει στη μείωση του βάρους και της αρτηριακής πίεσης και μειώνει τα συμπτώματα των χρόνιων νοσημάτων. Το 2015, συνεχίστηκε με επιτυχία η λειτουργία του γυμναστηρίου στις εγκαταστάσεις του Ομίλου στην Παιανία. Οι εγγεγραμμένοι εργαζόμενοι, εντός του έτους, ανήλθαν στους 268. Στο γυμναστήριο, με καθοδήγηση γυμναστή, πραγματοποιούνται και ομαδικά προγράμματα εκγύμνασης.

### Εστιατόρια – Κυλικεία

Στα κτίρια του ΟΤΕ και της COSMOTE, για την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων των εταιρειών, λειτουργούν 4 εστιατόρια και 46 κυλικεία (24 στην Αθήνα, 4 στη Θεσσαλονίκη και 18 στην υπόλοιπη Ελλάδα).

Η διαχείριση των κυλικείων και εστιατορίων πραγματοποιείται υπό την επίβλεψη της Υποδιεύθυνσης Ασφάλειας και Υγείας Ανθρώπινου Δυναμικού, η οποία έχει προχωρήσει στη χαρτογράφηση των εστιατορίων και των κυλικείων, παρακολουθεί τον προγραμματισμό λειτουργίας των κυλικείων, και διαχειρίζεται την έκδοση και ηλεκτρονική ανάρτηση του μενού των εστιατορίων ανά εβδομάδα.

Το 2015, προγραμματίστηκαν και υλοποιήθηκαν οι παρακάτω έλεγχοι υπό την επίβλεψη της Υποδιεύθυνσης Ασφάλειας και Υγείας Ανθρώπινου Δυναμικού:

- Έλεγχοι εστιατορίων και κυλικείων:
  - αριθμός ελέγχων: 51 σε εστιατόρια και 174 σε κυλικεία
  - αριθμός ευρημάτων / παρατηρήσεων: 224, εκ των οποίων 209 έκλεισαν (closed) και 15 είναι ακόμα ανοικτά (pending)
- Μικροβιολογικοί έλεγχοι:
  - 45 έλεγχοι επιφανειών
  - 4 αναλύσεις ελαιολάδου
  - 225 μικροβιολογικοί έλεγχοι γευμάτων / πρώτων υλών
  - 29 αναλύσεις νερού

### Ετοιμότητα και Ανταπόκριση Εργαζομένων σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης

Στο πλαίσιο της ετοιμότητας και ανταπόκρισης των εργαζομένων σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, το 2015 υλοποιήθηκαν οι εξής ενέργειες:

- Προσδιορισμός και συμφωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη για τα κρίσιμα κτίρια του Ομίλου ΟΤΕ
- Καθορισμός και επικαιροποίηση των Ομάδων BIC/IRT (υπεύθυνος κτιριακής εγκατάστασης / ομάδα απόκρισης συμβάντων)
- Καθορισμός σημείων συγκέντρωσης κτιρίων
- Δημιουργία σχεδίων διαφυγής – διάσωσης κτιρίων
- Οργάνωση και υλοποίηση εκπαίδευσης Ασφάλειας και Α' Βοηθειών BIC/IRT (υπεύθυνος κτιριακής εγκατάστασης / ομάδα απόκρισης συμβάντων)
- Έλεγχος καταλληλότητας και λειτουργίας οδύσεων διαφυγής (εύκολα προσβάσιμες, ελεύθερες από εμπόδια, χωρίς να είναι κλειδωμένες)

Το 2015, προγραμματίστηκαν και πραγματοποιήθηκαν 17 ασκήσεις εκκένωσης των κτιρίων του Ομίλου.

## Βράβευση Επιχειρηματικής Αριστείας

Εντός του 2015, απονεμήθηκε στην HR Business Partner IT, Business Security & Continuity και Επικεφαλής OSH από την Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ), το πιστοποιητικό EFQM «Δέσμευση

στην Επιχειρηματική Αριστεία – Committed to Excellence».

Το πιστοποιητικό αποτελεί επιτυχή εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας (Business Excellence Model), που χρησιμοποιείται από οργανισμούς και εταιρείες και λειτουργεί σαν ένα πρακτικό εργαλείο:

- μέτρησης, αξιολόγησης και βελτίωσης λειτουργικής αποδοτικότητας,
- εντοπισμού περιοχών που επιδέχονται βελτίωση,
- διαμόρφωσης κοινής πλατφόρμας στρατηγικού σχεδιασμού προγραμμάτων δράσης και τρόπου υλοποίησης,
- εσωτερικής και εξωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης.

Τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει για τη Μονάδα Ασφάλειας και Υγείας από τη συμμετοχή στα Επίπεδα Επιχειρηματικής Αριστείας-EFQM, συνοψίζονται στη διαμόρφωση συνθηκών και κουλτούρας βελτίωσης, δημιουργικότητας και καινοτομίας με την υποστήριξη της Ηγεσίας, που έχει όραμα και έμπνευση.



## 4.4 Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα

Το 2015, δόθηκε έμφαση στην επίτευξη μεγαλύτερης ευελιξίας ως προς την οργάνωση του ΟΤΕ και της COSMOTE και στη συγκέντρωση end-to-end υπευθυνότητας στις επιμέρους μονάδες για αποτελεσματική ανταπόκριση στις σύγχρονες απαιτήσεις. Επιπλέον, επανεξετάστηκε η οργανωτική δομή για την αποφυγή πολύ-επίπεδων αναφορών και την ενίσχυση του ρόλου των μεσαίων στελεχών, μέσα από συγχωνεύσεις θέσεων και διεύρυνση αρμοδιοτήτων. Με τις αλλαγές αυτές βελτιώνεται η αναλογία θέσεων ευθύνης / αριθμού εργαζομένων, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα του κλάδου.

Συνεχίστηκε η αξιολόγηση της βαρύτητας των θέσεων των Στελεχών του Ομίλου ΟΤΕ (έργο Executive Grading), στις περιπτώσεις που υπήρχε αλλαγή έργου και διεύρυνση αρμοδιοτήτων. Συνεχίζεται και η αξιολόγηση των θέσεων του middle management (μεσαία στελέχη), προκειμένου να ενισχυθεί η διαφάνεια σε σχέση με τα όρια αρμοδιοτήτων των στελεχών.

Έχει ήδη ξεκινήσει η ευθυγράμμιση του Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας ΟΤΕ – COSMOTE, βάσει του οποίου θα επικαιροποιηθούν και θα εμπλουτισθούν όλοι οι ρόλοι σταθερής και κινητής, λαμβάνοντας υπόψη, αφενός μεν τις σύγχρονες εξελίξεις στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, αφετέρου δε τα σύγχρονα μοντέλα οργάνωσης και λειτουργίας. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η πλήρης κατανόηση των αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων των εργαζομένων και στελεχών στις ενοποιημένες δραστηριότητες σταθερής και κινητής. Η επικαιροποίηση του μοντέλου για το σχεδιασμό σύγχρονων δομών και ρόλων και την αποτελεσματική στελέχωσή τους, είναι απαραίτητη για την υποστήριξη της μελλοντικής πορείας του Ομίλου.

Μέσα στη χρονιά ξεκίνησε και το One Procurement Project της DT, το οποίο αποτελεί μία προσπάθεια ευθυγράμμισης των επιμέρους διαδικασιών προμηθειών, της καθιέρωσης κοινής «γλώσσας» και ρόλων, της αποσαφήνισης αρμοδιοτήτων, καθώς και της δημιουργίας ενιαίας πλατφόρμας σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2016.



## 4.5 Ανάπτυξη Εργαζομένων

Στόχος των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ είναι να διακρίνονται ως ελκυστικοί εργοδότες και να παρέχουν ένα περιβάλλον εργασίας, όπου κάθε εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να αποδώσει στο μέγιστο των ικανοτήτων του και να αναπτυχθεί επαγγελματικά. Η προσέγγιση του ΟΤΕ και της COSMOTE για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού βασίζεται στην Αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς «Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ».

Ως ένας σύγχρονος οργανισμός με επίκεντρο τον πελάτη, ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει την αρμονική σύνθεση ικανοτήτων, εμπειρίας και ταλέντων. Ωστόσο, ακόμη και οι πιο ταλαντούχοι άνθρωποι, χρειάζονται υποστήριξη και τα κατάλληλα συστήματα για να αναπτυχθούν επαγγελματικά.

Η αξιολόγηση και η διαχείριση της απόδοσης, η επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων στις κατάλληλες θέσεις, τα εκπαιδευτικά προγράμματα για την εξέλιξη της γνώσης που στοχεύουν είτε στην επανακατάρτιση, είτε στην υψηλή εξειδίκευση, τα προγράμματα προσέλκυσης και διαχείρισης ταλέντων, καθώς και τα εργαλεία ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας για τα στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδας, αποτελούν μερικά από τα σύγχρονα μέσα επαγγελματικής ανάπτυξης και εκπαίδευσης. Βαρύτητα δίνεται στη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης που περιλαμβάνουν συγκεκριμένες ενέργειες για τη βελτίωση, ανάπτυξη και εξέλιξη του εργαζόμενου.

Ως μέλη του ομίλου της DT, ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρέχουν στους εργαζομένους τους πρόσθετες ευκαιρίες καριέρας σε εταιρείες του Ομίλου στο εξωτερικό, καθώς και ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και γνώσεων (best practices and knowledge sharing).

### 4.5.1 Αξιολόγηση της Απόδοσης

Η αξιολόγηση της απόδοσης αποτελεί βασικό εργαλείο για την περαιτέρω ανάπτυξη των δεξιοτήτων του εργαζόμενου, τη διαχείριση της καριέρας του, καθώς

και την αναγνώριση του έργου και της συνεισφοράς του, σε περιπτώσεις επίτευξης ικανοποιητικών επιχειρησιακών αποτελεσμάτων.

Η διαδικασία της ετήσιας αξιολόγησης απόδοσης και ανάπτυξης εφαρμόζεται για όλα τα επίπεδα εργαζομένων ΟΤΕ και COSMOTE. Όλα τα νέα στελέχη, με αρμοδιότητες διοίκησης ομάδας, παρακολουθούν, πριν από την έναρξη της ετήσιας διαδικασίας, ειδική εκπαίδευση για την αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων των ομάδων τους και τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης, ώστε να αναπτύσσουν τους ανθρώπους τους με δομημένο και δημιουργικό τρόπο. Το 2015, συνολικά 367 νέα στελέχη παρακολούθησαν το σχετικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και όλοι οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE (δηλαδή το 100%) αξιολογήθηκαν σύμφωνα με τη διαδικασία αυτή. Η αναλογία φύλων για την αξιολόγηση απόδοσης είναι, ως εκ τούτου, η ίδια με τη συνολική αναλογία φύλων στις εταιρείες.

Το σύστημα αξιολόγησης ΟΤΕ και COSMOTE είναι προσαρμοσμένο στο όραμα, την αποστολή, τις αξίες, την κουλτούρα υψηλής απόδοσης και τις ανάγκες των εταιρειών και των ανθρώπων τους. Είναι σχεδιασμένο με έμφαση στην ενίσχυση της αριστείας στην εμπειρία του πελάτη (Customer Experience Excellence) και εναρμονισμένο με τις Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς (Guiding Principles), τις Αρχές Ηγεσίας (Leadership Principles), για όσους ηγούνται ομάδων και τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ. Βασίζεται σε παραμέτρους συγκεκριμένων και μετρήσιμων στόχων, ιδιοτήτων και κριτηρίων απόδοσης, που αναθεωρούνται όσο συχνά απαιτείται, προκειμένου να αντανακλούν τα τρέχοντα πρότυπα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και την αντίστοιχη απαιτούμενη τεχνογνωσία.

Σημειώνεται ότι η υιοθέτηση των αρχών εταιρικής υπευθυνότητας συνεκτιμάται στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης όλων των εργαζομένων, μέσω της αξιολόγησης του βαθμού εμπλοκής και συμμετοχής τους στην προσπάθεια των εταιρειών για την ανάπτυξη κοινωνικά υπεύθυνων συμπεριφορών, απέναντι στο περιβάλλον, την κοινωνία, τους εργαζομένους και την αγορά.

## Αξιολόγηση της Απόδοσης Διευθυντικών Στελεχών

Το 2015, εφαρμόστηκε για πρώτη φορά ένα πολυδιάστατο σύστημα ολιστικής και διαφανούς αξιολόγησης για τα Διευθυντικά στελέχη του Ομίλου εταιρειών ΟΤΕ, με την ονομασία «Performance Dialog». Σε συνεργασία με τον Όμιλο της Deutsche Telekom, διαμορφώνονται οι συνθήκες για μια πρωτοποριακή κουλτούρα ηγεσίας στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

Η διαδικασία περιλαμβάνει, εκτός από την αξιολόγηση από τον ιεραρχικά ανώτερο, την αυτοαξιολόγηση των στελεχών, αλλά και την άποψη συνεργατών και της ομάδας τους. Βασική επιδίωξη της διαδικασίας αυτής είναι η υποστήριξη του συνεχιζόμενου διαλόγου μεταξύ των εργαζομένων και των προϊσταμένων τους και η δημιουργία πλάνου ανάπτυξης, μέσω τακτικής ανατροφοδότησης. Από τη διαδικασία αυτή προκύπτουν σχετικές δράσεις στους τομείς της αμοιβής, της διαδοχής και της ανάπτυξης.

Αντίστοιχα με το σύστημα αξιολόγησης εργαζομένων, το «Performance Dialog» είναι σχεδιασμένο με έμφαση στις Αρχές Ηγεσίας (Leadership Principles) και πλήρως εναρμονισμένο με τις Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς (Guiding Principles) του Ομίλου εταιρειών ΟΤΕ.

### 4.5.2 Επιλογή Εργαζομένων

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να επιλέγει τους κατάλληλους υποψήφιους για τις κατάλληλες θέσεις. Η επιλογή γίνεται με διαφανή και αξιοκρατικά κριτήρια και συμβάλλει στη διαμόρφωση της εικόνας των εταιρειών του Ομίλου, ως σύγχρονους και ελκυστικούς εργοδότες. Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ επιδιώκουν να αποτελούν την πρώτη επιλογή εργοδότη και να προσφέρουν σε όλους τους υποψήφιους μια θετική εμπειρία, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα.

Το 2015, ανακοινώθηκαν 18 προκηρύξεις για εσωτερικούς υποψηφίους, που αντιστοιχούσαν σε 74 θέσεις, για τις οποίες συγκεντρώθηκαν συνολικά 951 βιογραφικά και έγιναν 372 συνεντεύξεις. Η διαδικασία εσωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνει εσωτερική ενημέρωση / αγγελία, συνέντευξη και διαδικασία επιλογής και ενισχύεται από την εφαρμογή ειδικών

εξετάσεων αξιολόγησης / ανάπτυξης, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, όπου απαιτείται.

### Προγράμματα Προσέλκυσης Ταλέντων

Το 2015, ολοκληρώθηκε η διαδικασία επιλογής ταλέντων του πρώτου «COSMOTE Graduate Trainee Program» και ξεκίνησε το αναπτυξιακό ταξίδι των επιτυχόντων (βλ. ενότητα [Ανθρώπινο Δυναμικό](#)).

Παράλληλα, υλοποιήθηκε για πρώτη φορά εσωτερικό πρόγραμμα ανάδειξης ταλέντων για απασχολούμενους στον Όμιλο ΟΤΕ (you. grow Internal Talent Program). Πρόκειται για ένα πρόγραμμα ανάδειξης, επιλογής και ανάπτυξης ταλέντων, που απευθύνθηκε στο σύνολο των νέων απασχολούμενων του Ομίλου ΟΤΕ, που δεν κατείχαν θέση ευθύνης, αλλά διακρίνονται για το πάθος και τη δυναμική τους προσωπικότητα. Συνολικά, 650 εργαζόμενοι αιτήθηκαν τη συμμετοχή τους και μετά από εκτεταμένη και απαιτητική διαδικασία, στην οποία συμμετείχαν και μέλη της Ανώτατης Διοίκησης, επιλέχθηκαν 10, όπως προβλεπόταν από το πρόγραμμα. Η «διαδρομή» των επιτυχόντων θα ξεκινήσει μέσα στο 2016.

### Προγράμματα Ηγεσίας

Για την ενδυνάμωση των στελεχών με ευθύνη διοίκησης ομάδας, το 2015, υλοποιήθηκαν προγράμματα ηγεσίας για νέους προϊσταμένους, αλλά και ειδικά προγράμματα βάσει εξατομικευμένων αναγκών των στελεχών. Ταυτόχρονα, σχεδιάστηκαν νέα προγράμματα ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας, που απευθύνονται σε έμπειρα στελέχη, ανάλογα με το ιεραρχικό τους επίπεδο, προσαρμοσμένα στις αυξανόμενες απαιτήσεις και τις μεταβαλλόμενες συνθήκες διοίκησης που αντιμετωπίζουν σήμερα οι προϊστάμενοι μέσα από το ρόλο τους.

Τα νέα προγράμματα «YouLead Leadership Programs» θα υλοποιηθούν κατά τη διετία 2016-2017.

Όλα τα προγράμματα ηγεσίας του Ομίλου ΟΤΕ βασίζονται στις εταιρικές αξίες του Ομίλου και χαρακτηρίζονται από μια δυναμική και συμμετοχική εκπαιδευτική διαδικασία, με έμφαση στην προσωπικότητα κάθε ηγέτη και την ανταλλαγή εμπειριών με έναν βιωματικό τρόπο εκπαίδευσης.

## 4.5.3 Εκπαίδευση Εργαζομένων

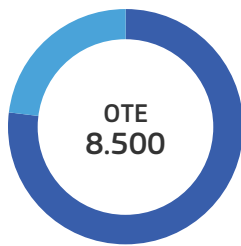
Η εκπαίδευση είναι θεμελιώδης για την ανάπτυξη και την ικανοποίηση των εργαζομένων, την εξυπηρέτηση των πελατών και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης. Παράλληλα, αποτελεί κυρίαρχο μέσο προσωπικής ανάπτυξης και ταυτόχρονα σημαντικό όχημα επικοινωνίας της εταιρικής στρατηγικής,

των αλλαγών και της ενίσχυσης της εταιρικής κουλτούρας. Καθ' όλη τη διάρκεια του 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέχισαν να επενδύουν στην εκπαίδευση για την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων τους.

### Συμμετοχή στα Προγράμματα Εκπαίδευσης του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2015

#### Εργαζόμενοι που εκπαιδεύτηκαν

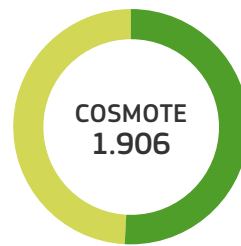
Γυναίκες  
23%



ΟΤΕ  
8.500

Άνδρες  
77%

Άνδρες  
49%



COSMOTE  
1.906

Γυναίκες  
51%

#### Συμμετοχές Εργαζομένων

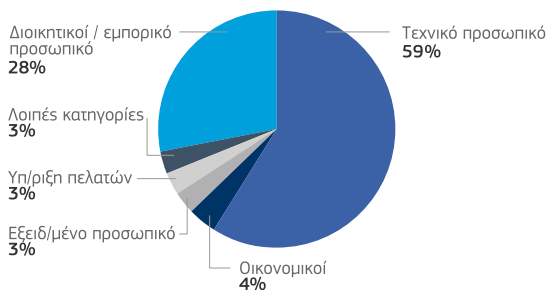
ΟΤΕ  
16.327 Συμμετοχές



● Άνδρες (%) ● Γυναίκες (%)



● Χωρίς θέση ευθύνης (%) ● Με θέση ευθύνης (%)



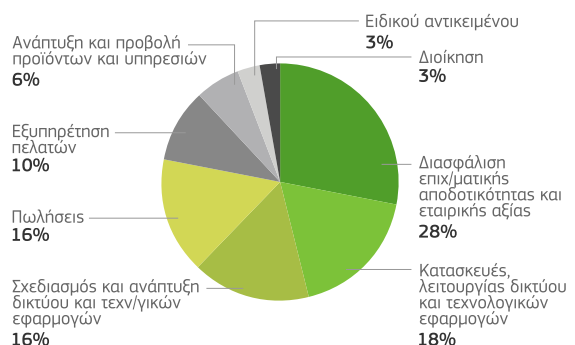
COSMOTE  
3.312 Συμμετοχές



● Άνδρες (%) ● Γυναίκες (%)



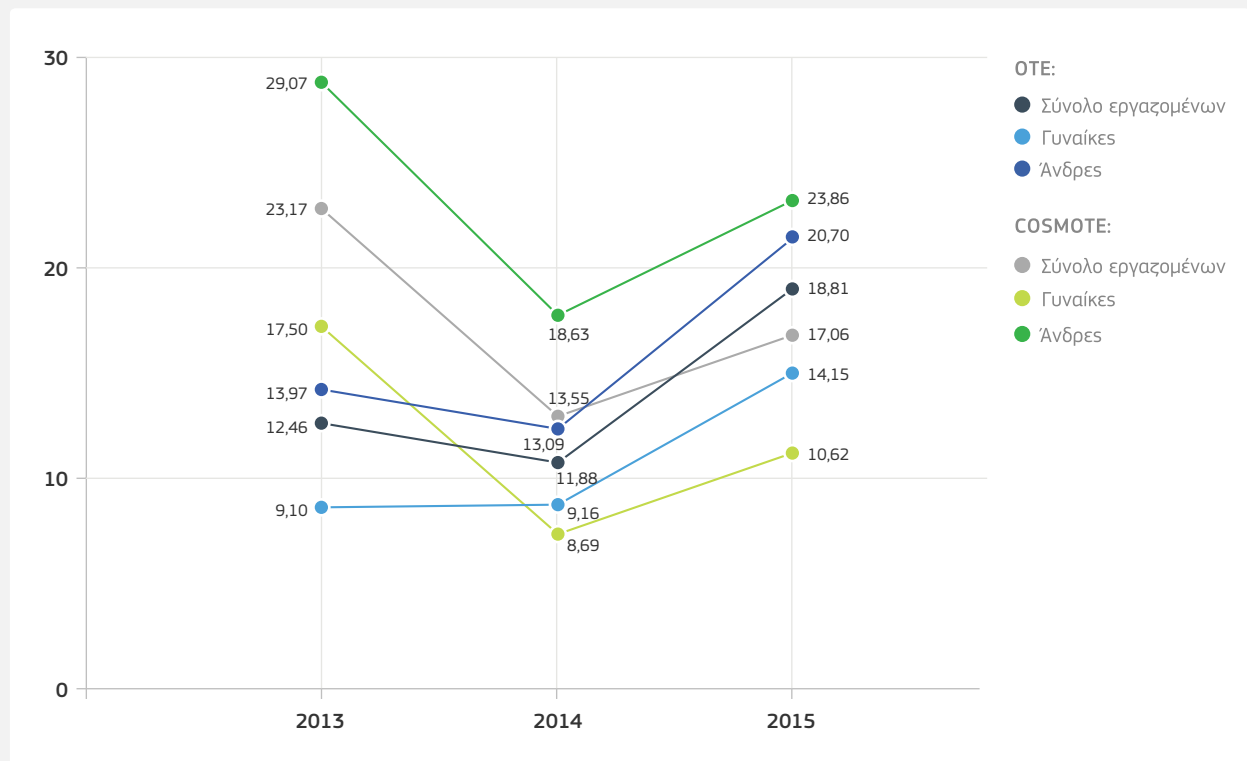
● Χωρίς θέση ευθύνης (%) ● Με θέση ευθύνης (%)



#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Περιλαμβάνονται οι ώρες εκπαίδευσης, τις οποίες διαχειρίζεται η Υποδιεύθυνση Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Δεξιοτήτων Σταθερής και Κινητής

## Εξέλιξη Μέσου Όρου Εκπαίδευσης για Εργαζόμενους ΟΤΕ και COSMOTE



### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Οι ώρες κατάρτισης ανά εργαζόμενο υπολογίστηκαν με βάση τον ετήσιο μέσο αριθμό εργαζομένων. Περιλαμβάνονται οι ώρες εκπαίδευσης που διαχειρίζεται η Υποδιεύθυνση Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Δεξιοτήτων Σταθερής και Κινητής.

## Εκπαιδευτικός Κατάλογος

Εξελίσσοντας τη στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα εκπαίδευσης, ώστε ο σχεδιασμός των προγραμμάτων να μην προσδιορίζεται μόνο από ατομικές, ad hoc ανάγκες, τα νέα εκπαιδευτικά προγράμματα συνεχίζουν να σχεδιάζονται ακολουθώντας μία πιο στοχευμένη προσέγγιση, με στόχο να καλύψουν συγκεκριμένες ανάγκες ομάδων, αλλά και να αναδείξουν τα ταλέντα των ανθρώπων του Ομίλου, αναπτύσσοντας τις δεξιότητές τους για το μέλλον. Παράλληλα, με τις καλές πρακτικές του παρελθόντος, ο Όμιλος υιοθετεί τις νέες τάσεις που υπαγορεύει η ψηφιακή εποχή (going digital, χρήση νέων τεχνολογιών). Η ενθάρρυνση της δημιουργικής σκέψης και της καινοτομίας, καθώς και η καλλιέργεια της συνεργασίας και της ομαδικότητας, παραμένουν στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος του Ομίλου, πάντα

με τρόπο βιωματικό, διαδραστικό και δομημένο, παρέχοντας τα εφόδια στα στελέχη των εταιρειών για την επίτευξη υψηλών επιδόσεων.

Με αυτή τη φιλοσοφία, διαμορφώθηκε ο δεύτερος εκπαιδευτικός κατάλογος «Learning and Development Programs 2016-2017», ο οποίος εκδόθηκε το Δεκέμβριο του 2015 και διατίθεται και ηλεκτρονικά, ώστε να είναι προσβάσιμος από όλους τους εργαζόμενους. Τα προγράμματα που περιλαμβάνει ο κατάλογος κατηγοριοποιούνται σε θεματικούς πυλώνες, ανάλογα με τον εκπαιδευτικό τους στόχο και εμπλουτίζονται συνεχώς. Οι θεματικοί πυλώνες καλύπτουν περιοχές, όπως επανακατάρτιση και υψηλή εξειδίκευση ευρείας κλίμακας (large scale re skilling / up skilling), διαχείριση ταλέντων, ανάπτυξη ηγεσίας, διαχείριση αλλαγών και δέσμευση, δημιουργική σκέψη και καινοτομία (creative thinking and innovation).

## Θέματα Εκπαίδευσης

Τα προγράμματα κατάρτισης και ανάπτυξης δεξιοτήτων των εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE καλύπτουν στο σύνολό τους πολλούς τομείς και θέματα. Ακολουθούν τα πιο αντιπροσωπευτικά προγράμματα, για το 2015:



### The Evolution Sessions- Corporate Positioning Philosophy

Ενώνοντας τις δυνάμεις τους, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υιοθέτησαν, στα τέλη του 2015, την κοινή εμπορική ονομασία «COSMOTE». Με στόχο να επικοινωνηθούν οι αξίες και η φιλοσοφία του νέου brand, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ευρείας κλίμακας εκπαίδευση, την οποία παρακολούθησαν πάνω από 13.000 εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ.



### ACT2 – Advanced Certification in Telecommunications Technologies

Αποτελεί το πρώτο ολοκληρωμένο πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων στις Τεχνολογίες Τηλεπικοινωνιών. Έχει δυναμικό περιεχόμενο 8 θεματικών ενοτήτων που εξελίσσονται με βάση τις επιχειρησιακές ανάγκες και απευθύνεται σε Τεχνικούς Πεδίου και Μηχανικούς Τηλεπικοινωνιών. Το πρόγραμμα έχουν παρακολουθήσει μέχρι σήμερα πάνω από 2.600 εργαζόμενοι.



### ACT2 for Non Techs

Απαντώντας στην ανάγκη για εμπλουτισμό της γνώσης των εργαζομένων σε θέματα τεχνολογίας,

δημιουργήθηκε το πρόγραμμα «ACT 2 for non Techs». Στόχος του είναι η γνωριμία με το δίκτυο σταθερής και κινητής μέσα σε ένα περιβάλλον προσομοίωσης. Το 2015, 272 εργαζόμενοι βίωσαν μια μοναδική εμπειρία τεχνολογίας και, λόγω του ιδιαίτερα υψηλού ενδιαφέροντος, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα συνεχίζεται με μεγάλη επιτυχία.



### BC2X – Branded Customer Experience Excellence Program

Το 2015, συνεχίστηκε το πρόγραμμα καλλιέργειας κουλτούρας εμπειρίας πελάτη, που παρακολούθησε το σύνολο των εργαζομένων ΟΤΕ και COSMOTE. Παράλληλα, με τη συνεργασία της ΟΤΕAcademy, πάνω από 5.000 εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να ενισχύσουν τις γνώσεις τους μέσω πλατφόρμας e-learning.

Εξελίσσοντας το Branded Customer Experience Excellence Program, σχεδιάστηκε και θα υλοποιηθεί μέσα στο 2016 το Experience the Customer Experience, ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα απόκτησης εμπειρίας πελάτη σε λειτουργίες πρώτης γραμμής (καταστήματα, τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, πεδίο).



### B2B Power Performance

#### B2B Power Performance

Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα που απευθύνεται σε στελέχη B2B. Για την πληρέστερη κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών, σχεδιάστηκαν και υλοποιούνται 2 εκπαιδευτικά προγράμματα. Το «B2B Accelerating Account Management Skills», που εμβαθύνει στις σύγχρονες πρακτικές Account Management και το «B2B Expertise-Solutions- Simplicity», που εκπαιδεύει τους εταιρικούς πωλητές στα προϊόντα και τις ολοκληρωμένες τεχνολογικές λύσεις για εταιρικούς πελάτες. Μέχρι το τέλος του 2015, είχαν παρακολουθήσει το πρόγραμμα πάνω από 200 εργαζόμενοι B2B.



## Design Thinking

Fresh your mind

### Design Thinking Workshop «Fresh your Mind»

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε ομάδες που αντιμετωπίζουν προκλητικά και πολύπλοκα έργα και στοχεύουν στην καινοτομία. Ενισχύει και ενθαρρύνει τη δημιουργική σκέψη με βιωματικό και πρακτικό τρόπο. Οι συμμετέχοντες ανακαλύπτουν ευκαιρίες, συνδέονται καλύτερα με τους πελάτες και δημιουργούν πραγματικές λύσεις με επιχειρηματικά οφέλη. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν εργαζόμενοι από ομάδες του ΟΤΕ TV, ομάδες υποστήριξης έργων B2B και όλοι οι CX Ambassadors.

### Digital learning

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επενδύουν σε εναλλακτικούς τρόπους εκπαίδευσης με έμφαση στο digital learning. Συνολικά, πάνω από 3.500 εργαζομένων από Καταστήματα και Τηλεφωνικά Κέντρα Εξυπηρέτησης πελατών παρακολούθησαν μαθήματα μέσω e-learning.

### Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν την αξία των επαγγελματικών πιστοποιήσεων από αξιόπιστους φορείς, με διεθνές κύρος, για την ενίσχυση της απασχολησιμότητας των εργαζομένων τους. Πιο συγκεκριμένα, 158 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE πιστοποιήθηκαν σε 79 τίτλους πιστοποιητικών των φορέων Cisco, Alcatel, HP, PMI και CISA.

## 4.6 Παροχές Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν μια σειρά από παροχές και προγράμματα για τους ανθρώπους τους, με στόχο να συμβάλλουν στην υποστήριξη καθημερινών αναγκών, των ίδιων και των οικογενειών τους, την ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, καθώς και την αντιμετώπιση έκτακτων γεγονότων της ζωής τους. Στο πλαίσιο αυτό, κατά την έναρξη των

capital controls (καλοκαίρι 2015), οι εταιρείες έδωσαν τη δυνατότητα στους εργαζομένους τους να λάβουν προκαταβολή του μισθού τους μέσω ταχυδρομικής επιταγής.

Οι κύριοι πυλώνες των παροχών είναι κοινοί σε ΟΤΕ και COSMOTE.

### Κύριες Παροχές Εργαζομένων ΟΤΕ ανά Πυλώνα για το 2015

#### Ασφάλιση

- Πρόγραμμα ασφάλειας υγείας για όλους τους εργαζόμενους και τα εξαρτώμενα μέλη
- Πρόγραμμα ασφάλειας ζωής για όλους τους εργαζόμενους

#### Ομιλικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

- Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου και επιδότηση συσκευής
- Υπαλληλικά πακέτα σταθερής τηλεφωνίας, internet και ΟΤΕ TV για όλους τους εργαζόμενους, αλλά και δυνατότητα αγοράς εταιρικών προϊόντων σε ειδικές τιμές
- Δυνατότητα αγοράς προϊόντων από το δίκτυο καταστημάτων, με ειδικές εκπτώσεις για τους εργαζόμενους ΟΤΕ

#### Άλλες Παροχές

- Παροχή ειδικών τιμών σε αγαθά και υπηρεσίες τρίτων εταιρειών
- Προσφορά, μέσω κλήρωσης, εισιτηρίων για αθλητικές και καλλιτεχνικές εκδηλώσεις
- Χορήγηση διατακτικών σίτισης
- Υπηρεσιακό λεωφορείο για τη μεταφορά του προσωπικού από και προς τους σταθμούς του μετρό και του προαστιακού σιδηροδρόμου
- Παροχή κάρτας πολλαπλών διαδρομών ή e-PASS για τους εργαζόμενους του κτιρίου της Παιανίας
- Λειτουργία εστιατορίου σε κεντρικά κτίρια της εταιρείας

#### Οικογένεια

- Επιδότηση του κόστους φύλαξης βρεφών και νηπίων
- Πρόγραμμα αποταμίευσης για τα παιδιά μέσω του «Λογαριασμού Νεότητας»
- Δώρο Γάμου
- Οικονομική ενίσχυση εργαζομένων
- Χρηματικά βραβεία λόγω απόκτησης πτυχίου τριτοβάθμιας δημόσιας εκπαίδευσης ή πτυχίου Ξένης Γλώσσας
- Χρηματική επιβράβευση σε αριστούχα παιδιά εργαζομένων, τα οποία φοιτούν στη δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Εφαρμογή ειδικών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες και άτομα με αναπηρία
- Ενίσχυση πολυτέκνων μέσω ειδικών παροχών
- Οικονομική στήριξη μέσω του «Κεφαλαίου Αλληλοβοηθείας» για θέματα υγείας
- Χριστουγεννιάτικα δώρα στα παιδιά εργαζομένων
- Προνομιακό Πρόγραμμα κινητού για φοιτητές παιδιά εργαζομένων
- Σχολικά είδη – βιβλία – παιχνίδια σε προνομιακές τιμές μέσω του Cosmotebooks

## Κύριες Παροχές Εργαζομένων ΟΤΕ ανά Πυλώνα για το 2015

### Ελεύθερος Χρόνος - Διακοπές

- Μέσω του ΟΠΑΚΕ, ο ΟΤΕ προσφέρει στους εργαζόμενους διαμονή σε ιδιόκτητα παραθεριστικά κέντρα και σε επιλεγμένα ξενοδοχεία στην Ελλάδα και το εξωτερικό

### Αθλητισμός

- Διενέργεια εσωτερικών πρωταθλημάτων στο ομαδικό άθλημα ποδόσφαιρο 5Χ5, καθώς και συμμετοχή σε εξωτερικό πρωτάθλημα επιχειρήσεων (αφορά στα αθλήματα μπάσκετ και βόλεις)
- Λειτουργία γυμναστηρίου στο κτίριο Παιανίας

## Κύριες Παροχές Εργαζομένων COSMOTE ανά Πυλώνα για το 2015

### Ασφάλιση

- Πρόγραμμα ασφάλειας υγείας για όλους του εργαζόμενους και τα εξαρτώμενα μέλη
- Πρόγραμμα ασφάλειας ζωής για όλους τους εργαζόμενους
- Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα

### Ομιλικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

- Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου και επιδότηση συσκευής
- Υπαλληλικά πακέτα σταθερής τηλεφωνίας, internet και ΟΤΕ TV για όλους τους εργαζόμενους, αλλά και δυνατότητα αγοράς εταιρικών προϊόντων σε ειδικές τιμές
- Δυνατότητα αγοράς προϊόντων από το δίκτυο καταστημάτων, με ειδικές εκπτώσεις για τους εργαζόμενους COSMOTE

### Άλλες Παροχές

- Παροχή ειδικών τιμών σε αγαθά και υπηρεσίες τρίτων εταιρειών
- Προσφορά, μέσω κλήρωσης, εισιτηρίων για αθλητικές και καλλιτεχνικές εκδηλώσεις
- Χορήγηση διατακτικών σίτισης
- Υπηρεσιακό λεωφορείο για τη μεταφορά του προσωπικού από και προς τους σταθμούς του μετρό και του προαστιακού σιδηροδρόμου
- Παροχή κάρτας πολλαπλών διαδρομών ή e-PASS για τους εργαζόμενους του κτιρίου της Παιανίας
- Λειτουργία εστιατορίου σε κεντρικά κτίρια της εταιρείας

### Οικογένεια

- Κάλυψη της δαπάνης του κόστους φύλαξης βρεφών και νηπίων
- Εφαρμογή ειδικών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες και άτομα με αναπηρία
- Οικονομική ενίσχυση εργαζομένων
- Χρηματική επιβράβευση σε αριστούχα παιδιά εργαζομένων
- Ευέλικτο ωράριο εργασίας
- Χριστουγεννιάτικα δώρα στα παιδιά εργαζομένων
- Προνομιακό Πρόγραμμα κινητού για φοιτητές παιδιά εργαζομένων
- Σχολικά είδη – βιβλία – παιχνίδια σε προνομιακές τιμές μέσω του Cosmotebooks



## Κύριες Παροχές Εργαζομένων COSMOTE ανά Πυλώνα για το 2015

### Ελεύθερος Χρόνος - Διακοπές

- Μέσω του ΟΠΑΚΕ, η COSMOTE προσφέρει στους εργαζόμενούς της, διαμονή σε ιδιόκτητα παραθεριστικά κέντρα και σε επιλεγμένα ξενοδοχεία στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

### Αθλητισμός

- Διενέργεια εσωτερικών πρωταθλημάτων στο ομαδικό άθλημα ποδόσφαιρο 5Χ5, καθώς και συμμετοχή σε εξωτερικό πρωτάθλημα επιχειρήσεων (αφορά στα αθλήματα μπάσκετ και βόλει)
- Λειτουργία γυμναστηρίου στο κτίριο Παιανίας

## 4.7 Εσωτερική Επικοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ αποσκοπεί στη διατήρηση διαφανούς και διαδραστικής επικοινωνίας με τους εργαζόμενους, αξιοποιώντας μια σειρά μέσων επικοινωνίας, με στόχο την προώθηση της γνώσης, της ομαδικότητας, της συμμετοχής και της αμφίδρομης επικοινωνίας. Ανάμεσα στα βασικά εργαλεία που χρησιμοποιούν οι εταιρείες, συγκαταλέγονται το εσωτερικό διαδίκτυο (Intranet) του ΟΤΕ με την ονομασία U-link και το εσωτερικό διαδίκτυο της COSMOTE με την ονομασία Mikrococosmos, τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το e-Newsletter Ομίλου Εταιρειών ΟΤΕ, τα φυλλάδια και οι αφίσες, οι προσωπικές ενημερώσεις, οι καμπάνιες επικοινωνίας, οι προωθητικές δραστηριότητες και οι έρευνες ικανοποίησης. Στην πράξη, ο στόχος των εταιρειών να επεκτείνει όλα τα προγράμματα εσωτερικής επικοινωνίας σε όλη τη χώρα επετεύχθη αξιοποιώντας όλα τα διαθέσιμα εργαλεία.

Το 2015:

- Τα εταιρικά Intranet Sites δέχθηκαν συνολικά 2.900.000 επισκέψεις από εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE
- Σε μηνιαία βάση, κατά μέσο όρο το 86% των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE (+6% συγκριτικά με το 2014) επισκέφθηκε το U-link και τον Mikrococosmos
- Πραγματοποιήθηκαν 24 αποστολές Newsletter για περισσότερα από 230 (+15% σε σχέση με το 2014) θέματα, ενισχύοντας τη διάχυση της πληροφορίας
- Πραγματοποιήθηκαν 100 δημοσιεύσεις για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, στο U link και τον Mikrococosmos
- Τα Intranet Sites αξιοποιήθηκαν για την παρουσίαση των αναλυτικών αποτελεσμάτων της Έρευνας Στιγμής και της Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων, οι οποίες διεξήχθησαν το Μάιο και το Νοέμβριο του 2015, αντίστοιχα
- 50 άρθρα, αποκλειστικά με θέματα ανθρώπινου δυναμικού, δημοσιεύθηκαν στο Newsletter ΟΤΕ-COSMOTE. Περισσότερες πληροφορίες για την ενημέρωση σε θέματα υγείας και ασφάλειας αναφέρονται στην ενότητα [Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας](#)
- Δημιουργήθηκε ειδικό microsite νέου εμπορικού σήματος για την εξοικείωση των εργαζομένων με τη νέα εμπορική ταυτότητα

Επιπλέον, για πρώτη φορά το 2015 εγκαινιάστηκαν εργαλεία ηλεκτρονικής επικοινωνίας στοχευμένα στο κοινό των τεχνικών πεδίου, το οποίο λόγω της ιδιαιτερότητας της φύσης της εργασίας του (mobile workers), χρειάζεται πιο ευέλικτους τρόπους ενημέρωσης. Συγκεκριμένα:

- Οθόνες Ενημέρωσης Τεχνικών Τμημάτων (Digital Display Screens), οι οποίες έχουν εγκατασταθεί, από τον Ιανουάριο 2015, πιλοτικά σε 13 τεχνικά τμήματα σε όλη την Ελλάδα (πρόσβαση από περίπου 650 Εργαζόμενους) και παρέχουν συνοπτική εταιρική ενημέρωση, χρήσιμες ανακοινώσεις, συνοπτικές εκθέσεις (reports) για την πρόοδο των εργασιών και χρηστικές πληροφορίες, όπως καιρό, εορτολόγιο.
- «Technology Newsletter», το οποίο αποστέλλεται σε περισσότερους από 3.100 εργαζόμενους της τεχνολογίας και περιλαμβάνει νέα και ανακοινώσεις της ομάδας.

Επιπλέον, το 2015, πραγματοποιήθηκαν καμπάνιες και άλλες υποστηρικτικές ενέργειες για θέματα εσωτερικής επικοινωνίας. Ενδεικτικά, παρουσιάζονται οι παρακάτω:

- Καμπάνια σε κεντρικά κτίρια της Αθήνας και της Περιφέρειας για την επέκταση του Προγράμματος Ανακύκλωσης
- Δύο καμπάνιες Εθελοντικής Αιμοδοσίας για την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου ΟΤΕ
- Δύο καμπάνιες συνοδευόμενες από προωθητικές ενέργειες για την ενημέρωση των εργαζομένων και παρότρυνση της συμμετοχής τους στις έρευνες ικανοποίησης

- Καμπάνια για την αφύπνιση των εργαζόμενων σχετικά με τους κινδύνους και τις συνέπειες του καπνίσματος
- Καμπάνια – κάλεσμα για τη συμμετοχή εργαζομένων στον 33ο Αυθεντικό Μαραθώνιο Αθηνών
- Καμπάνια για την ενημέρωση και πρόκληση συμμετοχής νέων εργαζομένων στο πρωτοποριακό πρόγραμμα YOU.GROW, που έχει στόχο να αναδείξει ανθρώπους με ταλέντο μέσα στον Όμιλο
- Καμπάνια σε ολόκληρο τον Όμιλο ΟΤΕ για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζόμενων σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Καμπάνια επικοινωνίας για το νέο εταιρικό brand συνοδευόμενη από προωθητική ενέργεια και rebranding των κτιρίων με τη νέα εταιρική ταυτότητα
- Διαδραστικά προγράμματα επικοινωνίας για τους εργαζόμενους στα call centers
- Ανακαίνιση και branding του Network Management Center.

Επίσης, το 2015, διοργανώθηκαν τα ακόλουθα συνέδρια για τους εργαζομένους:

- Υποστήριξη συνεδρίων με HR χαρακτήρα, για συγκεκριμένες οργανωτικές μονάδες – ενδεικτικά: B2B 500 άτομα, HR 200 άτομα, Πωλητές Καταστημάτων 160 άτομα.
- Συνέδρια με ενημερωτικό χαρακτήρα / συνέδριο με στόχο τη διάχυση της εταιρικής στρατηγικής – ενδεικτικά: Management Team Meeting 1.300 άτομα, Security Day 120 άτομα, Compliance Day 120 άτομα.

## 4.8 Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούν τη συμμετοχή, τη δέσμευση και την ικανοποίηση των εργαζομένων απαραίτητα συστατικά για την επιτυχή λειτουργία τους.

### 4.8.1 Δέσμευση Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE πιστεύουν ότι η δέσμευση (engagement) και η αφοσίωση των εργαζομένων, είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία μιας εταιρείας. Στόχο των εταιρειών αποτελεί οι εργαζόμενοι όχι μόνο να σκέφτονται και να μιλούν θετικά για τις εταιρείες, αλλά και να χαρακτηρίζουν αυθόρμητα και από καρδιάς τον Όμιλο ΟΤΕ ως ένα εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστούν και να αναπτυχθούν. Οι εταιρείες προσπαθούν επίσης να ενημερώνουν συνεχώς τους εργαζόμενους σχετικά με τις στρατηγικές, τεχνολογικές και οργανωτικές αλλαγές που πραγματοποιούνται, καθώς επίσης επιδιώκουν την κατανόηση και την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε αυτές.

Η συμμετοχή και η δέσμευση των εργαζομένων συνδέεται άμεσα με την επικοινωνία. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν ως στόχο να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν ένα εργασιακό περιβάλλον το οποίο χαρακτηρίζεται από ανοιχτή επικοινωνία και κουλτούρα διαλόγου.

Για τη διάχυση των εταιρικών στόχων και της εταιρικής στρατηγικής σε όλα τα στελέχη και το 2015, πραγματοποιήθηκε η συνάντηση της Ομάδας Διοίκησης (Management Team Meeting).

Ο τρόπος διοίκησης διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση όλων των βασικών παραμέτρων, που επηρεάζουν τη δέσμευση και την ταύτιση των εργαζομένων με την εταιρεία.

Οι εταιρείες ενθαρρύνουν τους εργαζόμενους να επικοινωνούν ανοιχτά, κάνοντας χρήση όλων των διαθέσιμων μέσων επικοινωνίας, όπως είναι οι συναντήσεις και οι παρουσιάσεις, τα βιωματικά εργαστήρια (workshops), οι εσωτερικές ενημερώσεις και οι έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων.

### «Συντονιζόμαστε»

Συνιστά βιωματικό πρόγραμμα, στο οποίο οι εργαζόμενοι συνεργάζονται σε ομάδες και συζητούν δημιουργικά θέματα στρατηγικής και αποτελεσματικής συνεργασίας. Εφαρμόζεται σε περιπτώσεις λειτουργικής ενοποίησης μονάδων, νέων οργανωτικών δομών και επικαιροποίησης στρατηγικών στόχων και γενικότερα σε αλλαγές που επηρεάζουν μία ή περισσότερες οργανωτικές μονάδες. Πάνω από 600 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE συμμετείχαν στο πρόγραμμα μέσα στο 2015.

### «Welcome on board» για Νέους Εργαζόμενους

Με κεντρικό μήνυμα «Welcome on board» ξεκίνησε στις αρχές του 2014, το πρόγραμμα υποδοχής των νέων εργαζομένων στον Όμιλο ΟΤΕ. Η στρατηγική και οι εταιρικές αξίες, η ευαισθητοποίηση σε θέματα εμπειρίας πελάτη, οι σύγχρονες τεχνολογίες των τηλεπικοινωνιών, αποτελούν μερικές από τις βασικές θεματικές ενότητες του προγράμματος που υποστηρίζεται από την παρουσία 60 εισηγητών από τις οργανωτικές μονάδες του Ομίλου, που στοχεύει στην εξασφάλιση κλίματος ομαδικότητας, κοινής κουλτούρας και επικοινωνίας σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Μέσα στο 2015, το «Welcome on board», το οποίο έχει πλέον διάρκεια 5 ημερών, επανασχεδιάστηκε και εμπλουτίστηκε με βιωματική εκπαίδευση εξοικείωσης με την τεχνολογία και την εμπειρία πελάτη (ACT2 for Non Techs, BC2X), καθώς και με επισκέψεις σε λειτουργίες πρώτης γραμμής (καταστήματα, τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, πεδίο). Δίνεται έτσι η ευκαιρία σε νέα στελέχη, να κατανοήσουν καλύτερα όχι μόνο τις συγκεκριμένες λειτουργίες, αλλά και την καθημερινότητα των συναδέλφων τους, οι οποίοι εργάζονται σε αυτές τις μονάδες.

## 4.8.2 Ικανοποίηση Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν τα οφέλη από τις έρευνες ικανοποίησης των εργαζομένων σε τακτική βάση. Η διεξαγωγή της Έρευνας Εργαζομένων κάθε δύο χρόνια και των εξαμηνιαίων ελέγχων μέσω της Έρευνας Στιγμής, θεωρούνται σημαντικά εσωτερικά εργαλεία ανατροφοδότησης των εταιρειών. Επιπλέον, οι έρευνες αποτελούν αξιόπιστα διαγνωστικά εργαλεία για τον εντοπισμό πιθανών αλλαγών, βελτιώσεων και την ανάπτυξη σχεδίων δράσης. Τα αποτελέσματα των ερευνών εργαζομένων ανακοινώνονται στα εταιρικά Intranets και συζητούνται διεξοδικά σε συναντήσεις που πραγματοποιούνται σε επίπεδο οργανωτικών μονάδων, σε όλη την Ελλάδα.

Η υψηλή συμμετοχή, που έφτασε το 79% στην Έρευνα Ικανοποίησης 2015 και το 75% στην Έρευνα Στιγμής, εκφράζουν το σταθερό ενδιαφέρον των εργαζομένων να συμμετέχουν και να εκφράζουν τις απόψεις τους για σημαντικά θέματα που επηρεάζουν το εργασιακό τους περιβάλλον. Κοινός παρονομαστής είναι η υψηλή ταύτιση και η δέσμευση τους με τις εταιρείες – τις οποίες αξιολογούν πολύ θετικά ως ελκυστικούς εργοδότες - τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν την υπεύθυνη στάση του ΟΤΕ και της COSMOTE απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον.

### Ενδεικτικά Αποτελέσματα Έρευνας Ικανοποίησης 2015

Συχνά στην εργασία μου προσπαθώ περισσότερο απ' ό τι απαιτείται, για να συμβάλλω στην καλύτερη απόδοση της εταιρείας μας.



Συνιστώ τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες της εταιρείας μας σε πιθανούς πελάτες εκτός του εργασιακού μου περιβάλλοντος.



Η εταιρεία μας θεωρείται ένας ελκυστικός εργοδότης από το περιβάλλον μου.



Η εταιρεία μας ενεργεί με υπευθυνότητα απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον.



Ταυτίζομαι με τις κοινωνικές και οικολογικές δεσμεύσεις και δράσεις της εταιρείας μας.



● Συμφωνώ (%) ● Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ (%) ● Διαφωνώ (%)

Πώς νιώθετε στην εταιρεία μας;



● Πολύ καλά (%) ● Ουδέτερα (%) ● Καθόλου καλά (%)

Η κουλτούρα ανατροφοδότησης, που καλλιεργείται στις εταιρείες, αποδεικνύεται από τη συμμετοχή των εργαζομένων και σε άλλες έρευνες, μέσα στο 2015, όπως η Έρευνα για την Προστασία των Δεδομένων και η Έρευνα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

## 5.0 Κοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ, σε μια δύσκολη εποχή για την ελληνική οικονομία και κοινωνία, στηρίζει τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και τις τοπικές κοινωνίες, με στόχο την άμεση κάλυψη σημαντικών αναγκών. Καλεί τους εργαζόμενους να συμμετέχουν, προωθώντας ενέργειες εθελοντισμού.

## 5.1 Στρατηγική για την Κοινωνία

Σε μια δύσκολη εποχή για την ελληνική οικονομία και την κοινωνία, ο Όμιλος ΟΤΕ, στηρίζει τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και τις τοπικές κοινωνίες, με στόχο την άμεση κάλυψη σημαντικών αναγκών.

Συγκεκριμένα, ο Όμιλος υλοποιεί κοινωνικά προγράμματα και ταυτόχρονα συμμετέχει σε μια σειρά κοινωνικών πρωτοβουλιών, με στόχο να συνεισφέρει στις κοινωνίες που δραστηριοποιείται. Επενδύει στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των μελλοντικών γενεών, ενισχύει τις ψηφιακές δυνατότητες της τρίτης ηλικίας, παρέχει βοήθεια σε παιδιά και νέους που έχουν ανάγκη και προσφέρει ειδικά προϊόντα και υπηρεσίες σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού.

Με στόχο τη βέλτιστη διαχείριση όλων των κοινωνικών προγραμμάτων και δράσεων, ο Όμιλος ΟΤΕ εξελίσσει συστηματικά εσωτερικούς μηχανισμούς και διαδικασίες κοινωνικής συνεισφοράς. Ακολουθούν κάποιες ενδεικτικές διαδικασίες που εφαρμόζονται:

- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, καθώς και η Ανώτατη Διοίκηση επιβλέπουν τους στόχους και τη στρατηγική των σημαντικότερων κοινωνικών δράσεων και ενημερώνονται συστηματικά για τα κοινωνικά προγράμματα που υλοποιούνται.
- Όλες οι κοινωνικές χορηγίες και δωρεές εγκρίνονται από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο, αφού πρώτα ελεγχθούν και εγκριθούν από τον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ.
- Υπάρχει συστηματικός διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών, προτείνονται νέες κοινωνικές πρωτοβουλίες, ενώ συλλέγονται στοιχεία που αφορούν στη μέτρηση της επίδρασης των προγραμμάτων στην κοινωνία.
- Η στρατηγική και των δύο εταιρειών, όσον αφορά στα κοινωνικά προγράμματα και τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, εφαρμόζεται σε όλες (100%) τις κύριες επιχειρηματικές δραστηριότητές τους στην Ελλάδα.

Με στόχο τη βελτιστοποίηση του σχεδιασμού, της παρακολούθησης και της αξιολόγησης της κοινωνικής συνεισφοράς των εταιρειών, το 2015, υιοθετήθηκε από τον ΟΤΕ και την COSMOTE το μοντέλο μέτρησης της συνεισφοράς (inputs), των παραγόμενων οφελών (outputs) και των επιπτώσεων (impacts), του London Benchmarking Group (LBG). Με βάση το μοντέλο αυτό και λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις των Ομίλων DT και ΟΤΕ, αναπτύχθηκε ηλεκτρονικό εργαλείο συλλογής, επεξεργασίας και αποτύπωσης των στοιχείων που αφορούν στα κοινωνικά προγράμματα και δράσεις που υλοποιήθηκαν από τις εταιρείες, μέσα στο 2015. Σημειώνεται ότι το μοντέλο του LBG είναι ευθυγραμμισμένο και συμβατό με διεθνείς δείκτες και πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη, όπως ο Dow Jones Sustainability Index (DJSI), οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) και η μεθοδολογία Social Return on Investment (SROI – για τη μέτρηση απόδοσης κοινωνικών επενδύσεων).

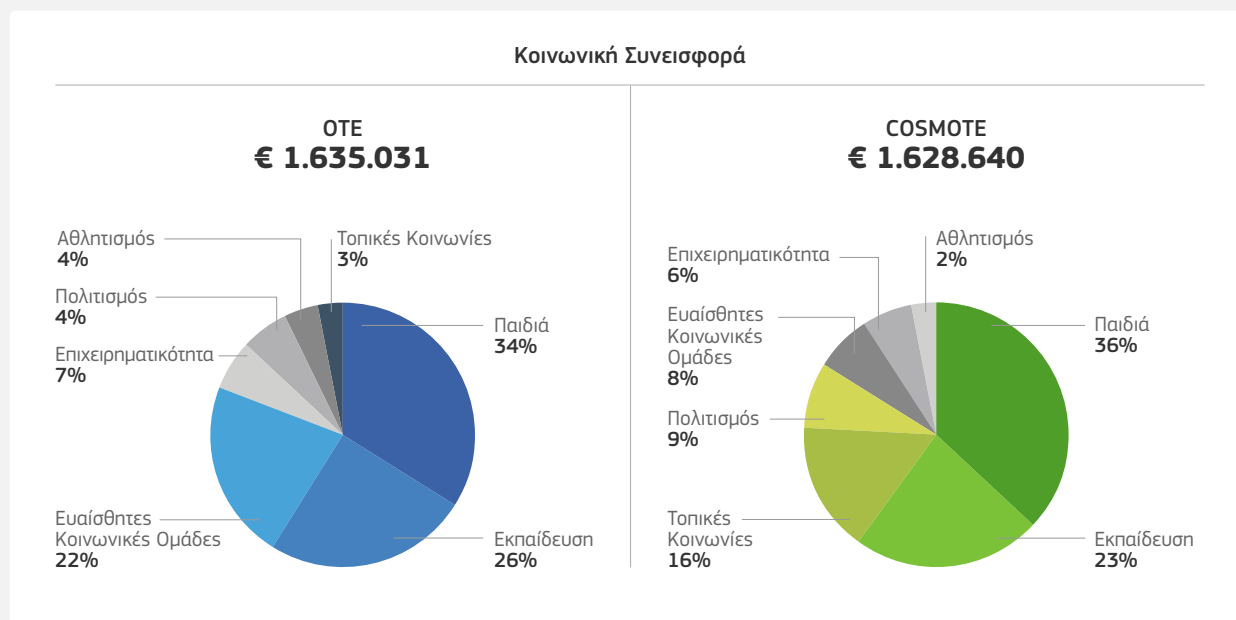
Οι δαπάνες για την εφαρμογή και υλοποίηση των κοινωνικών προγραμμάτων των εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα. Για πρώτη χρονιά, έχουν υπολογιστεί τα υποστηρικτικά και τα διαχειριστικά κόστη (management costs) για την υλοποίηση των κοινωνικών προγραμμάτων (συμπεριλαμβανομένου και των εθελοντικών δράσεων που υλοποιήθηκαν εν ώρα εργασίας).

Συνεισφορά 2015 (€ )	ΟΤΕ	COSMOTE	ΣΥΝΟΛΟ
Στήριξη σε είδος	262.189	203.857	466.046
Οικονομική υποστήριξη	1.372.842	1.424.783	2.797.625
<b>Σύνολο Κοινωνικής Συνεισφοράς</b>	<b>1.635.031</b>	<b>1.628.640</b>	<b>3.263.671</b>
Κόστος υλοποίησης των δράσεων (εργασία και έξοδα)			980.729
Εθελοντισμός εργαζομένων εν ώρα εργασίας			40.770
<b>Σύνολο Κοινωνικής Επένδυσης</b>			<b>4.285.170</b>

Στα ποσά της κοινωνικής συνεισφοράς των δύο εταιρειών έχουν υπολογιστεί μόνο η συνεισφορά σε χρήματα και η αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που διατέθηκαν δωρεάν ή καλύφθηκαν από τις εταιρείες, και όχι τα λειτουργικά έξοδά τους για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των ενεργειών. Για την πληρέστερη ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων μερών, στα ποσά που παρουσιάζονται σε αυτόν τον Απολογισμό, έχει συμπεριληφθεί το ύψος

της συνεισφοράς (οικονομικής και σε είδος) για τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, τα παιδιά, την εκπαίδευση, την επιχειρηματικότητα, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό και τις τοπικές κοινωνίες. Στα ποσά αυτά και στον αριθμό επωφελούμενων, δεν έχουν συνυπολογιστεί τα αντίστοιχα στοιχεία που αφορούν στα κοινωνικά προϊόντα, υπηρεσίες και προσφορές (βλ. ενότητα Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές).

#### Κοινωνική Συνεισφορά





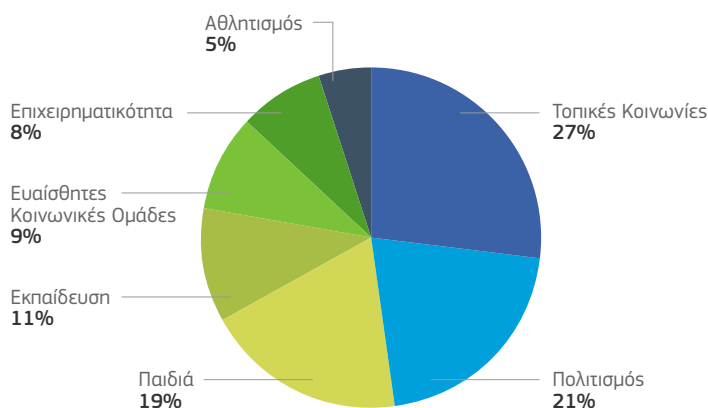
Σταθερός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να προσπαθεί να μετρά, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματα από την εφαρμογή των παραπάνω προγραμμάτων, προκειμένου να αξιολογήσει και να επανεξετάσει, μελλοντικά, την κοινωνική του συνεισφορά. Το 2015, από τα κοινωνικά και εθελοντικά προγράμματα επωφελήθηκαν διαφορετικές ομάδες ανθρώπων, ενισχύθηκε η συμμετοχή των εργαζομένων σε δράσεις

εταιρικής υπευθυνότητας και δόθηκε η δυνατότητα σε εργαζόμενους και πελάτες του Ομίλου να συνεισφέρουν οικονομικά στην κοινωνία. Επίσης, εκτιμάται ότι πάνω από 60.000 άτομα συμμετείχαν στα προγράμματα και τις δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου (όχι επωφελούμενοι), π.χ. δάσκαλοι, γονείς, εκπρόσωποι φορέων με τους οποίους συνεργάστηκε ο Όμιλος ΟΤΕ για την υλοποίηση των προγραμμάτων / δράσεων.

## 1.264.295 Επωφελούμενοι

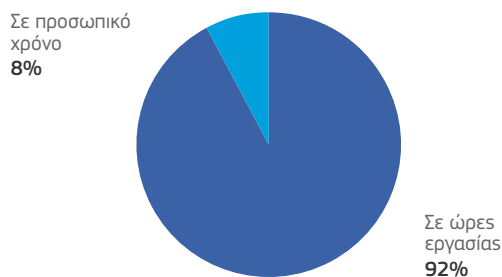
92 8

- Επωφελούμενοι σε άλλα θέματα (%)
- Επωφελούμενοι σε θέματα δεξιοτήτων τηλεπικοινωνιών (media skills) (%)



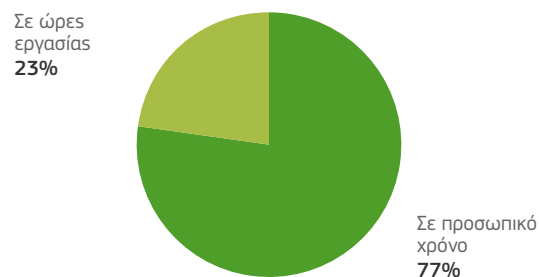
### 10.699

Συμμετοχές Εργαζομένων  
σε Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας

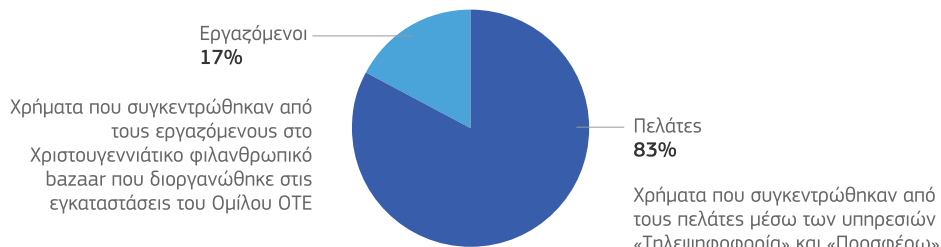


### 6.432

Ώρες Συμμετοχής Εργαζομένων  
σε Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας



## 177.607 Επαγόμενο όφελος



### Επιτεύγματα 2015

- ✓ Κοινωνική συνεισφορά ύψους **€ 3,3 εκατ.** (οικονομική και σε είδος), με πάνω από **1,2 εκατ. επωφελούμενους**.
- ✓ Ενίσχυση του έργου πάνω από **60 ΜΚΟ / φορέων** που φροντίζουν ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες και παιδιά.
- ✓ Παροχή εκπτώσεων σε άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία, σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, ύψους πάνω από **€ 2,2 εκατ.**
- ✓ Πάνω από **1.400 μαθητές Δημοτικού** από όλη την Ελλάδα δήλωσαν συμμετοχή στον 1<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για παιδιά Δημοτικού.
- ✓ Απονομή **50 υποτροφιών**, συνολικού ύψους € 750.000, μέσω του Προγράμματος Υποτροφιών COSMOTE.
- ✓ Στήριξη του έργου του Λιμενικού Σώματος της Ελληνικής Ακτοφυλακής για τη διάσωση πάνω από **74.000 ανθρώπων** που βρίσκονταν σε κίνδυνο στη θάλασσα.
- ✓ Υποστήριξη **80 δράσεων τοπικών κοινωνιών** σε όλη την Ελλάδα (οικονομική ενίσχυση τοπικών φορέων, αθλητικών συλλόγων, πολιτιστικών δρώμενων, κ.ά.).
- ✓ Ξεπέρασαν τις **10.500, οι συμμετοχές εργαζομένων** του Ομίλου ΟΤΕ σε πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας.

## 5.2 Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές

Ο Όμιλος ΟΤΕ, συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής ευπαθών κοινωνικών ομάδων, ατόμων με αναπηρία, ατόμων τρίτης ηλικίας, αλλά και φοιτητών, μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών. Συγκεκριμένα, διατίθενται ειδικά προϊόντα, υπηρεσίες και εκπώσεις, με σκοπό τη διευκόλυνση της πρόσβασης και της επικοινωνίας των ομάδων αυτών. Παράλληλα, ο Όμιλος υλοποιεί και στηρίζει δράσεις και προγράμματα κοινωνικής συνεισφοράς, μέσω της χρήσης τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών.

### 5.2.1 Άτομα με Αναπηρία, Άτομα Τρίτης Ηλικίας και Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην παροχή ίσων ευκαιριών και στη διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία, μέσα από ειδικά προϊόντα, υπηρεσίες και εκπώσεις.

Το 2015, οι εκπώσεις σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία ανήλθαν σε € 2.163.361.

Ομάδα	Προϊόν/Υπηρεσία	Επίδοση 2015
Άτομα τρίτης ηλικίας	Προϊόντα και αξεσουάρ σταθερής και κινητής, ειδικά σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με προβλήματα όρασης ή ακοής	20.626 προϊόντα
	Έκπτωση για άτομα τρίτης ηλικίας (65+), σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας	17.366 άτομα
Άτομα με αναπηρία	Έκπτωση σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και Internet	18.588 άτομα
	Υπηρεσία Άμεσος Ειδοποίησης- Alert (περιλαμβάνει τα άτομα τρίτης ηλικίας)	744 άτομα
	Υπηρεσία MobiTalk COSMOTE - παρέχεται δωρεάν	371 ενεργοί χρήστες
	50% έκπτωση σε SMS και βιντεοκλήσεις για πελάτες με προβλήματα ακοής	244 άτομα
ΜΚΟ / Ιδρύματα	Τηλεκάρτες και κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας COSMOTE, συνολικής αξίας € 28.940, διατέθηκαν σε ΜΚΟ και Καταστήματα Κράτησης	5.005 τηλεκάρτες και κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας

### Υπηρεσία MobiTalk για Άτομα με Προβλήματα Όρασης

Σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Επεξεργασίας Λόγου, η COSMOTE προσφέρει την υπηρεσία MobiTalk σε άτομα με προβλήματα όρασης, η οποία στοχεύει στη διευκόλυνση της χρήσης του κινητού από τα άτομα αυτά. Μέσω της εγκατάστασης του συγκεκριμένου λογισμικού, όλες οι πληροφορίες που βρίσκονται στην οθόνη εκφωνούνται, ενώ οι χρήστες πλοηγούνται στα διάφορα μενού. Η υπηρεσία αυτή διατίθεται δωρεάν.

### 5.2.2 Φοιτητές

Οι φοιτητές εξακολουθούν να καταλαμβάνουν ξεχωριστή θέση για τον Όμιλο ΟΤΕ. Στόχος του Ομίλου είναι η συμβολή στην απόκτηση πρόσβασης στην τεχνολογία, μέσα από τα απαραίτητα εργαλεία, για την εξέλιξή τους:

- Το 2015, προσφέρθηκαν υπηρεσίες σταθερής και κινητής σε φοιτητές, σε ελκυστικές τιμές. Συγκεκριμένα, διατίθενται αποκλειστικές προσφορές, ειδικά σχεδιασμένες για φοιτητές,

όπως το COSMOTE Home Double Play για Φοιτητές, προσφορά What's Up για φοιτητές, COSMOTE Mobile Καρτοσυμβόλαιο Student και το COSMOTE Internet Student, καθώς επίσης παρέχεται έκπτωση 10% στο μηνιαίο πάγιο προγραμμάτων συμβολαίου κινητής COSMOTE, για τα βασικά έτη σπουδών. Συνολικά, το 2015, πάνω από 74.500 φοιτητές αξιοποίησαν φοιτητικές προσφορές σταθερής και κινητής.

- Στο πλαίσιο της ενέργειας GET ON BOARD 2015 οι ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ προσέγγισαν περίπου 204.000 φοιτητές, οι οποίοι επωφελήθηκαν από απίθανες προσφορές και εκπτώσεις, σε τηλεπικοινωνιακά και digital προϊόντα. Επιπλέον, πάνω από 60.000 φοιτητές, μέσω της διαδικασίας άμεσης νίκης (instant win), κέρδισαν δώρα όπως € 1.000 για να καλύψουν τα φοιτητικά τους έξοδα, αλλά και Smartphones, Tablets, Smart TV, παιχνιδιομηχανές και χιλιάδες ακόμα δώρα.

### 5.2.3 Γραμμές Βοήθειας, Υπηρεσίες και Προσφορές για το Κοινό

Για άλλη μια χρονιά, οι υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας χρησιμοποιήθηκαν για την πραγματοποίηση δωρεάν κλήσεων έκτακτης ανάγκης. Το 2015, ο Ευρωπαϊκός Αριθμός Κλήσης Έκτακτης Ανάγκης 112, που παρέχεται στην Ελλάδα από τον ΟΤΕ, δέχθηκε 2.392.810 κλήσεις, εκ των οποίων οι 47.983 συνδέθηκαν με αριθμούς έκτακτης ανάγκης (100, 199, 166, 108, 197, 1056)<sup>1</sup>.

Ο ΟΤΕ συνέχισε να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υποδομές και οικονομική υποστήριξη για τη λειτουργία των παρακάτω γραμμών βοήθειας για ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, και ειδικά για παιδιά που έχουν ανάγκη:

Γραμμές Βοήθειας	Κλήσεις που ελήφθησαν το 2015
SOS 1056, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (16 χρόνια υποστήριξης)	272.881
Ευρωπαϊκή Γραμμή 116000 για εξαφανισμένα παιδιά, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (8 χρόνια υποστήριξης)	8.852
Συμβουλευτική γραμμή «11525 Μαζί για το Παιδί» (6 χρόνια υποστήριξης)	7.547
Γραμμή Παρέμβασης για την Αυτοκτονία 1018, ΜΚΟ «ΚΛΙΜΑΚΑ» (7 χρόνια υποστήριξης)	11.828

### Υπηρεσία «Τηλεψηφοφορία» και Υπηρεσία «Προσφέρω»

Για 10<sup>η</sup> συνεχή χρονιά, η COSMOTE συνεργάστηκε με τις άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας (VODAFONE και WIND HELLAS) για την παροχή της Υπηρεσίας «Προσφέρω», με στόχο την ουσιαστική συνδρομή στο έργο κοινωφελών ιδρυμάτων και μη κυβερνητικών οργανώσεων. Μέσω της υπηρεσίας αυτής, οι φορείς κάνουν χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων

(SMS) για τη διενέργεια ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών Μαραθωνίων. Συγκεκριμένα, η υπηρεσία υποστηρίζεται από 3 πενταψήφιους αριθμούς και ενεργοποιείται αποκλειστικά και μόνο για φιλανθρωπικούς σκοπούς. Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας προϋποθέτει την έγκαιρη κατάθεση αίτησης, καθώς και την κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών από τον ΜΚΟ που αιτείται ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Οι χρήστες της υπηρεσίας στέλνουν ένα SMS, με κόστος € 1 συν ΦΠΑ, στον προκαθορισμένο πενταψήφιο αριθμό και με μία

<sup>1</sup> Σημειώνεται ότι η δυνατότητα επικοινωνίας μέσω του 112 με τις γραμμές 197 (Γραμμή Κοινωνικής Βοήθειας) και 1056 (Εθνική Γραμμή για τα Παιδιά SOS από το Χαμόγελο του Παιδιού), υπήρχε και τα προηγούμενα χρόνια, επειδή όμως τα περιστατικά αυτά ήταν ελάχιστα, δεν γινόταν ξεχωριστή καταγραφή και εντάσσονταν στις κλήσεις προς το 166. Από το 2014, μετά από συνεννόηση με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας, υπό την ευθύνη της οποίας λειτουργεί το 112, και λόγω της αύξησης των κλήσεων που επιθυμούσαν διασύνδεση με τις γραμμές αυτές, οι γραμμές καταγράφονται και παρακολουθούνται ξεχωριστά.

λέξη σχετική με το περιεχόμενο του συγκεκριμένου φιλανθρωπικού σκοπού. Το σύνολο των μικτών εσόδων από τη χρήση της υπηρεσίας αποδίδεται στη φιλανθρωπική οργάνωση που χρησιμοποίησε της υπηρεσίας. Το 2015, η υπηρεσία «Προσφέρω» ενεργοποιήθηκε περισσότερες από 20 φορές και το συνολικό χρηματικό ποσό που συγκέντρωσε και διέθεσε για φιλανθρωπικούς σκοπούς η COSMOTE, ανήλθε σε πάνω από € 147.000.

Με την υπηρεσία «Τηλεψηφοφορία» που παρέχεται, και σε συνεργασία μεταξύ άλλων, με φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, υποστηρίζεται ενεργά και ουσιαστικά το έργο των εν λόγω φορέων. Οι αριθμοσειρές αυξημένης χρέωσης της υπηρεσίας «Τηλεψηφοφορία», χρησιμοποιούνται και κατά τη διενέργεια ραδιοτηλεοπτικών Μαραθωνίων. Συγκεκριμένα, οι συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας COSMOTE, καλώντας την υπηρεσία «Τηλεψηφοφορία», και ακούγοντας ένα ηχογραφημένο μήνυμα, χρεώνονται αυτόματα, σύμφωνα με τα επίσημα τιμολόγια της εταιρείας. Με την υπηρεσία «Τηλεψηφοφορία», υποστηρίζεται το φιλανθρωπικό έργο των Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών, μέσω της οικονομικής ενίσχυσής τους, από έσοδα που συγκεντρώνονται από τη χρήση της υπηρεσίας. Το 2015, η υπηρεσία «Τηλεψηφοφορία» λειτούργησε περίπου για 24 φορείς και το σχετικό χρηματικό ποσό το οποίο προέκυψε προς διάθεση από τον ΟΤΕ, ανήλθε σε € 3.251.

## Προσφορά για Άνεργους και Συνταξιούχους

Εστιάζοντας σε συνδρομητές που ανήκουν σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, οι οποίες έχουν πληγεί από την οικονομική κρίση, η COSMOTE υποστηρίζει τους άνεργους και τους συνταξιούχους, παρέχοντας από το 2010, έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο του προγράμματος που χρησιμοποιούν. Η υπηρεσία αυτή έτυχε θερμής ανταπόκρισης από την ελληνική κοινωνία, με αποτέλεσμα να παραταθεί έως το 2016.

## Ψηφιακή Αλληλεγγύη

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετείχε στη δράση «Ψηφιακή Αλληλεγγύη», με στόχο την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών και εξοπλισμού στους πολίτες που είναι ωφελούμενοι του κοινωνικού μερίσματος και κατοικούν στις 8 Περιφέρειες Αμιγούς Σύγκλισης

(Ανατολική Μακεδονία- Θράκη, Ήπειρος, Θεσσαλία, Ιόνια Νησιά, Δυτική Ελλάδα, Πελοπόννησος, Βόρειο Αιγαίο, Κρήτη).

Η συμμετοχή του Ομίλου, απέδειξε για ακόμη μια φορά, τη δέσμευσή του για την προώθηση των νέων τεχνολογιών στη χώρα. Προσφέροντας δωρεάν tablet ή laptop, internet και κατ' οίκον εκπαίδευση για τους δικαιούχους του κοινωνικού μερίσματος, ο Όμιλος στήριξε ενεργά τις ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες για όλους, συμβάλλοντας στη μετάβαση της Ελλάδας στη νέα ψηφιακή εποχή.

## COSMOTE DEALS for YOU

Η COSMOTE συνεργάζεται με κορυφαίες εταιρείες στον κλάδο ψυχαγωγίας και καλύπτει –με τον οικονομικότερο τρόπο– τις ανάγκες αναψυχής και διασκέδασης όλων των κοινωνικών ομάδων, με έναν εξαιρετικά απλό και εύκολο μηχανισμό, με την αποστολή ενός SMS.

Το 2015, το πρόγραμμα «COSMOTE DEALS for YOU» ενισχύθηκε ακόμα περισσότερο, προκειμένου να καλύψει περαιτέρω τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών της COSMOTE, αφενός μέσω του εμπλουτισμού του πακέτου, με περισσότερες αποκλειστικές προσφορές σε τομείς υψηλού ενδιαφέροντος για τους καταναλωτές, όπως ταξίδια, φαγητό/ποτό, αγορές (shopping), αυτοκίνητο και πολιτισμό και αφετέρου μέσω της γεωγραφικής επέκτασης των προσφορών. Με την καθιέρωση της ενιαίας εμπορικής μάρκας COSMOTE, δόθηκε η δυνατότητα σε όλους τους πελάτες προγραμμάτων σταθερής, κινητής και internet COSMOTE, καθώς και στους πελάτες ΟΤΕ TV, να απολαμβάνουν τις μοναδικές προσφορές του προγράμματος. Επιπλέον, για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των χρηστών, η απόκτηση κωδικού γίνεται τόσο μέσω τηλεφωνικής κλήσης για τους πελάτες σταθερής, όσο και μέσω internet για τους πελάτες σταθερής, κινητής και ΟΤΕ TV. Αξίζει να αναφερθεί ότι η συμμετοχή στο πρόγραμμα αυξάνεται χρόνο με το χρόνο. Το 2015, 7% περισσότεροι μοναδικοί χρήστες συμμετείχαν στο πρόγραμμα, σε σχέση με το 2014. Περισσότεροι από 415.000 συμμετέχοντες / μοναδικοί χρήστες απέκτησαν πάνω από 815.000 κωδικούς DEALS for YOU, ενώ περισσότεροι από 355.000 συμμετέχοντες / μοναδικοί χρήστες εκμεταλλεύτηκαν τις προσφορές, μέσω της εξαργύρωσης 600.000 κωδικών.

## 5.3 Στήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων και Παιδιών

Το 2015, ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε το έργο περισσότερων από 60 ΜΚΟ και φορέων που φροντίζουν ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες και παιδιά. Οι φορείς υποστηρίχθηκαν στο πλαίσιο μακροχρόνιων προγραμμάτων ή μέσω οικονομικής ενίσχυσης, δωρεάν διάθεσης τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών, όπως συνδέσεις σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, τηλεφωνικά κέντρα, υπηρεσίες internet, τηλεκάρτες, κ.ά., καθώς και μέσω παροχής εθελοντικής εργασίας (βλ. ενότητα [Εθελοντισμός των Εργαζομένων](#)).

Ενδεικτικά, παρουσιάζονται μερικοί από τους φορείς που έλαβαν στήριξη το 2015:

- Ένωση «Μαζί για το Παιδί»<sup>1</sup>
- Οργανισμός «Το Χαμόγελο του Παιδιού»
- «Φλόγα», Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια
- «Ανοιχτή Αγκαλιά», Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής
- Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών
- Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων (ΕΛΕΠΑΠ)
- Σύνδεσμος Κοινωνικής Ευθύνης για Παιδιά και Νέους (ΣΚΕΠ)
- Σωματείο «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος»
- Σωματείο Φροντίδας Ατόμων με Νευρομυϊκές Παθήσεις «MDA Hellas»
- Δημοτικό Βρεφοκομείο Αθηνών
- «Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας»
- Σύλλογος «ΛΑΜΨΗ»
- Ορφανοτροφείο Θηλέων «Η ΜΕΛΙΣΣΑ»
- Κέντρο Ειδικών Παιδιών «Ζωοδόχος Πηγή»
- Εργαστήριο Ειδικής Επαγγελματικής Αγωγής και Αποκαταστάσεως «ΠΑΝΑΓΙΑ ΕΛΕΟΥΣΑ»
- «Αναρρωτήριο Πεντέλης» (πρώην ΠΙΚΠΑ)
- Πανελλήνιος Σύλλογος Γονέων, Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Προβλήματα Οράσεως και Πρόσθετες Αναπηρίες, «Αμυμώνη»
- Ινστιτούτο Υγείας Παιδιού
- Gentle Carousel
- ΜΚΟ της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών, «Αποστολή»
- Τράπεζα Τροφίμων
- Επιστημονική Μαστολογική Εταιρεία-Ίαση-Στήριξη - Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.
- Οργάνωση «Γιατροί Καρδιάς»
- Οργάνωση «ΜΕΤΑΔΡΑΣΗ»
- Πανελλήνιος Σύλλογος Εργαζομένων & Συνταξιούχων με Ανάπηρα Παιδιά- ΟΤΕ (ΠΑΣΕΣΑΠ-ΟΤΕ)
- Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο Μαστού, «Άλμα Ζωής»
- ΜΚΟ 50 και Ελλάς

<sup>1</sup> Η Ένωση «Μαζί για το Παιδί» περιλαμβάνει τα ακόλουθα δέκα σωματεία: Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών, Ίδρυμα «Η Παιδική Στέγη», Ι.Κ.Ε Χατζηπατέρα ΚΑΣΠ, Κέντρο Ατόμων με ειδικές ανάγκες «Η Χαρά», Οι Φίλοι της Μέριμνας, Οι Φίλοι του Παιδιού, Ελίσα- Εταιρία Κατά της Κακοποίησης του Παιδιού, Πανελλήνια Ένωση κατά του Νεανικού Διαβήτη, ΠΝΟΗ Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού, Φίλοι του Ιδρύματος «Η Θεοτόκος».

## Δράσεις Στήριξης ΜΚΟ για Παιδιά

Το 2015, ενισχύθηκε το έργο 16 κοινωφελών οργανισμών για παιδιά, προσφέροντας το συνολικό ποσό ύψους € 550.000. Η προσφορά αυτή, συνέβαλλε στη βελτίωση συνθηκών διαβίωσης πάνω από 150.000 παιδιών σε όλη την Ελλάδα.

Συγκεκριμένα, τον Απρίλιο του 2015 και με το μήνυμα «Όσα και αν προσφέρουμε στα παιδιά, πάντα θα μας προσφέρουν περισσότερα», τιμήθηκε το έργο των 16 ΜΚΟ για παιδιά και των 4.700 εθελοντών τους, που καθημερινά στέκονται στο πλευρό των παιδιών.

Τα τελευταία δεκαέξι χρόνια, μέσω του προγράμματος αυτού, έχουν υποστηριχθεί πάνω από 50 φορείς που συμβάλλουν στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης παιδιών που έχουν ανάγκη, με πάνω από € 6,5 εκατ.

Το 2015, μέσω της συγκεκριμένης δράσης, υποστηρίχθηκαν οι παρακάτω φορείς:

- Ένωση «Μαζί για το Παιδί» (ένωση 10 Φιλανθρωπικών Σωματείων)
- «ΜΔΑ ΕΛΛΑΣ» - Σωματείο Φροντίδας Ατόμων με Νευρομυϊκές Παθήσεις
- «Το Χαμόγελο του Παιδιού»
- «Ανοιχτή Αγκαλιά» - Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής & Ιατρικής
- «Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών- Πόρτα Ανοιχτή»
- «ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.» - Ελληνική Εταιρία Προστασίας & Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων
- «Φλόγα» - Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια
- «ΣΚΕΠ» - Σύνδεσμος Κοινωνικής Ευθύνης για Παιδιά και Νέους
- «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος»
- «Δημοτικό Βρεφοκομείο Αθηνών»
- Σύλλογος «ΛΑΜΨΗ»

- Ορφανοτροφείο Θηλέων «Η ΜΕΛΙΣΣΑ»
- Κέντρο Ειδικών Παιδιών «Ζωοδόχος Πηγή»
- Εργαστήρι Ειδικής Επαγγελματικής Αγωγής και Αποκαταστάσεως «ΠΑΝΑΓΙΑ ΕΛΕΟΥΣΑ»
- «Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας»
- «Αναρρωτήριο Πεντέλης» (πρώην ΠΙΚΠΑ)

Τέλος, για ακόμη μια χρονιά, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν, μέσω ψηφοφορίας, φορείς που ενισχύθηκαν μέσω της δράσης αυτής. Συγκεκριμένα, το 2015, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ανέδειξαν τέσσερις Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς για παιδιά από την ελληνική περιφέρεια και έναν από την Αττική.

## Χριστουγεννιάτικο Φιλανθρωπικό Bazaar στις εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ

Μετά την επιτυχημένη πρώτη διοργάνωση του φιλανθρωπικού Bazaar το 2014, ο Όμιλος ΟΤΕ προσκάλεσε και το 2015, τους εργαζομένους του να αγοράσουν δώρα αγάπης για τις γιορτές. Το 2015, το φιλανθρωπικό Bazaar αναπτύχθηκε και επεκτάθηκε τόσο γεωγραφικά, όσο και ως προς τον αριθμό των εργαζομένων που απευθύνθηκε.

Συγκεκριμένα, το Bazaar πραγματοποιήθηκε σε 3 πόλεις (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ξάνθη), σε 8 κτίρια του Ομίλου ΟΤΕ. Στο Bazaar συμμετείχαν 18 Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί που φροντίζουν παιδιά, με σκοπό να συλλέξουν χρήματα για την υποστήριξη του έργου τους. Πάνω από 7.500 εργαζόμενοι ανταποκρίθηκαν, με αποτέλεσμα οι 18 φορείς να συγκεντρώσουν περισσότερα από € 30.000.

## Στήριξη έργου «Gentle Carousel Greece»

Το «Gentle Carousel Greece» είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που διαθέτει εκπαιδευμένα θεραπευτικά μικρόσωμα άλογα, τα οποία επισκέπτονται άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και αποσκοπεί στην ψυχολογική υποστήριξή τους. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, και το 2015 κάλυψαν τα έξοδα επισκέψεων των θεραπευτικών αλόγων του «Gentle Carousel Greece» σε 9 φορείς και ιδρύματα. Το

πρόγραμμα επισκέψεων περιλάμβανε τρεις επισκέψεις σε κάθε έναν από τους εξής φορείς: Άσυλο Ανιάτων, Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών - Πόρτα Ανοιχτή, Κέντρο Ειδικών Ατόμων «Η ΧΑΡΑ», Εταιρεία κατά της Κακοποίησης του Παιδιού ΕΛΙΖΑ, «Χατζηπατέρειο» Κέντρο Αποκατάστασης Σπαστικών Παιδιών, Σύλλογος «Αμυμώνη», Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής «Μαργαρίτα», Κιβωτός του Κόσμου και Σύλλογος Φίλων Παιδιών με Καρκίνο «ΕΛΠΙΔΑ». Η συγκεκριμένη δωρεά προς το «Gentle Carousel Greece», συνέβαλε στην οικονομική στήριξη του προγράμματος επισκέψεων, με σκοπό να πραγματοποιηθεί χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση των φορέων που δέχθηκαν την επίσκεψη.

### Δράσεις για την Αντιμετώπιση της Ανθρωπιστικής Κρίσης

Το 2015, το προσφυγικό ζήτημα αποτέλεσε ένα από τα σημαντικότερα θέματα στην Ελλάδα και την Ευρώπη. Ο Όμιλος ΟΤΕ, με σκοπό την παροχή ουσιαστικής και ολοκληρωμένης συμβολής στην αντιμετώπιση καίριων ανθρωπιστικών ζητημάτων, όπως το προσφυγικό, διαμόρφωσε και εφάρμοσε μια στρατηγική, η οποία περιλαμβάνει τους παρακάτω τομείς δράσης:

- **Παροχή Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής / Υπηρεσιών:** Δωρεάν διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην Προσωρινή Δομή Φιλοξενίας, στον Ελαιώνα Αττικής. Μέσω της συγκεκριμένης προσφοράς, ο Όμιλος στοχεύει στην κάλυψη σημαντικών τηλεπικοινωνιακών αναγκών και κατ' επέκταση στη διευκόλυνση λειτουργίας της συγκεκριμένης Δομής, στην οποία φιλοξενήθηκαν πάνω από 11.500 πρόσφυγες, το πρώτο εξάμηνο λειτουργίας της.
- **Εθελοντικές Δράσεις Εργαζομένων:** Στήριξη του έργου του φορέα «ΜΕΤΑδραση – Δράση για τη Μετανάστευση και την Ανάπτυξη», μέσω της συμμετοχής 750 εργαζομένων στον 33ο Αυθεντικό Μαραθώνιο Αθηνών. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος συνέβαλε στην κάλυψη αναγκών 71 ασυνόδευτων παιδιών, μέσω του Δικτύου Επιτροπείας Ασυνόδευτων Ανηλίκων του φορέα και στην κάλυψη κόστους 95 γευμάτων φιλοξενούμενων στη Μεταβατική Δομή Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων του φορέα στη Λέσβο.

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην Ενότητα [Εθελοντισμός των Εργαζομένων](#).

- **Υποστήριξη Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών:** Οικονομική στήριξη του φορέα Τράπεζα Τροφίμων, για την κάλυψη της ανάγκης σίτισης προσφύγων.
- **Συνεργασία με Αναγνωρισμένους Κρατικούς Φορείς:** Υποστήριξη του σημαντικού και ουσιαστικού έργου του Λιμενικού Σώματος της Ελληνικής Ακτοφυλακής. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος συνέβαλε στην επισκευή - συντήρηση 52 πλωτών σκαφών του Λιμενικού Σώματος, τα οποία, κατά κύριο λόγο, χρησιμοποιήθηκαν στην περιοχή του Ανατολικού Αιγαίου, απ' όπου πραγματοποιήθηκε η μεγαλύτερη εισροή προσφύγων. Με τη χρήση και των παραπάνω σκαφών, το Λιμενικό Σώμα κατάφερε, μέσα σε πέντε μήνες, να ανταποκριθεί επιτυχώς σε 2.200 περιστατικά έρευνας και διάσωσης στο Ανατολικό Αιγαίο, διασώζοντας πάνω από 74.000 ανθρώπους που βρίσκονταν σε κίνδυνο στη θάλασσα.



## 5.4 Υποστήριξη της Εκπαίδευσης

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη «τεχνολογικών» δεξιοτήτων είναι απαραίτητη, τόσο για τους νέους, όσο και για άτομα όλων των ηλικιών. Ο Όμιλος ΟΤΕ αποσκοπεί στη στήριξη της εκπαίδευσης, της καινοτομίας και στη μείωση του ψηφιακού χάσματος, υλοποιώντας και ενισχύοντας σχετικά προγράμματα και δράσεις. Στο πλαίσιο αυτό σχεδιάζονται, υλοποιούνται και υποστηρίζονται πρωτοβουλίες για την εκπαίδευση των παιδιών και των νέων της χώρας, με στόχο:

- την αντιμετώπιση των σημαντικότερων εκπαιδευτικών προκλήσεων,
- την προετοιμασία για την επαγγελματική και προσωπική τους εξέλιξη,
- την υιοθέτηση της καινοτομίας στις πρώτες βαθμίδες εκπαίδευσης,
- την αξιοποίηση των απεριόριστων δυνατοτήτων της τεχνολογίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.

Ταυτόχρονα, ο Όμιλος στηρίζει την Ακαδημαϊκή Κοινότητα και τα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα της χώρας, μέσω δράσεων για την παροχή στήριξης σε επίπεδο έρευνας, τη σύνδεσή τους με την επιχειρηματική αγορά, την προσέλκυση ταλέντων και την παροχή υποτροφιών. Επιπλέον, με επίκεντρο την εκπαίδευση των παιδιών και των νέων, ιδιαίτερα στον τομέα της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας, υλοποιούνται ολοκληρωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα και δράσεις, για παιδιά όλων των ηλικιών, στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ.

Το 2015, ο Όμιλος ΟΤΕ, όχι μόνο συνέχισε την υλοποίηση σημαντικών πρωτοβουλιών Εταιρικής Υπευθυνότητας για την υποστήριξη της εκπαίδευσης, όπως το Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE, αλλά προχώρησε και στην ανάπτυξη νέων- προς την κατεύθυνση αυτή- όπως η συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Πρόγραμμα	Συνεισφορά
<b>Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE:</b> για φοιτητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες	Διάθεση 50 υποτροφιών, για την πλήρη υποστήριξη των φοιτητών καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών τους
<b>Πανελλήνιος Διαγωνισμός Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για Παιδιά Δημοτικού</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παροχή οικονομικής στήριξης για την υλοποίηση του διαγωνισμού</li> <li>Κάλυψη κόστους συμμετοχής 150 ομάδων</li> <li>Δωρεάν διάθεση των δώρων στις 3 νικήτριες ομάδες του διαγωνισμού</li> <li>Προβολή του διαγωνισμού από τα κανάλια του ΟΤΕ TV</li> </ul>
<b>Συνεργασία με Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συνεργασία σε κοινούς τομείς δράσης, ανταλλαγή τεχνογνωσίας και αναζήτηση λύσεων σε τεχνικά και επιχειρηματικά θέματα για την αναβάθμιση προϊόντων, εφαρμογών και υπηρεσιών</li> <li>Ανάπτυξη κοινού τεχνολογικού εργαστηρίου</li> <li>Από κοινού συμμετοχή σε ευρωπαϊκά και εθνικά έργα έρευνας και ανάπτυξης</li> </ul>
<b>Διαγωνισμοί Ελληνικής Μαθηματικής Εταιρείας</b> («Ο ΘΑΛΗΣ», «Ο ΕΥΚΛΕΙΔΗΣ», «Ο ΑΡΧΙΜΗΔΗΣ», Πανελλήνιος διαγωνισμός για μαθητές Δημοτικού)	Στήριξη των 4 Πανελλαδικών Διαγωνισμών με συμμετοχή πάνω από 95.000 μαθητών Δημοτικού, Γυμνασίου και Λυκείου
<b>Πρόγραμμα Επανάδρασης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών</b>	Προσφορά ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλου τεχνολογικού εξοπλισμού σε σχολεία και ΜΚΟ
<b>19ος Πανελλήνιος Μαθητικός Διαγωνισμός «ΛΥΣΙΑΣ»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παροχή οικονομικής στήριξης για τη διεξαγωγή του διαγωνισμού</li> <li>Διάθεση δώρων για τους 12 νικητές του διαγωνισμού</li> </ul>

(συνεχίζεται) ▶

Πρόγραμμα	Συνεισφορά
Υποτροφίες του Τμήματος Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς	Στήριξη υποτροφιών 2 αριστούχων μεταπτυχιακών φοιτητών
Εργασιακή Εμπειρία για Φοιτητές και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πρακτική άσκηση 423 φοιτητών στον Όμιλο ΟΤΕ</li> <li>150 μαθητές και φοιτητές συμμετείχαν στο πρόγραμμα Επισκέψεων Φοιτητών της COSMOTE</li> </ul>
COSMOTE Graduate Trainee Program	10 ταλαντούχοι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, συμμετέχουν στο 18μηνο πρόγραμμα
Εκπαιδευτικά Προγράμματα στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ	Διοργάνωση μουσειο-παιδαγωγικών προγραμμάτων με αντικείμενο τις τηλεπικοινωνίες και επίκεντρο το παιδί, τον έφηβο και την οικογένεια, που προσφέρονται δωρεάν στο κοινό και σε σχολικές ομάδες
Πρόσβαση στον Ψηφιακό Κόσμο	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παροχή οικονομικής στήριξης για την υλοποίηση του προγράμματος</li> <li>Δωρεάν διάθεση τεχνολογικού εξοπλισμού του προγράμματος</li> </ul>

Στην ενότητα [Ευαισθητοποίηση Κοινού](#) παρουσιάζονται πληροφορίες για δράσεις περιβαλλοντικής εκπαίδευσης μαθητών.

οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες, αυξάνοντας το 2015, τον αριθμό των υποτροφιών από είκοσι σε πενήντα.

## Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE 2015

Στο πλαίσιο του Προγράμματος Υποτροφιών COSMOTE, που μετρά πλέον 14 χρόνια, απονεμήθηκαν € 750.000 σε πρωτοετείς φοιτητές πανεπιστημίων της ανώτατης εκπαίδευσης που αντιμετωπίζουν

Η εκδήλωση απονομής των υποτροφιών, με βασικό μήνυμα «Ό,τι καλύτερο έχουμε», πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά στη Θεσσαλονίκη. Κάθε ένας από τους 50 συνολικά υποτρόφους έλαβε € 15.000, ως επιβράβευση.



Από το 2002, που θεσπίστηκε το πρόγραμμα των Υποτροφιών, έχουν διατεθεί πάνω από € 3,6 εκατ. σε 530 φοιτητές.

Το 2015, περισσότεροι από 1.700 φοιτητές υπέβαλαν αίτηση συμμετοχής στο Πρόγραμμα. Εκτός από το χρηματικό βραβείο, οι Υπότροφοι για το ακαδημαϊκό έτος 2014-2015, έλαβαν δωρεάν υπηρεσίες σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και ευρυζωνικότητας, για το διάστημα φοίτησης κάθε σχολής, υπηρεσίες τηλεόρασης, καθώς και κινητό τηλέφωνο και tablet.

### Υποστήριξη Πανελλήνιων Διαγωνισμών Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για Παιδιά

Περισσότερα από 1.400 παιδιά δημοτικού από όλη την Ελλάδα δήλωσαν συμμετοχή στον 1ο Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για παιδιά Δημοτικού, που διοργανώθηκε από τον Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό WRO Hellas, με χορηγό την COSMOTE. Οι ομάδες που συμμετείχαν στο διαγωνισμό δημιούργησαν και παρουσίασαν μια ολοκληρωμένη ρομποτική κατασκευή, εμπνευσμένη από το θέμα του διαγωνισμού «Η Δική μου Πόλη».

Στον τελικό του διαγωνισμού, που διεξήχθη τον Απρίλιο του 2015, η COSMOTE διέθεσε δώρα τεχνολογίας σε όλα τα μέλη των 3 νικητριών ομάδων, που κατασκεύασαν ένα εργοστάσιο διαχωρισμού ανακυκλώσιμων υλικών, ένα τελεφερίκ και το αστεροσκοπείο της Πεντέλης, συνδυασμένο με το μύθο του Θησέα και της Αριάδνης, και μια κυλιόμενη ράμπα.

Σημαντική ήταν η ενημέρωση και η εκπαίδευση που έλαβαν καθ' όλη τη διάρκεια του διαγωνισμού, εκτός από τους μαθητές και περισσότεροι από 1.150 εκπαιδευτικοί και γονείς. Αξιοποιώντας ένα εκπαιδευτικό kit που δόθηκε σε 150 ομάδες, με την υποστήριξη της COSMOTE, δάσκαλοι και γονείς συμμετείχαν δωρεάν σε ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια για την κατασκευή και τον προγραμματισμό ρομποτικών μοντέλων.

Επιπλέον, η COSMOTE είναι χορηγός στον 2ο Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για παιδιά Δημοτικού, με θέμα «Ο Γαλαξίας μας» και στον 1ο Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για παιδιά Γυμνασίου, με θέμα «Ταξίδι στην Αρχαιότητα». Τους διαγωνισμούς διοργανώνει ο Μη Κερδοσκοπικός Οργανισμός WRO Hellas και τελούν υπό την αιγίδα

του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων. Οι διαγωνισμοί ξεκίνησαν το Νοέμβριο του 2015 και ολοκληρώθηκαν τον Απρίλιο του 2016.

Οι διαγωνισμοί πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της ευρύτερης προσπάθειας για τη διάδοση της νέας εκπαιδευτικής μεθόδου STEM (Science-Technology-Engineering-Mathematics) και την ένταξή της στο σύστημα διδασκαλίας και εκπαίδευσης μαθητών στην Ελλάδα.

### Το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και ο Όμιλος ΟΤΕ ένωσαν τις δυνάμεις τους

Το Μάρτιο του 2015, ο Όμιλος ΟΤΕ και το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ) προχώρησαν σε υπογραφή συμφωνίας, εγκαινιάζοντας μια νέα εποχή στις συνέργειες μεταξύ επιχειρηματικής και ακαδημαϊκής κοινότητας.

Η συμφωνία προβλέπει συνεργασία σε κοινούς τομείς δράσης, την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και την αναζήτηση λύσεων σε τεχνικά και επιχειρηματικά θέματα για την αναβάθμιση προϊόντων, εφαρμογών και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, περιλαμβάνεται και η δημιουργία κοινού τεχνολογικού εργαστηρίου, σε χώρο του Ομίλου ΟΤΕ, με συμμετοχή στελεχών του Ομίλου, Καθηγητών και φοιτητών του ΟΠΑ. Τέλος, προβλέπεται και η από κοινού συμμετοχή σε ευρωπαϊκά και εθνικά έργα έρευνας και ανάπτυξης, στα οποία εταιρείες του Ομίλου θα αναλάβουν το ρόλο του Συνεργάτη σε θέματα Τεχνολογίας (Technology Partner).

Επιπλέον, στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, δίνεται η ευκαιρία στους ταλαντούχους φοιτητές του Πανεπιστημίου να αξιοποιήσουν τις γνώσεις, τις δυνατότητες και την αγάπη τους για την τεχνολογία. Ταυτόχρονα, οι φοιτητές αποκτούν ουσιαστικές εμπειρίες που θα αποτελέσουν σημαντικά εφόδια για την επαγγελματική τους πορεία.

### Πρόγραμμα Επαναδιάθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών

Για 10η συνεχόμενη χρονιά, η COSMOTE συνέχισε να συνεισφέρει στον τεχνολογικό εξοπλισμό σχολείων και μη κερδοσκοπικών οργανισμών, μέσω του «Προγράμματος Επαναδιάθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών». Το 2015, διατέθηκαν 174 ηλεκτρονικοί υπολογιστές και άλλος

τεχνολογικός εξοπλισμός. Πέρα από την κοινωνική συνεισφορά, η συγκεκριμένη δράση συμβάλλει και στην προστασία του περιβάλλοντος, καθώς οι υπολογιστές που διατίθενται επαναχρησιμοποιούνται από τους φορείς που τους λαμβάνουν, με αποτέλεσμα να μειώνεται η χρήση των πρώτων υλών και η δημιουργία ηλεκτρονικών αποβλήτων.

## Πρωτοβουλία «Πρόσβαση στον Ψηφιακό Κόσμο»

Το πρόγραμμα «Πρόσβαση στον Ψηφιακό Κόσμο» ξεκίνησε να υλοποιείται το 2012, στο Δήμο Ηλιούπολης, σε συνεργασία με τη ΜΚΟ «50και Ελλάς». Με το πρόγραμμα αυτό, η COSMOTE επιδιώκει την προώθηση της δια βίου μάθησης και την ενίσχυση της προσβασιμότητας στον ψηφιακό κόσμο ατόμων ηλικίας 50 ετών και άνω, στόχος που εντάσσεται στη στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας, για τη στήριξη της εκπαίδευσης και καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος.

Το πρόγραμμα προσφέρει δωρεάν μαθήματα, για την εκμάθηση βασικών γνώσεων ηλεκτρονικών υπολογιστών και τη χρήση του διαδικτύου, σε άτομα ηλικίας άνω των 50 ετών, χωρίς προηγούμενη σχετική εμπειρία. Επίσης, προσφέρονται δίωρα και τετράωρα σεμιναριακά προγράμματα τεχνολογιών αφής με smartphone και tablet, αλλά και εκμάθησης skype και μέσω κοινωνικής δικτύωσης (facebook, κ.λπ.). Επιπλέον, η COSMOTE διαθέτει όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό, όπως μονάδες Η/Υ, smartphone και tablet και αναλαμβάνουν την τεχνική υποστήριξη του προγράμματος.

Κατά τη διάρκεια του εκπαιδευτικού έτους 2014-2015 (3η χρονιά υλοποίησης), το πρόγραμμα επεκτάθηκε σε έναν ακόμα Δήμο και εκπαιδεύτηκαν 765 άτομα με μέσο όρο ηλικίας τα 64 έτη, με το 80% των συμμετεχόντων να ολοκληρώνουν το πρόγραμμα χωρίς απουσίες. Οργανώθηκαν 24 τμήματα εκμάθησης Η/Υ-Διαδικτύου στα οποία συμμετείχαν περίπου 20 άτομα ανά τμήμα. Κάθε τμήμα παρακολούθησε μαθήματα δύο φορές την εβδομάδα, από δύο ώρες κάθε φορά, για διάστημα 6 εβδομάδων (συνολικά 24 ώρες). Πραγματοποιήθηκαν επίσης 76 ώρες σεμιναριακών μαθημάτων. Την τέταρτη χρονιά υλοποίησης (πρόγραμμα 2015-2016), το πρόγραμμα υλοποιείται και στο Δήμο Αγίων Αναργύρων.

## Εκπαιδευτικά Προγράμματα στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ

Τα τελευταία 6 χρόνια, το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ σχεδιάζει και υλοποιεί νέα εκπαιδευτικά προγράμματα. Βασικός στόχος είναι να καθιερωθεί ως ένας πολύπλευρος φορέας προβολής του τεχνολογικού πολιτισμού και ένας ελκυστικός διαδραστικός εκπαιδευτικός προορισμός για διαφορετικές ομάδες κοινού.

Όλα τα προγράμματα σχεδιάζονται για να ανταποκρίνονται σε διαφορετικές ανάγκες και να προσφέρουν μια ολοκληρωμένη και αξέχαστη μουσειακή εμπειρία σε μικρούς και μεγάλους επισκέπτες. Παιδιά, έφηβοι, οικογένειες και όλες οι κοινωνικές ομάδες μπορούν να απολαύσουν εκπαιδευτικές δραστηριότητες και πειράματα, που εμπνέονται από τις τηλεπικοινωνιακές εφευρέσεις και την ιστορία των τηλεπικοινωνιών. Όλα τα προγράμματα προσφέρονται δωρεάν.

Μοναδικό στο είδος του και μεταξύ των λίγων μουσείων τεχνολογίας στην Ελλάδα, το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών έκλεισε το 2015, «25 χρόνια ζωής», παρουσιάζοντας την ιστορία των τηλεπικοινωνιών, από τα πρώτα δίκτυα επικοινωνίας της αρχαιότητας μέχρι τις σύγχρονες δορυφορικές και κινητές επικοινωνίες.

Η συλλογή του, που περιλαμβάνει πάνω από 4.500 αντικείμενα και πλούσιο αρχαιολογικό υλικό, τεκμηριώνεται και ψηφιοποιείται. Μεταξύ άλλων, εκτίθενται αυθεντικά τηλέφωνα, μορσικοί τηλεγράφοι, συστήματα ασύρματης επικοινωνίας, συσκευές τηλεφωτογραφίας, telex, οπτικές ίνες, συλλογή παλαιών τηλεγραφημάτων, ένα από τα πρώτα τηλεοπτικά studio και παρουσιάζεται η εξέλιξη της κινητής τηλεφωνίας.

Κατά την εκπαιδευτική περίοδο Σεπτέμβριος 2014 – Αύγουστος 2015, το Μουσείο δέχτηκε συνολικά 14.076 επισκέπτες, σημειώνοντας σταθερή άνοδο και μεγαλύτερη επισκεψιμότητα από κάθε άλλη χρονιά. Την περίοδο αυτή, το Μουσείο υλοποίησε εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανά κατηγορία και ηλικιακή ομάδα κοινού και πραγματοποίησε ξεναγήσεις, εκδηλώσεις και εκθέσεις, όπως:

- Ξενάγηση - Από τις Τηλεπικοινωνιακές επινοήσεις των αρχαίων Ελλήνων... στο δορυφόρο και την κινητή τηλεφωνία: 8.526 επισκέπτες

- Εικαστικό Εργαστήρι - Η καλλιτεχνική πλευρά της επικοινωνίας (για μαθητές Νηπιαγωγείου έως Δ' Δημοτικού): 1.592 επισκέπτες
- Τεχνολογικό Εργαστήρι – Φτιάχνουμε το δικό μας κύκλωμα τηλεπικοινωνιών (για μαθητές Ε' Δημοτικού έως Β' Γυμνασίου): 861 επισκέπτες
- Ενημερωτικές Συναντήσεις για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο: 401 επισκέπτες
- Πρωτότυπες Μουσειοπαιδαγωγικές δράσεις για γονείς με παιδιά 6 έως 16 ετών - «Ευφυΐες, Συναισθηματική Νοημοσύνη, Εφηβεία, Μαθησιακές Δυσκολίες»: 1.721 επισκέπτες
- Η Φάρμα του Διαδικτύου, θεατρική παράσταση για την ασφάλεια στο διαδίκτυο: 975 επισκέπτες
- Τέσσερις ημέρες γιορτής με το Μουσείο «ανοιχτό» από το πρωί μέχρι το βράδυ, γονείς και παιδιά, διασκέδασαν, έπαιξαν και ψυχαγωγήθηκαν, συμμετέχοντας στα εκπαιδευτικά προγράμματα και τις ξεναγήσεις, στο πλαίσιο της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων: 450 επισκέπτες
- Δύο κινητές εκθέσεις, «Από τον Δίσκο Επιλογής... στο Εικονοηλεκτρόνιο» στο 2ο Athens Science Festival και «Το Τηλεγράφημα», σε συνεργασία με το Μουσείο Φωτογραφίας Θεσσαλονίκης και το Μουσείο Βυζαντινού Πολιτισμού: πάνω από 34.500 επισκέπτες

Αν και η πλειοψηφία των επισκεπτών του Μουσείου είναι σχολεία, μέσω της οργάνωσης ειδικών εκδηλώσεων και καινοτόμων προγραμμάτων, την περίοδο Σεπτέμβριος 2014 – Αύγουστος 2015, ο αριθμός των μεμονωμένων επισκεπτών αποτελεί πλέον το 15% του συνόλου των επισκεπτών, σημειώνοντας αύξηση 2% από την αντίστοιχη προηγούμενη χρονική περίοδο.

Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ, είναι μέλος του ICOM (Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων – Ελληνικό Τμήμα), της CECA (Διεθνής Επιτροπή Εκπαίδευσης και Πολιτιστικής Δράσης) και της CIMUSET (Διεθνής Επιτροπή Μουσείων και Συλλογών Επιστήμης και Τεχνολογίας).

## Εργασιακή Εμπειρία για Φοιτητές και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

Μέσα στο 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έδωσαν την ευκαιρία σε 423 φοιτητές και σπουδαστές (ΑΕΙ, ΤΕΙ, ΙΕΚ) να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους, κάνοντας πρακτική άσκηση στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον του Ομίλου ΟΤΕ.

Στο ίδιο πνεύμα, η COSMOTE συνέχισε το πρόγραμμα Επισκέψεων Φοιτητών, στο πλαίσιο του οποίου, 150 μαθητές και σπουδαστές από 2 σχολεία, ανώτατα και ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα, επισκέφθηκαν την εταιρεία για να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού, τεχνολογίας και επιστήμης, καθώς και για να ενημερωθούν σχετικά με την τεχνολογία των Σταθμών Βάσης και τις λειτουργίες της εταιρείας.

## COSMOTE Graduate Trainee Program

Το 2015, εντάχθηκαν στο ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου ΟΤΕ, για 18 μήνες, οι Graduate Trainees που αναδείχθηκαν από το «COSMOTE Graduate Trainee Program», το οποίο ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2014. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων, έως 28 ετών, κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών, με πάθος και δυναμική προσωπικότητα, που ξεχώρισαν μετά από εκτεταμένη και απαιτητική διαδικασία επιλογής. Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην ενότητα [Εργαζόμενοι](#).

## Η Επιστήμη και η Τεχνολογία Πρωταγωνιστές στο 2ο Athens Science Festival

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστήριξε το 2ο Athens Science Festival με θέμα «Επιστήμη και τεχνολογία: από τη θεωρία στην πράξη», που συγκέντρωσε περισσότερους από 33.000 επισκέπτες.

Στην Τεχνόπολη του Δήμου Αθηναίων, μικροί και μεγάλοι είχαν την ευκαιρία να ανακαλύψουν το συναρπαστικό κόσμο της επιστήμης με πρωτότυπο και διασκεδαστικό τρόπο, για έξι ημέρες. Ανάμεσα στους πιο δημοφιλείς «σταθμούς» του φεστιβάλ ήταν οι δράσεις του Ομίλου ΟΤΕ:

Με κεντρικό θέμα «Διασκέδασε το Μυαλό σου», ο ΟΤΕ TV και το National Geographic Channel προσέφεραν σε περισσότερους από 20.000 επισκέπτες του Athens Science Festival μια σειρά από θεματικές δραστηριότητες και διαδράσεις εμπνευσμένες από δημοφιλείς σειρές ντοκιμαντέρ. Στην Αθήνα βρέθηκε για μία και μοναδική εμφάνιση ο διάσημος Illusionist DMC, πρωταγωνιστής της σειράς Beyond Magic with DMC, που προβάλλεται στον ΟΤΕ TV.

Μέσα από ένα διαδραστικό παιχνίδι του COSMOTE VDSL, οι επισκέπτες είχαν τη δυνατότητα να δουν τον τρόπο λειτουργίας και τα πλεονεκτήματα του δικτύου οπτικών ινών, που έχει αλλάξει την καθημερινή εμπειρία του Internet καλύπτοντας τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες για μεταφορά μεγάλων δεδομένων με υψηλότερες ταχύτητες.

Επιπλέον, μέσα από μια σειρά ομιλιών, το κοινό είχε την ευκαιρία να μάθει για τις πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις για τα έξυπνα δίκτυα, καθώς και για τις δυνατότητες που προσφέρει η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση.

Χιλιάδες επισκέπτες παρακολούθησαν το πρόγραμμα ξενάγησης του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ, με τίτλο «Από το Δίσκο Επιλογής... στο Εικονοηλέφωνο» και είδαν την εξέλιξη της τεχνολογίας των συσκευών. Ταυτόχρονα, εκατοντάδες παιδιά συμμετείχαν στα 12 τεχνολογικά μουσειο-παιδαγωγικά εργαστήρια που πραγματοποιήθηκαν, με τίτλο «Συνδεόμαστε... Επικοινωνούμε – Φτιάχνουμε το δικό μας κύκλωμα Τηλεπικοινωνιών», όπου συνέδεσαν τηλεφωνικές συσκευές διαφορετικών εποχών με ποικίλους τρόπους για να καταλάβουν τη λειτουργία τους.

## 5.5 Συνεισφορά στην Ευημερία και τη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και της βιωσιμότητας των τοπικών κοινωνιών, στις οποίες δραστηριοποιείται. Η προσέγγιση του Ομίλου είναι διττή: από τη μια πλευρά προσπαθεί να ανταποκριθεί στα αιτήματα τοπικών κοινωνιών και από την άλλη, θεωρεί την προστασία των τοπικών κοινωνιών από κάθε αρνητικό αντίκτυπο, που ενδέχεται να έχει η δραστηριότητά του, ως πρωταρχική του ευθύνη, κυρίως όσον αφορά σε περιβαλλοντικά ζητήματα. Με στόχο την προστασία και υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών, ο Όμιλος προσπαθεί, στο βαθμό που είναι δυνατό, να μετρά τις θετικές και αρνητικές επιδράσεις της λειτουργίας και των δράσεων του στις τοπικές κοινωνίες.

Όλες οι πιθανές επιπτώσεις που συνδέονται με τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE, εξετάζονται μέσω των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, καταρτίζονται και υποβάλλονται προς έγκριση, από τις εταιρείες στις αρμόδιες αρχές. Η δημόσια διαβούλευση αποτελεί ένα από τα στάδια της διαδικασίας αδειοδότησης και τα σχόλια που λαμβάνονται, τυχάνουν της δέουσας προσοχής.

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιθυμεί την εμπλοκή των τοπικών κοινωνιών σε όλες τις δραστηριότητές του, καθώς και τη διατήρηση και επέκταση της παρουσίας του στις τοπικές κοινωνίες όλης της χώρας. Στο πλαίσιο αυτό, το Τμήμα Community Relations (Τμήμα Σχέσεων με τις Τοπικές Κοινωνίες, Corporate Communications ΟΤΕ Group), αναλύει και αξιολογεί τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών. Στη συνέχεια σχεδιάζονται και υλοποιούνται συγκεκριμένα προγράμματα χορηγιών για την υποστήριξή τους, τα οποία αφορούν στην οικονομική ενίσχυση τοπικών φορέων, αθλητικών συλλόγων, πολιτιστικών δρώμενων, κ.λπ.

Επίσης, διοργανώνονται και υλοποιούνται σεμινάρια κατάρτισης για θέματα κινητής τηλεφωνίας, ηλεκτρομαγνητικών πεδίων, καθώς και για το ρόλο των τηλεπικοινωνιών στη σύγχρονη εποχή.

Τα σεμινάρια αυτά, απευθύνονται σε μαθητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, φοιτητές, συλλόγους, τοπικές κοινωνίες και δήμους. Μέχρι στιγμής, πάνω από 5.680 κάτοικοι 35 πόλεων σε όλη την Ελλάδα, έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια αυτά.

Ο Όμιλος ΟΤΕ καλύπτει σχεδόν το 100% των αναγνωρισμένων αναγκών των τοπικών κοινωνιών, ενώ περίπου το 10% των προγραμμάτων αφορά στην αντιμετώπιση αναγκών των ευπαθών κοινωνικών ομάδων των τοπικών κοινωνιών.

### Προγράμματα στην Περιφέρεια

Το 2015, ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε περαιτέρω τις τοπικές κοινωνίες, διατηρώντας αμετάβλητες τις δαπάνες για την υλοποίηση σχετικών δράσεων, σε σχέση με το 2014, ενώ ήταν δίπλα και στους κατοίκους περιοχών που επλήγησαν από φυσικές καταστροφές.

Το 2015, ενισχύθηκαν 80 δράσεις για τις τοπικές κοινωνίες, με σκοπό την ανταπόκριση στις αυξανόμενες εκκλήσεις των τοπικών κοινωνιών, για συμβολή στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων της Ελληνικής Περιφέρειας και τη βιωσιμότητα της τοπικής πολιτιστικής ταυτότητας. Ενδεικτικά, παρατίθενται κάποιες από αυτές.

Διοργάνωση - Εκδήλωση	Περιγραφή / Αντίκτυπος
Παγκρήτιος Σύλλογος Φίλων Μίκη Θεοδωράκη, Χανιά Κρήτη	Υποστήριξη της προσπάθειας του Δήμου Χανίων και του Παγκρήτιου Συλλόγου Φίλων Μίκη Θεοδωράκη στη διοργάνωση εκδηλώσεων για τα 90 χρόνια που συμπλήρωσε, το 2015, ο Μίκης Θεοδωράκης και για τη συνολική του προσφορά στον πολιτισμό της Ελλάδας.
Φεστιβάλ Μαρώνας - Σαπών, Σάπες Θράκης	Ενίσχυση, για πρώτη φορά, του Φεστιβάλ Μαρώνας. Το φεστιβάλ περιλαμβάνει πλήθος πολιτιστικών εκδηλώσεων (συναυλίες και θεατρικές παραστάσεις) που λαμβάνουν χώρα στο Αρχαίο Θέατρο Μαρώνας.
Lake Festival, Λίμνη Τριχωνίδας	Στήριξη, για δεύτερη χρονιά, του μουσικού φεστιβάλ «7th LAKE FESTIVAL» στη Λίμνη Τριχωνίδα (Αιτωλοακαρνανία), που αποτελεί θεσμό, με ακτίνα προσέλευσης από Αγρίνιο, Θέρμο, Μεσολόγγι, Πάτρα και Ναύπακτο.
Μεσογειακό Φεστιβάλ Σπτείας	Ενίσχυση του Συλλόγου Φίλων Μουσικής Σπτείας, που οργάνωσε το 3ο Μεσογειακό και το 2ο Ραδιοφωνικό Φεστιβάλ Σπτείας (2-5 Ιουλίου 2015). Πρόκειται για ένα φιλόδοξο σχέδιο που ενώνει πολιτιστικά και διαδικτυακά τη Σπτεία, την Κρήτη και τον πολιτισμό της, με τις υπόλοιπες χώρες που περιβάλλονται από τη Μεσογειακή Θάλασσα.
58ο Φεστιβάλ Φιλιππων, Καβάλα	Υποστήριξη, για άλλη μία χρονιά, του φεστιβάλ Φιλιππων, το οποίο αποτελεί ένα διεθνή σημαντικό θεσμό. Ένα από τα μεγαλύτερα φεστιβάλ της χώρας, που εκτός από τους κατοίκους της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, διευρύνει διαρκώς τον κύκλο επισκεπτών του και από τις γειτονικές χώρες.
Κοινωνικό Ιατρείο Αλληλεγγύης Σαλαμίνας	Ενίσχυση του Κοινωνικού Ιατρείου Αλληλεγγύης Σαλαμίνας, που στέκεται στο πλευρό των κατοίκων της Σαλαμίνας για την προσφορά περίθαλψης σε όσους πολίτες την έχουν ανάγκη.

## Στήριξη Πληγέντων από Φυσικές Καταστροφές

Το 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, στάθηκαν στο πλευρό των πληγέντων από το σεισμό, στην περιοχή της Λευκάδας, συμβάλλοντας στην κάλυψη των αυξημένων αναγκών των συνδρομητών τους για επικοινωνία. Συγκεκριμένα, η COSMOTE παρέιχε δωρεάν σε όλους τους οικιακούς και εταιρικούς συνδρομητές κινητής (συμβολαίου, καρτοσυμβολαίου, καρτοκινητής) 500 λεπτά σε κλήσεις ομιλίας προς όλα τα εθνικά δίκτυα σταθερής και κινητής και 500MB για πλοήγηση στο internet, για την περίοδο 23/11/2015 μέχρι και 28/11/2015. Η παροχή ενεργοποιήθηκε αυτόματα στις συνδέσεις 28.473 συνδρομητών, οι οποίοι και ενημερώθηκαν με γραπτό μήνυμα.

Ακόμη, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έθεσαν σε λειτουργία τέσσερα καρτοτηλέφωνα σε χωριά της Λευκάδας, για δωρεάν κλήσεις προς όλα τα εθνικά δίκτυα σταθερής και κινητής. Επιπλέον, φρόντισαν για την απρόσκοπτη δυνατότητα επικοινωνίας των συνδρομητών, αναστέλλοντας τις διαδικασίες φραγής λόγω οφειλών, στις συνδέσεις σταθερής και

κινητής στις περιοχές της Λευκάδας-Ιθάκης, για τους δυο μήνες που ακολούθησαν.

Στο ίδιο πλαίσιο, μετά από το σεισμό που έλαβε χώρα στις 25/04/15 στο Νεπάλ, η COSMOTE προσέφερε στήριξη στους συνδρομητές της που βρίσκονταν εκεί, καλύπτοντας τα κόστη περιαγωγής για τις κλήσεις και τη χρήση δεδομένων που πραγματοποίησαν από τις 25 Απριλίου και για τις επόμενες 30 ημέρες. Επιπλέον, προσέφερε δώρο € 50 στο υπόλοιπο των συνδρομητών καρτοκινητής και καρτοσυμβολαίου που βρίσκονταν εκείνη την περίοδο στο Νεπάλ, διασφαλίζοντας την ικανοποίηση των έκτακτων τηλεπικοινωνιακών τους αναγκών.

## Στήριξη Φορέων Διάσωσης

Το 2015, η COSMOTE υποστήριξε, για ακόμα μια χρονιά, το έργο της Ελληνικής Ομάδας Διάσωσης, με σκοπό την κάλυψη αναγκών διάσωσης πληγέντων από φυσικές καταστροφές, καθώς και τη διάσωση προσφύγων. Η εταιρεία παρέιχε δωρεάν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας για τα κέντρα επιχειρησιακού συντονισμού έρευνας και διάσωσης που διατηρεί σε όλη τη χώρα.



Η COSMOTE προσέφερε δωρεάν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας για την προστασία του Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς από πυρκαγιές και διάσωση τουριστών που το επισκέπτονται, καθώς επίσης διατέθηκαν δωρεάν δορυφορικά τηλέφωνα για την αντιμετώπιση φυσικών φαινομένων (χιονοπτώσεις, πλημμύρες, διασώσεις) στην Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας.

Η COSMOTE στήριξε την Εθελοντική Ομάδα Δασοπροσβεστών Βύρωνα και τις Εθελοντικές Δυνάμεις Δασοπυρόσβεσης και Διάσωσης Ροδόπολης, για την αντιμετώπιση των πυρκαγιών και την δασοπροστασία στην ευρύτερη περιοχή της Αττικής, και ιδιαίτερα στην προστασία του Υμηττού και της Πάρνηθας.

## 5.6 Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας

Αναγνωρίζοντας τις απαιτήσεις των σύγχρονων επιχειρήσεων, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει τις πιο αποτελεσματικές και ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας και τεχνολογίας, αλλά και ένα καλά οργανωμένο δίκτυο προσωποποιημένης εξυπηρέτησης. Στο πλαίσιο αυτό, εντείνονται συνεχώς οι προσπάθειες εμπλουτισμού του χαρτοφυλακίου της, με νέες τηλεπικοινωνιακές και τεχνολογικές λύσεις, ώστε να ανταποκρίνονται στις εξειδικευμένες και ολοένα πιο απαιτητικές ανάγκες των επιχειρήσεων.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει και ενισχύει τη νεανική επιχειρηματικότητα με καινοτόμα προγράμματα, τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις με την ανάπτυξη υπηρεσιών ειδικά για τις δικές τους ανάγκες, ενώ ταυτόχρονα ενισχύει σχετικές πρωτοβουλίες και συνέδρια.

Μερικά από τα συνέδρια, που ενισχύθηκαν το 2015, είναι:

- Το 17ο Greek ICT Forum, με θέμα «Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, το αντίδοτο στην ύφεση»
- Το 17ο InfoCom World 2015, με τίτλο «Digital reboot: Act and disrupt!»
- Το συνέδριο «Internet of Things» της Ναυτεμπορικής, όπου η COSMOTE παρουσίασε καινοτόμες τεχνολογίες, όπως το συνδυασμό φασμάτων 1,8GHz και 3,5GHz για αύξηση χωρητικότητας κινητών δικτύων, ταχύτητες 4G+ έως 500 Mbps και την υβριδική πρόσβαση σε δίκτυα σταθερής - κινητής στην Ελλάδα
- Το 10ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)
- Το ετήσιο διήμερο συνέδριο «Η Ώρα της Ελληνικής Οικονομίας», του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου, συμβάλλοντας στην ενίσχυση και προώθηση της εφαρμοσμένης καινοτομίας και υγιούς επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα

### Διαγωνισμός «BUSINESS IT EXCELLENCE»

Η COSMOTE πραγματοποίησε το διαγωνισμό «BUSINESS IT EXCELLENCE», με σκοπό την ενημέρωση του κόσμου των επιχειρήσεων για τις απεριόριστες δυνατότητες που παρέχει ο χώρος του Internet of Things (IoT), τον εντοπισμό φρέσκων και καινοτόμων ιδεών, που συμβάλλουν στην αύξηση της αποδοτικότητας τους, και την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, αναδεικνύοντας νέες επιχειρήσεις.

Ο διαγωνισμός είχε διάρκεια 3 μήνες και έπαθλο, για τη νικήτρια επιχείρηση, τη διαφημιστική της προβολή αξίας € 30.000 και την ευκαιρία να γίνει συνεργάτης του Ομίλου ΟΤΕ. Μέσα από τη διαδικασία του διαγωνισμού, οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις είχαν τη δυνατότητα να προωθήσουν τη λύση τους, πέραν της ελληνικής αγοράς, σε άλλες 7 ευρωπαϊκές χώρες (Αυστρία, Γερμανία, Κροατία, Ουγγαρία, Π.Γ.Δ.Μ., Ρουμανία και Σλοβακία). Παράλληλα, δόθηκε η δυνατότητα σε όσες επιχειρήσεις επιθυμούσαν να ψηφίσουν τη λύση που προτιμούσαν, να γίνουν «Supporters» και να κερδίσουν διαφημιστική προβολή ύψους € 20.000.

Νικήτρια αναδείχτηκε μία IoT λύση για τα ξενοδοχεία («Tourismart»), ενώ ως «Supporters» λειτούργησαν περισσότερες από 230 επιχειρήσεις, υποστηρίζοντας τις 131 διαγωνιζόμενες λύσεις, που έλαβαν συνολικά περισσότερες από 16.000 ψήφους.

Μέσα από το διαγωνισμό «BUSINESS IT EXCELLENCE» και τη σχετική καμπάνια, επιτεύχθηκε η ευρύτερη διάδοση του Internet of Things, καθώς μόνο στο YouTube τα σχετικά videos ξεπέρασαν τα 600.000 views.

### Εμπειρία πέρα από τα όρια στο TEDx Kalamata

Τον Ιούνιο του 2015, η COSMOTE στήριξε τη διοργάνωση 4ο TEDx Kalamata, με θέμα «πρώτο βήμα». Στην εκδήλωση, που πραγματοποιήθηκε στο αρχαίο θέατρο της Μεσσήνης, συμμετείχαν σημαντικές προσωπικότητες από όλο τον κόσμο.

Η COSMOTE, ως μεγάλος χορηγός της εκδήλωσης, κάλυψε όλες τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες της διοργάνωσης. Στο πλαίσιο της αναβάθμισης του δικτύου του, ο Όμιλος ΟΤΕ σχεδίασε και υλοποίησε ειδικό έργο για την ανάπτυξη ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης στην αρχαία Μεσσήνη, παρέχοντας σταθερές ευρυζωνικές υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών, ακόμα και σε δύσκολα προσβάσιμους και μικρούς οικισμούς της ευρύτερης περιοχής.

Την ίδια στιγμή, η COSMOTE ενίσχυσε το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της περιοχής, παρέχοντας υψηλούς ρυθμούς μετάδοσης, που έφταναν μέχρι τα 75 Mbps. Ο ΟΤΕ TV, ως χορηγός επικοινωνίας, προέβαλε τη διοργάνωση μέσα από τα κανάλια επικοινωνίας του, ενώ, μέσω του δικτύου του Ομίλου ΟΤΕ, πραγματοποιήθηκε ζωντανή μετάδοση (live streaming) της εκδήλωσης.

## 5.7 Υποστήριξη του Πολιτισμού

Κύριοι στόχοι του Ομίλου ΟΤΕ είναι η διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς, η ανάδειξη της σύγχρονης καλλιτεχνικής δημιουργίας της Ελλάδος και η παροχή προηγμένης τεχνολογικής υποδομής, υπηρεσιών και τεχνογνωσίας σε πολιτιστικά ιδρύματα και φορείς της χώρας.

Στόχος δεν είναι μόνο η υλική στήριξη πολιτιστικών πρωτοβουλιών, αλλά και η διάδοση και ανάπτυξη ενός πνεύματος που αγκαλιάζει τον πολιτισμό, συμβάλλει στην εθνική ευημερία, ενισχύει την κοινωνία και θέτει τον άνθρωπο και τα επιτεύγματά του στο επίκεντρο.

Και το 2015, αποδεικνύεται η βούληση αυτή, με πλήθος χορηγικών δράσεων σε ολόκληρη την Ελλάδα, που υλοποιούνται σε συνδυασμό με την τεχνογνωσία και τα καινοτόμα προϊόντα του Ομίλου ΟΤΕ.

Παρακάτω παρουσιάζονται ενδεικτικά πολιτιστικές χορηγίες που υλοποιήθηκαν το 2015:

### Έκθεση «Ένα Ελληνικό νησί στις πύλες της Ανατολής», στο Αρχαιολογικό Μουσείο της Ρόδου

Το Αρχαιολογικό Μουσείο της Ρόδου φιλοξένησε την έκθεση «Ένα ελληνικό νησί στις πύλες της Ανατολής», από το μουσείο του Λούβρου, με τους θησαυρούς από το νησί της Ρόδου που χρονολογούνται από τον 15ο έως τον 5ο αιώνα π.Χ. Σαράντα οκτώ μοναδικά και σπάνια αντικείμενα, τα οποία συγκεντρώθηκαν από πολλά μουσεία σε ολόκληρο τον κόσμο, παρουσιάστηκαν στην πατρίδα τους για πρώτη φορά. Μέσω αυτής της χορηγίας, η COSMOTE παρέχει υπηρεσίες 3G / 4G και Wi-Fi για τους επισκέπτες του Μουσείου και την απαραίτητη κάλυψη στον περιβάλλοντα χώρο του ιστορικού Παλατιού και του κάστρου των Ιπποτών.

Παράλληλα, δημιουργήθηκε ένας πλοηγός ξενάγησης για τους χρήστες κινητών και καλύφθηκε η μετάβαση και η διατροφή 150 μαθητών σχολείου από απομακρυσμένα χωριά του νησιού, για να ξεναγηθούν στην έκθεση.

### Ενάλια Ανασκαφή στα Ανοικτά των Ακτών των Αντικυθήρων

Το 2015, συνεχίστηκε η στήριξη της ενάλιας ανασκαφής στα ανοικτά των ακτών των Αντικυθήρων, η οποία πραγματοποιήθηκε την περίοδο Σεπτέμβριος – Οκτώβριος 2015. Η ανασκαφή πραγματοποιήθηκε από μια διεθνή ομάδα επιστημόνων από την Ελληνική Εφορεία Εναλίων Αρχαιοτήτων και το Υπουργείο Πολιτισμού, σε συνεργασία με το Ωκεανογραφικό Ινστιτούτο Woods Hole των ΗΠΑ. Η COSMOTE συνέχισε να παρέχει αδιάλειπτη επικοινωνία στην Ελλάδα και το εξωτερικό για τις ανάγκες της ομάδας, καθώς είχε εξοπλίσει το νησί των Αντικυθήρων με μόνιμες υποδομές τηλεπικοινωνιών νέας γενιάς, το 2014.

### Αποκατάσταση του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών, στο Λόφο των Νυμφών στο Θησείο



Σημαντική συνεισφορά του Ομίλου ΟΤΕ, για τη διατήρηση της ελληνικής πολιτιστικής κληρονομιάς, αποτέλεσε η αποκατάσταση του κτιρίου και του Τηλεσκοπίου Δωρίδη, που κατασκευάστηκε το 1870 και βρίσκεται στο Εθνικό Αστεροσκοπείο Αθηνών στο Θησείο. Το άρτια εκπαιδευμένο τεχνικό προσωπικό του Ομίλου παρέιχε τεχνογνωσία και ανέλαβε την αποκατάσταση όλων των ηλεκτρολογικών και μηχανολογικών προβλημάτων του ιστορικού τηλεσκοπίου. Επισκευάστηκαν επίσης, τα διαρθρωτικά προβλήματα του κτιρίου και του θόλου, καθώς και του φωτισμού για το μονοπάτι που οδηγεί στο κτίριο Δωρίδη.

Από το Μάιο του 2015, οι επισκέπτες έχουν τη μοναδική ευκαιρία να παρατηρήσουν και να εξερευνήσουν τον Αττικό ουρανό και τους πλανήτες, μέσα από το φακό του πιο ιστορικού τηλεσκοπίου στην Ελλάδα, καθώς 113 έτη επιστημονικής ιστορίας έχουν επανέλθει στη ζωή.

### Ανάδειξη της σύγχρονης καλλιτεχνικής δημιουργίας στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών του Ιδρύματος Ωνάση

Ο Όμιλος ΟΤΕ στηρίζει το πλούσιο έργο της Στέγης Γραμμάτων και Τεχνών, που περιλαμβάνει περισσότερες από 90 παραγωγές στο χώρο του θεάτρου, του χορού, της μουσικής, των εικαστικών, διαλέξεις και συνέδρια που στοχεύουν στην προβολή του ελληνικού πολιτισμού. Επιπλέον, διεξάγει εκπαιδευτικά προγράμματα με ξεναγήσεις, διαδραστικά παιχνίδια για παιδιά, εργαστήρια και σεμινάρια για ενήλικες, σχολικές ομάδες, νέους και οικογένειες.

Το 2015, συνεχίστηκε η υποστήριξη της δράσης με τίτλο «Soundscapes – Landscapes», στο πλαίσιο της οποίας οι επισκέπτες ξεναγούνται, μέσα από tablet και smartphone, με ήχους και εικόνες, σε έναν ποιητικό περίπατο στους δρόμους της πόλης στη γειτονιά του Νέου Κόσμου.

Επιπλέον, το 2015, η COSMOTE υποστήριξε τη διαδραστική έκθεση ψηφιακών τεχνών «Digital Revolution», η οποία φιλοξενήθηκε στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών, μετά το Κέντρο Τεχνών Barbican του Λονδίνου και το Μουσείο Tekniska της Στοκχόλμης. Η έκθεση παρουσίαζε την επίδραση της ψηφιακής τεχνολογίας στην εξέλιξη των Τεχνών, του σχεδίου (design), της μουσικής, της μόδας, του κινηματογράφου και των ηλεκτρονικών παιχνιδιών (videogames), αποτυπώνοντας την εξέλιξη της ψηφιακής τεχνολογίας με τον πλέον επαναστατικό τρόπο. Για πρώτη φορά, παρουσιάστηκαν στον ίδιο χώρο ένα πολυσυλλεκτικό φάσμα από εικαστικούς καλλιτέχνες, κινηματογραφιστές, αρχιτέκτονες, σχεδιαστές (designers), μουσικούς και προγραμματιστές παιχνιδιών, που χρησιμοποιούν τα ψηφιακά μέσα για να διευρύνουν τους δημιουργικούς ορίζοντές τους. Το Νοέμβριο του 2015, στο πλαίσιο του Προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας, πάνω από πενήντα παιδιά από τα σωματεία Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας, Οργανισμός «Το Χαμόγελο του Παιδιού», Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια «Φλόγα», Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής και Ιατρικής «Ανοιχτή Αγκαλιά», φιλοξενήθηκαν από την COSMOTE

και παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της έκθεσης.

### Πρόγραμμα Εκδηλώσεων στον Κήπο του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών

Η COSMOTE αποτέλεσε το χορηγό του προγράμματος εκδηλώσεων στον Κήπο του Μεγάρου Μουσικής και το 2015. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει συναυλίες γνωστών και αγαπημένων καλλιτεχνών, που πραγματοποιούνται στη μοναδική ατμόσφαιρα του διάσημου πλέον καταπράσινου κήπου του Μεγάρου Μουσικής. Πρόκειται για μια αξέχαστη εμπειρία στο κέντρο της πόλης, στην καρδιά του καλοκαιριού.

### Χορωδία ΟΤΕ Αθηνών

Η μικτή Χορωδία ΟΤΕ Αθηνών, 48 χρόνια μετά την ίδρυσή της, συνεχίζει να χαράζει την πορεία της στον καλλιτεχνικό χάρτη της χώρας. Ένα πλήρως ανανεωμένο σύνολο δημιουργήθηκε το 2012, που με την καθοδήγηση του μαέστρου Δημήτρη Μπουζάνη, διαγράφει τη δική του δυναμική παρουσία στο χώρο της καινοτομίας και της διαφορετικότητας, ερμηνεύοντας σύγχρονα έργα Ελλήνων και ξένων συνθετών και αφήνοντας πηχρά το ίχνος ενός δραστήριου και πρωτοπόρου μουσικού συνόλου.

Το 2015, η Χορωδία πήρε μέρος σε μια σειρά από συναυλίες και φεστιβάλ σε όλη την Ελλάδα και ενδεικτικά συμμετείχε:

- Στο 1ο Διεθνές Χορωδιακό Διαγωνισμό και Φεστιβάλ Καλαμάτας, όπου το νέο σύνολο της Μικτής Χορωδίας ΟΤΕ Αθηνών, υπό τη διεύθυνση του μαέστρου της Δημήτρη Μπουζάνη, έλαβε:
  - το Βραβείο «SILVER DIPLOMA-Level IX» στην κατηγορία «Mixed Choirs», που ήταν και το υψηλότερο βραβείο της κατηγορίας αυτής και
  - το Βραβείο «SILVER DIPLOMA-Level IX», στην κατηγορία «Sacred Choral Music a cappella».
- Στην Όπερα του Φίλιππου Τσαλακούρη, «Ιούλιος Καίσαρ» στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.
- Στο 31ο Χορωδιακό Φεστιβάλ Θεσσαλονίκης, στην Αίθουσα Τελετών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

## 5.8 Υποστήριξη του Αθλητισμού

Ο Όμιλος ΟΤΕ βρίσκεται σταθερά δίπλα στον ελληνικό αθλητισμό και σε σημαντικές διοργανώσεις, αθλητικούς συλλόγους και θεσμούς, με στόχο την ανάδειξη της συμμετοχής και του αγωνιστικού πνεύματος. Το 2015, υποστήριξε συνολικά 22 αθλητικές ομάδες, συλλόγους και διοργανώσεις της Αττικής και της Ελληνικής Περιφέρειας. Με σκοπό την ολοκληρωμένη υποστήριξη του αθλητισμού, ενισχύθηκαν ποδοσφαιρικές ομάδες, ομάδες μπάσκετ και χάντμπολ, αθλητικοί όμιλοι, όπως σκακιστικοί, χιονοδρομικοί, γυμναστικοί σύλλογοι, κολυμβητικές ακαδημίες, αγώνες δρόμου, καθώς και πρωτοβουλίες που στοχεύουν στην ενθάρρυνση της χρήσης του ποδηλάτου.

### Πρόγραμμα «Ποδηλατοδράσεις»

Από την αρχή του προγράμματος «Ποδηλατοδράσεις» μέχρι το Δεκέμβριο 2015, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 78.000 μισθώσεις ποδηλάτων και διανύθηκαν περισσότερα από 1.235.000 χιλιόμετρα, απόσταση ίση με την περίμετρο του πλανήτη επί 30 φορές, με αποτέλεσμα να έχουν εξοικονομηθεί περισσότεροι από 170 τόνοι διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) μέσω του αυτοματοποιημένου συστήματος μίσθωσης ποδηλάτων (Bike Sharing), σε πέντε δήμους (Κομοτηνή, Καρδίτσα, Καβάλα, Ιωάννινα και Ρέθυμνο).

Επιπλέον, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν για ακόμα μία χρονιά, φορείς και διοργανώσεις που προάγουν τη χρήση του ποδηλάτου, όπως το Athens Bike Festival, το μεγαλύτερο θεσμό στην Ελλάδα για το ποδήλατο, που συγκεντρώνει περισσότερους από 30.000 επισκέπτες κάθε χρόνο.

Το 2015, κατά τη διάρκεια του Athens Bike Festival, μικροί και μεγάλοι ποδηλάτησαν για καλό σκοπό στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο των «Ποδηλατοδράσεων». Με τη βοήθεια του Bicycle Simulator κατάφεραν να μετατρέψουν περισσότερα από 650.000 χιλιόμετρα σε προσφορά € 5.000 για το «Δίκτυο Μεσόγειος SOS». Οι μικροί φίλοι του ποδηλάτου στόλισαν τα ποδήλατά τους με οδηγίες διακοσμητή και ζωγράφισαν σε ειδικό δάπεδο με τη βοήθεια chalk trail, τοποθετημένου στο πίσω μέρος του ποδηλάτου.

### Διεθνής Ιστιοπλοϊκός Αγώνας ανοιχτής Θαλάσσης «Aegean Regatta» και COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ<sup>2</sup>

Η COSMOTE στήριξε το 15ο Διεθνή Ιστιοπλοϊκό Αγώνα ανοιχτής θαλάσσης «Aegean Regatta», που πραγματοποιήθηκε τον Αύγουστο του 2015, με τη συμμετοχή 77 σκαφών και περίπου 700 ιστιοπλόων. Ο αγώνας ξεκίνησε στις 22 Αυγούστου από τα Λιμνιά Βολισσού της Χίου και ολοκληρώθηκε στις 28 Αυγούστου στους Λειψούς, με ενδιάμεσους σταθμούς το Βαθύ και το Πυθαγόρειο της Σάμου.

Ανάμεσα στα πληρώματα που διακρίθηκαν ήταν και το COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ<sup>2</sup>, που κατέλαβε τη δεύτερη θέση στην κατηγορία ORC International, με κυβερνήτη τον Κώστα Μάνθο και τους καταξιωμένους ιστιοπλόους του.

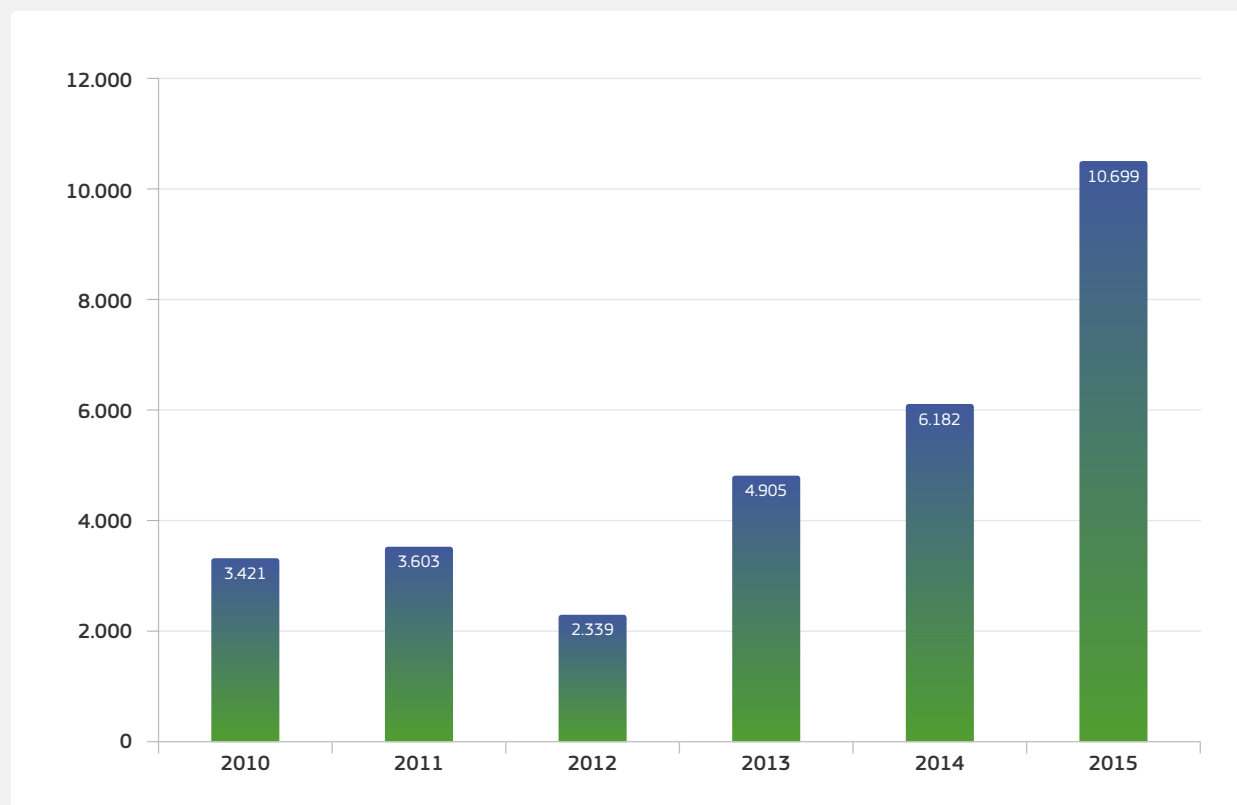
Παράλληλα με τους αγώνες, η COSMOTE έδωσε την ευκαιρία σε παιδιά των νησιών να ταξιδέψουν με το σκάφος COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ<sup>2</sup>, να το οδηγήσουν και να μάθουν τις βασικές λειτουργίες ενός ιστιοφόρου, προσφέροντάς τους μοναδικές ιστιοπλοϊκές συγκινήσεις. Παιδιά από την Προσδευτική Εκπολιτιστική Κοινωνική Ένωση Βροντάδων, τους Ναυτικούς Ομίλους Χίου και Σάμου, τους φορείς «Κιβωτός του Κόσμου» και «Ανοιχτή Αγκαλιά» - Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής και Ιατρικής, υπό την καθοδήγηση του πληρώματος, πήραν μια γεύση από το μοναδικό άθλημα της ιστιοπλοΐας και έμειναν με τις καλύτερες εντυπώσεις.

## 5.9 Εθελοντισμός των Εργαζομένων

Η ενίσχυση, ανάπτυξη και προβολή των εταιρικών εθελοντικών προγραμμάτων και δράσεων από τον Όμιλο ΟΤΕ έδωσε στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να εκφράσουν έμπρακτα την κοινωνική τους αλληλεγγύη. Με τη στάση και την κινητοποίησή τους

απέδειξαν με πράξεις την εταιρική, αλλά και ατομική υπευθυνότητα απέναντι σε όσα συμβαίνουν. Συνολικά, το 2015, οι συμμετοχές εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ σε πρωτοβουλίες εταιρικής υπευθυνότητας ξεπέρασαν τις 10.500.

Συμμετοχή εργαζομένων εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας



Ο συνολικός αριθμός συμμετοχών εργαζομένων σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας αυξήθηκε σημαντικά σε σχέση με τις προηγούμενες χρονιές, κυρίως λόγω της μεγάλης συμμετοχής εργαζομένων στο χριστουγεννιάτικο φιλανθρωπικό Bazaar (βλ. ενότητα [Στήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων και Παιδιών](#)). Οι συμμετοχές εργαζομένων σε δράσεις εθελοντισμού ανήλθαν περίπου σε 3.200.

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσπαθεί να παρέχει τα κατάλληλα μέσα, ώστε αφενός να παρακινεί σε εθελοντική

συμμετοχή τους εργαζομένους του και αφετέρου να επιτυγχάνει το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα για το κοινωνικό σύνολο. Το 2015, διαφοροποιήθηκε η προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ, σχετικά με τη διοργάνωση εθελοντικών πρωτοβουλιών. Συγκεκριμένα, υλοποιήθηκαν περισσότερες και πιο στοχευμένες εθελοντικές δράσεις, σε συστηματική βάση, με στόχο την ουσιαστική κάλυψη συγκεκριμένων και σημαντικών αναγκών φορέων που στηρίζουν παιδιά και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Παρόλο που

οι εθελοντικές αυτές δράσεις απαιτούν πεπερασμένο αριθμό εθελοντών, το ενδιαφέρον συμμετοχής των εργαζομένων του Ομίλου είναι μεγάλο, με αποτέλεσμα να υπερκαλύπτονται τις ανάγκες των προγραμμάτων και να γίνεται κλήρωση για την τελική επιλογή. Αυτές οι μηνιαίες εθελοντικές δράσεις ξεκίνησαν από το Σεπτέμβριο του 2015, σε συνεργασία με περιβαλλοντικούς και κοινωφελείς φορείς.

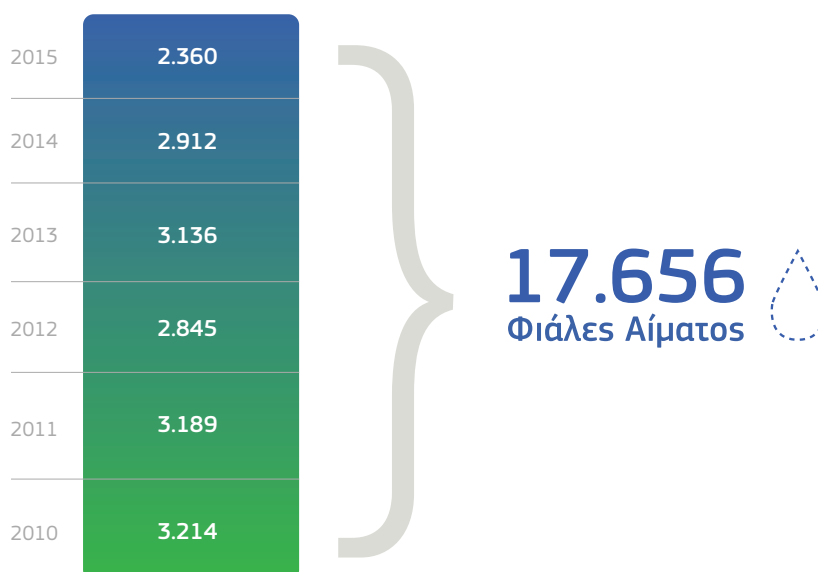
Επίσης, το 2015, ο Όμιλος ΟΤΕ οργάνωσε την 52η και 53η αιμοδοσία με κύριο μήνυμα «Η συμμετοχή σου 'σώζει'», συμμετείχε στον 33ο Αυθεντικό Μαραθώνιο Αθηνών με κύριο μήνυμα «Τρέχουμε για Καλό Σκοπό» και συνέβαλλε στη διάδοση του μηνύματος για την

κλιματική αλλαγή, συμμετέχοντας ενεργά στην «Ωρα της Γης».

### Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων ξεκίνησε το 1976. Το 2015, συγκεντρώθηκαν συνολικά 2.360 φιάλες αίματος από τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE, εκ των οποίων, οι 1.459 διατέθηκαν για την κάλυψη αναγκών των εργαζομένων και των οικογενειών τους, ενώ οι υπόλοιπες 901 διατέθηκαν για την κάλυψη κοινωνικών αναγκών, σε όλη την Ελλάδα.

#### Φιάλες Αίματος που έχουν συγκεντρωθεί



#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Αφορά εργαζόμενους ΟΤΕ & COSMOTE





### 33ος Αυθεντικός Μαραθώνιος Αθηνών


Ο Όμιλος ΟΤΕ προσκάλεσε τους εργαζόμενους να πάρουν μέρος στον 33ο Αυθεντικό Μαραθώνιο Αθηνών, για να τρέξουν για καλό σκοπό. Πάνω από 750 εργαζόμενοι ανταποκρίθηκαν, συμμετέχοντας εθελοντικά σε όλους τους αγώνες / διαδρομές. Το ρεκόρ συμμετοχών αποτυπώθηκε στο ποσό των € 15.000 που διατέθηκε για την ενίσχυση της δράσης του Μη Κερδοσκοπικού Οργανισμού «ΜΕΤΑδραση», που σχετίζεται με την ασφαλή συνοδεία ασυνόδευτων παιδιών από προσωρινά κέντρα κράτησης μεταναστών προς κατάλληλες δομές φιλοξενίας και της δράσης του φορέα «Γιατροί της καρδιάς», που αφορά στη στήριξη άπορων οικογενειών και παιδιών της Αττικής, παρέχοντάς τους από είδη πρώτης ανάγκης μέχρι και ιατρικές εξετάσεις.

### Μηνιαίες Εθελοντικές Δράσεις 2015

Με σκοπό την ολοκληρωμένη υποστήριξη φορέων για παιδιά και την περαιτέρω στήριξη της προσπάθειας για την προστασία του περιβάλλοντος, ο Όμιλος ΟΤΕ, σε συνεργασία με κοινωφελείς και περιβαλλοντικούς φορείς, έδωσε τη δυνατότητα στους εργαζόμενους του να συμμετάσχουν σε τουλάχιστον μια εθελοντική δράση το μήνα. Από το Σεπτέμβριο μέχρι και το Δεκέμβριο του 2015, οι εργαζόμενοι του Ομίλου είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε μηνιαίες εθελοντικές δράσεις που διοργάνωσαν ΜΚΟ για παιδιά και περιβαλλοντικές

οργανώσεις, όπως ο φορέας «Κάνε-Μια-Ευχή Ελλάδας» (Make a Wish), MDA Hellas, οι Φίλοι του Παιδιού και η Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση «Καλλιστώ». Οι εργαζόμενοι ανταποκρίθηκαν στο μήνυμα «Γίνε και εσύ εθελοντής» και συμμετείχαν σε αναδάσωση στην Πάρνηθα και σε φιλανθρωπικές διοργανώσεις και bazaar που διοργάνωσαν Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί για παιδιά, με σκοπό τη συγκέντρωση χρημάτων για την ενίσχυση του έργου τους.

## 6.0 Περιβάλλον



Ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές του, στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που συνεισφέρουν στην προστασία του περιβάλλοντος, σε άλλους τομείς της οικονομίας, καθώς και στην ευαισθητοποίηση των πολιτών για την υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης στάσης για την προστασία του περιβάλλοντος.

## 6.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί ότι οι επιχειρήσεις με πρωταγωνιστικό ρόλο στην αγορά πρέπει να συνδυάζουν την οικονομική ανάπτυξη με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων τους.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι υπάρχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), έστω και εάν αυτές είναι μικρής κλίμακας. Ταυτόχρονα, οι ΤΠΕ προσφέρουν μια σειρά από ευκαιρίες στην κατεύθυνση της αειφόρου

ανάπτυξης και παραγωγής, σε πολλούς τομείς και δραστηριότητες.

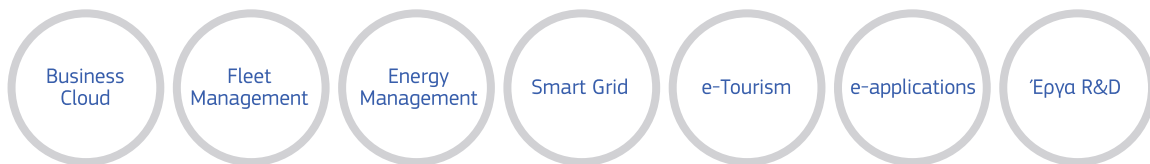
Οι στόχοι της περιβαλλοντικής στρατηγικής του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι η ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές τους, η ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας, και η ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των ενδιαφερομένων μερών.

### Περιβαλλοντική Στρατηγική

#### Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος



#### ΤΠΕ και βιώσιμη ανάπτυξη



#### Ευαισθητοποίηση ενδιαφερομένων μερών



Για την επίτευξη των στόχων της περιβαλλοντικής τους στρατηγικής και στο πλαίσιο του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν διαμορφώσει ενιαία πολιτική και πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) κατά ISO 14001:2004 με κοινή δομή και προσέγγιση για τις δύο εταιρείες. Στο πλαίσιο αυτό, αξιολογείται η συμμόρφωση των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ και της COSMOTE ως προς τις εφαρμοστέες απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας, αναλύεται η επίδραση των υπηρεσιών και των προϊόντων των εταιρειών στο περιβάλλον και καταβάλλεται συνεχής προσπάθεια για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσής τους, θέτοντας στόχους, καθορίζοντας δείκτες επίδοσης και υλοποιώντας αποδοτικά μέτρα στο πλαίσιο περιβαλλοντικών προγραμμάτων.

Η δέσμευση του Ομίλου ΟΤΕ για την προστασία του περιβάλλοντος αποτυπώνεται στην Πολιτική Ποιότητας - Υγείας & Ασφάλειας – Περιβάλλοντος, και γίνεται πράξη μέσω των μέτρων / πρωτοβουλιών που σχεδιάζονται, αποφασίζονται και υλοποιούνται.

### 6.1.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση

Η περιβαλλοντική διαχείριση εποπτεύεται από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο. Επιπλέον, στο πλαίσιο του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης έχει συσταθεί μία Συντονιστική Επιτροπή (Management Systems' Steering Committee) που αποτελείται από ανώτατα διοικητικά στελέχη του Ομίλου. Ο Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, έχει οριστεί Εκπρόσωπος της Διοίκησης για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η Επιτροπή υποστηρίζεται από την Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στην οποία συμμετέχουν εκπρόσωποι από τις οργανωτικές μονάδες του ΟΤΕ και της COSMOTE.

- Στις αρμοδιότητες της Επιτροπής ως προς το ΣΠΔ, περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, η έγκριση της τεκμηρίωσης του ΣΠΔ συμπεριλαμβανομένων (α) των περιβαλλοντικών σκοπών, δεικτών επίδοσης, στόχων καθώς και των περιβαλλοντικών προγραμμάτων για την επίτευξη των στόχων αυτών, (β) των αποτελεσμάτων των εσωτερικών αξιολογήσεων και (γ) των περιβαλλοντικών επιδόσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE. Επιπλέον,

στις αρμοδιότητες της Συντονιστικής Επιτροπής περιλαμβάνεται και η λήψη στρατηγικών αποφάσεων σε σχέση με τα συστήματα διαχείρισης του Ομίλου ΟΤΕ, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών εταιρειών που ανήκουν σε αυτόν.

- Ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης στο ΣΠΔ και η Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι αρμόδιοι, μεταξύ άλλων, για τον προσδιορισμό των περιβαλλοντικών πτυχών των δραστηριοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών του ΟΤΕ και της COSMOTE, τον προσδιορισμό των περιβαλλοντικών προγραμμάτων, του τρόπου παρακολούθησης, μέτρησης και ελέγχου της αποτελεσματικότητάς τους. Παράλληλα εισηγούνται ενέργειες για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των προγραμμάτων και την επεξεργασία των στοιχείων που απαιτούνται για τον προσδιορισμό της περιβαλλοντικής επίδοσης του ΟΤΕ και της COSMOTE.

## Οργανωτική Δομή Περιβαλλοντικής Διαχείρισης



## Ιεράρχηση των Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων των Δραστηριοτήτων του ΟΤΕ και της COSMOTE

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν διαμορφώσει και εφαρμόζουν διαδικασίες για τον προσδιορισμό των περιβαλλοντικών πτυχών των δραστηριοτήτων τους και την αξιολόγηση των σχετικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Για την αξιολόγηση αυτή λαμβάνονται υπόψη τα χαρακτηριστικά κάθε δραστηριότητας, οι κίνδυνοι αρνητικών επιπτώσεων (ευπάθεια) στην εταιρεία, την κοινωνία και το περιβάλλον, η συχνότητα και η πιθανότητα εμφάνισης μίας επίπτωσης δεδομένων των απαιτήσεων της περιβαλλοντικής νομοθεσίας και των εταιρικών προτεραιοτήτων.

Δραστηριότητα	Περιβαλλοντική πτυχή	Δράσεις ΟΤΕ - COSMOTE
Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός	Επικίνδυνα απορρίμματα	Διαχείριση απορριμμάτων
	Ακτινοβολία	Ηλεκρομαγνητική ακτινοβολία
	Τεχνικά απορρίμματα	Διαχείριση απορριμμάτων
Υποστήριξη λειτουργίας τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού	Κατανάλωση ενέργειας	Εκπομπές ΑΦΘ και λοιπών αερίων Βελτίωση ενεργειακής απόδοσης & μείωση εκπομπών
	Ψυκτικά μέσα	Όζον
Γραφεία, καταστήματα, αποθήκες	Απορρίμματα γραφείων	Διαχείριση απορριμμάτων
	Υγρά απόβλητα	Κατανάλωση νερού
Οχήματα	Διάθεση σε ΧΥΤΑ	Χρήση πόρων και διαχείριση απορριμμάτων
	Νερό	Κατανάλωση νερού


● Άμεσος κίνδυνος, λήψη μέτρων τώρα  
● Υψηλός κίνδυνος, λήψη μέτρων άμεσα  
● Μέσος κίνδυνος, λήψη μέτρων μεσοπρόθεσμα  
● Χαμηλός κίνδυνος, λήψη μέτρων μακροπρόθεσμα  
○ Δεν υπάρχει κίνδυνος, δεν απαιτείται λήψη μέτρων

## Επιτεύγματα 2015

Οι περιβαλλοντικές επιδόσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE, για το 2015, συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- ✓  Επέκταση σε 3 νέα κτήρια του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του ΟΤΕ.

---

  - ✓  Για 5<sup>η</sup> συνεχόμενη χρονιά ο ΟΤΕ και η COSMOTE εξασφάλισαν, Εγγυήσεις Προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ, από τη ΔΕΗ ΑΕ, προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ. Με αυτό τον τρόπο πιστοποιείται ότι για το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE από τη ΔΕΗ Α.Ε., ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.
- 
- ✓  Επιτεύχθηκε μείωση 25% της συνολικής κατανάλωσης καυσίμων του ΟΤΕ και της COSMOTE, σε σχέση με το 2008.

---

  - ✓  Επίτευξη εξοικονόμησης ηλεκτρισμού της τάξης του 10%.

---

  - ✓  Μείωση κατά 30% (ή 7.500 t CO<sub>2</sub> eq) των άμεσων εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (scope 1) από την κατανάλωση ενέργειας, σε σχέση με το 2008.

---

  - ✓  Μείωση 8% των έμμεσων εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (scope 2), σε σχέση με το 2008.

---

  - ✓  Καταγραφή για πρώτη φορά των έμμεσων εκπομπών (scope 3) Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου που προκύπτουν από τη χρήση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών από τους πελάτες .

---

  - ✓  Διαχείριση 7.360 t απορριμμάτων, 90% εκ των οποίων προωθήθηκε προς ανακύκλωση.

---

  - ✓  Επέκταση σε 9 νέα κτήρια πανελλαδικά, του προγράμματος ανακύκλωσης που υλοποιείται στα κτήρια του Ομίλου ΟΤΕ.

---

  - ✓  14 νέοι σταθμοί μέτρησης των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας τέθηκαν σε λειτουργία, στο πλαίσιο του προγράμματος «Πεδίον 24». Ο συνολικός αριθμός των εγκατεστημένων σταθμών έφτασε τους 232.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής διαχείρισης:

- Οι περιβαλλοντικές δαπάνες, το 2015, ήταν € 630.000 περίπου. Οι κατηγορίες δαπανών που περιλαμβάνονται είναι η διαχείριση και διάθεση απορριμμάτων, οι μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων, η εξωτερική πιστοποίηση των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης και η πραγματοποίηση μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.
- Επιδιώκεται συστηματικά η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και η ελαχιστοποίηση της επιβολής οποιωνδήποτε σχετικών προστίμων και κυρώσεων. Το 2015, επιβλήθηκαν περιβαλλοντικά πρόστιμα ύψους € 47.700, ενώ δεν υπήρξαν μη χρηματικές κυρώσεις ή αγωγές μέσω των μηχανισμών επίλυσης διαφορών. Το ποσό αυτό ενδέχεται να μειωθεί λόγω διοικητικών εκπτώσεων ή άλλων δικαστικών διαδικασιών.

## 6.2 Τηλεπικοινωνίες και Βιώσιμη Ανάπτυξη

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν και θα συνεχίσουν να έχουν σημαντική συνεισφορά στην οικονομική ανάπτυξη τόσο των ανεπτυγμένων όσο και των αναπτυσσόμενων χωρών.

Αναμφίβολα, η χρήση ΤΠΕ έχει περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Παράλληλα όμως είναι ευρέως αποδεκτό ότι η αξιοποίησή τους βελτιώνει τις περιβαλλοντικές επιδόσεις σε όλους τους τομείς της οικονομίας και επιτρέπει την αποσύνδεση της οικονομικής ανάπτυξης από την αύξηση των εκπομπών. Σύμφωνα με τη μελέτη Smarter 2030, για λογαριασμό της Global e-Sustainability Initiative (GeSI):

- Το αποτύπωμα του τομέα ΤΠΕ, το 2020 και το 2030, θα αντιστοιχεί στο 2,3% και 1,97% αντίστοιχα, των παγκόσμιων εκπομπών.
- Το δυναμικό μείωσης εκπομπών ΑΦΘ που μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ, είναι της τάξης του 20% των παγκόσμιων εκπομπών το 2030.
- Η αξιοποίηση του δυναμικού αυτού οδηγεί σε οικονομικά οφέλη της τάξης των \$ 11 τρισεκατομμυρίων ετησίως.
- Η αξιοποίηση των ΤΠΕ δημιουργεί και πρόσθετα, πλέον της κλιματικής αλλαγής, περιβαλλοντικά οφέλη όπως η αύξηση της στρεμματικής απόδοσης των καλλιεργειών κατά 30%, η εξοικονόμηση 300 τρισεκατομμυρίων λίτρων νερού και 25 εκατομμυρίων βαρελιών πετρελαίου ετησίως.

Η συμφωνία που επιτεύχθηκε στην 21η Σύνοδο των Συμβαλλομένων Μερών της Σύμβασης – Πλαίσιο των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή στο Παρίσι (Paris Agreement, Δεκέμβριος 2015), προβλέπει ότι τα Συμβαλλόμενα Μέρη πρέπει να συγκρατήσουν την άνοδο της θερμοκρασίας αρκετά χαμηλότερα από τους 2°C, και να προσπαθήσουν να την περιορίσουν ακόμα περισσότερο, στον 1,5°C. Στο πλαίσιο αυτό, η αξιοποίηση του δυναμικού των

ΤΠΕ καθίσταται πλέον επιτακτική, καθώς απαιτούνται σημαντικές μειώσεις εκπομπών παγκοσμίως, της τάξης του 40-70%, έως το 2050, σε σχέση με τις εκπομπές του 2010 σύμφωνα με την τελευταία έκθεση του IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).

Περισσότερες πληροφορίες για τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και την περαιτέρω οικονομική ανάπτυξη του Ομίλου παρουσιάζονται στην ενότητα Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.



## 6.3 Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο περιβαλλοντικό πρόβλημα με επιπτώσεις οι οποίες επηρεάζουν τη λειτουργία και τα ενδιαφερόμενα μέρη τους, και γενικότερα όλο το εύρος των ανθρωπογενών δραστηριοτήτων (βλ. [Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2015](#)). Στο πλαίσιο αυτό έχει διαμορφωθεί και εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα υπολογισμού των εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) και λοιπών αερίων σύμφωνα με τις αρχές και τις μεθόδους που περιγράφονται στο πρότυπο [GHG Protocol Initiative](#) (το οποίο αναπτύσσεται από τα World Business Council for Sustainable Development και World Resources Institute). Αξιοποιώντας τα αποτελέσματα του προγράμματος, καθορίζονται προτεραιότητες και σχεδιάζονται / υλοποιούνται δράσεις περιορισμού των εκπομπών. Περισσότερες πληροφορίες, σχετικά με τους κινδύνους από την κλιματική αλλαγή που έχουν αναγνωρισθεί, υπάρχουν στην τελευταία (2015) υποβολή του ΟΤΕ στο [CDP](#).

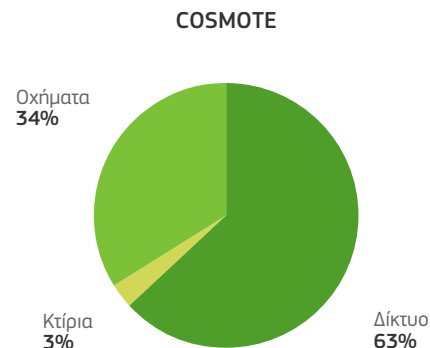
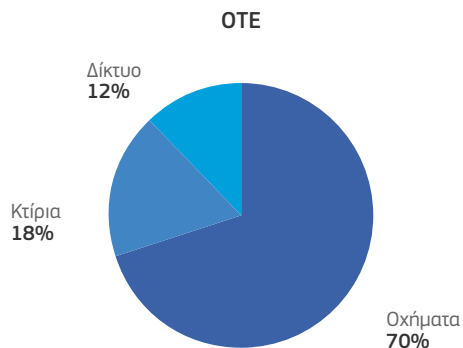
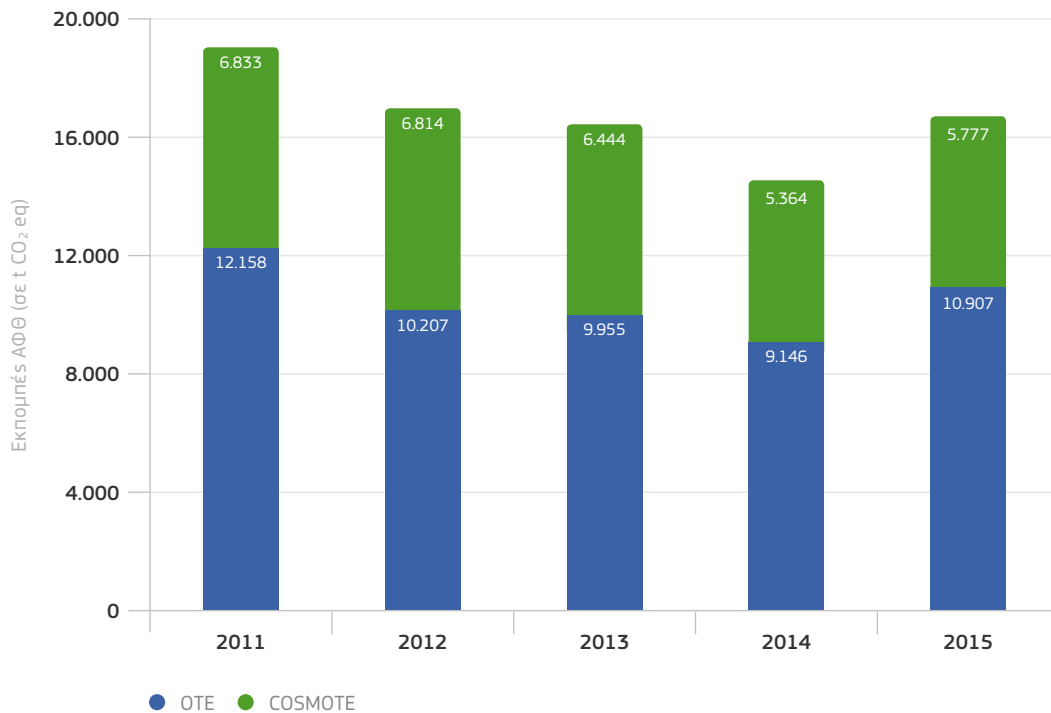
Οι συνολικές εκπομπές ΑΦΘ (περιλαμβάνονται οι άμεσες εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων και τη χρήση f-gases σε εγκαταστάσεις κλιματισμού, καθώς και οι έμμεσες από την κατανάλωση ηλεκτρισμού και την τηλεθέρμανση) το 2015 ανήλθαν σε 304.253 t CO<sub>2</sub> eq, παρουσιάζοντας οριακή μείωση 0,4% σε σχέση με το 2014. Η ένταση των εκπομπών ΑΦΘ του ΟΤΕ και της COSMOTE (οριζόμενη ως οι συνολικές εκπομπές ΑΦΘ προς τον κύκλο εργασιών) το 2015 διατηρήθηκε σταθερή σε σχέση με το 2014 και υπολογίστηκε σε 113 t CO<sub>2</sub> eq/mn € (ΟΤΕ: 122, COSMOTE: 101).

### 6.3.1 Άμεσες Εκπομπές ΑΦΘ και Λοιπών Αερίων

Το 2015, οι άμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 1) του ΟΤΕ και της COSMOTE από την κατανάλωση ενέργειας υπολογίστηκαν σε 16.684 t CO<sub>2</sub> eq, παρουσιάζοντας αύξηση 15% (ή 2.174 t CO<sub>2</sub> eq), σε σχέση με το 2014. Το 60% της αύξησης αυτής οφείλεται στις αυξημένες ώρες λειτουργίας των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών (H/Z) για την κάλυψη των αναγκών του

τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, καθώς ο βαρύς και παρατεταμένος χειμώνας του 2015 (και τα ακραία καιρικά φαινόμενα που τον χαρακτήρισαν) οδήγησε σε συχνές διακοπές ηλεκτροδότησης. Η θέρμανση χώρων και οι οδικές μεταφορές συνεισφέρουν από 20% στην αύξηση των εκπομπών 2015/2014. Η αύξηση των εκπομπών από τη θέρμανση χώρων (375 t CO<sub>2</sub> eq) είναι αποτέλεσμα των δυσμενέστερων καιρικών συνθηκών που επικράτησαν τον χειμώνα του 2015, σε σχέση με το 2014. Οι εκπομπές από τις οδικές μεταφορές αυξήθηκαν κατά 504 t CO<sub>2</sub> eq, καθώς υπήρξαν αυξημένες ανάγκες μετακινήσεων για τη συντήρηση / επέκταση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και την προώθηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

## Άμεσες Εκπομπές ΑΦΘ από την Ενέργεια για ΟΤΕ και COSMOTE



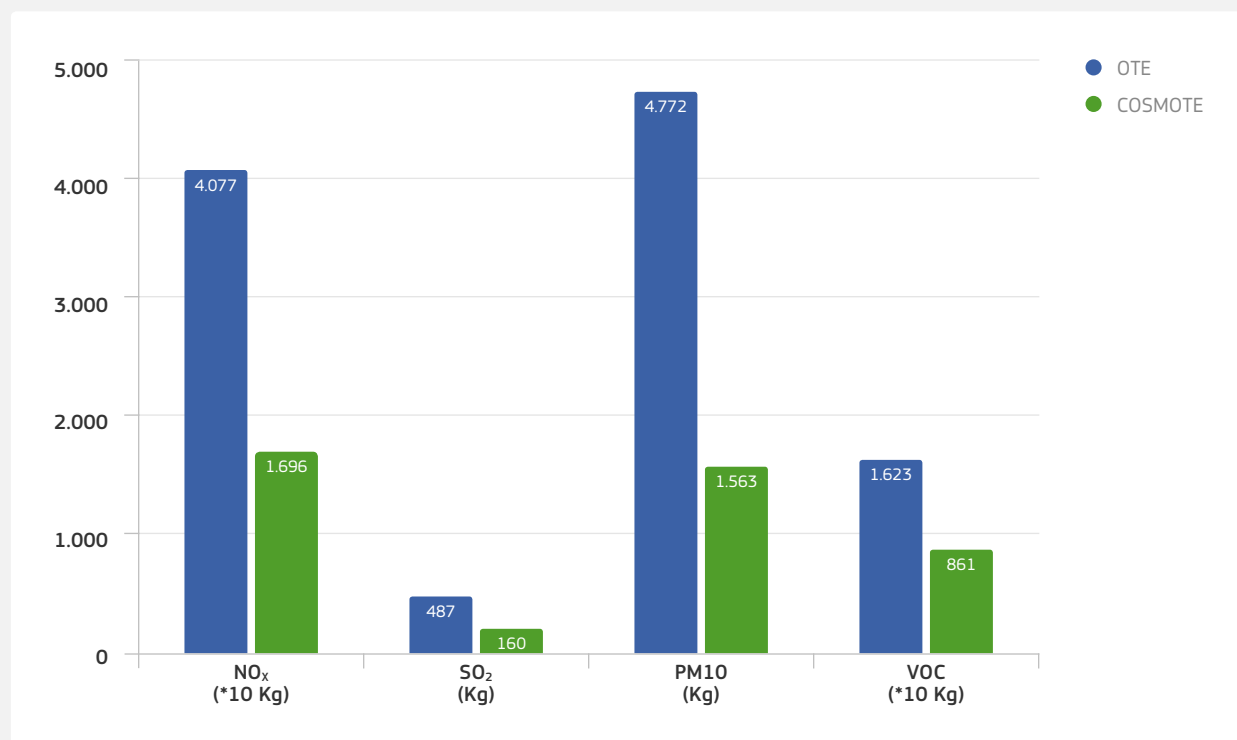
### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

1. Στα «Κτίρια» περιλαμβάνονται η κατανάλωση καυσίμων για θέρμανση χώρων, καθώς και μικρές ποσότητες ντίζελ για την κίνηση των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών των κτιρίων.
2. Οι συντελεστές εκπομπής CO<sub>2</sub> που χρησιμοποιήθηκαν προέρχονται από το GHG protocol, όπως συμφωνήθηκαν σε επίπεδο Ομίλου DT, για τη διασφάλιση της εναρμόνισης των υπολογισμών.
3. Οι συντελεστές εκπομπής CH<sub>4</sub> και N<sub>2</sub>O προέρχονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του IPCC 2006 (προσέγγιση Tier 1).
4. Από το 2015, δεν εφαρμόζεται η κατανομή, με βάση την αναλογία του προσωπικού σε κάθε κτίριο, της κατανάλωσης ενέργειας για θέρμανση χώρων σε κτίρια όπου υπάρχει μεικτός πληθυσμός εργαζομένων ΟΤΕ και COSMOTE. Η κατανομή εφαρμόζεται μόνο για τα έτη 2013 και 2014.
5. Για το Δυναμικό Παγκόσμιας Αύξησης Θερμοκρασίας (Global Warming Potential) χρησιμοποιούνται οι τιμές που περιλαμβάνονται στο παράρτημα III της Απόφασης 24/CP.19 και προέρχονται από την 4η Έκθεση Αξιολόγησης του IPCC.

Για τις εκπομπές των λοιπών αερίων σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NO<sub>x</sub>, SO<sub>2</sub>, PM10 και VOCs) οφείλονται κατά κύριο λόγο στις οδικές μεταφορές (κύρια πηγή για τον ΟΤΕ) και τη χρήση των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών για την υποστήριξη της λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (κύρια πηγή για την COSMOTE)
- Οι εκπομπές Έμμοων Οργανικών Ρύπων (POP) και Επικίνδυνων Ατμοσφαιρικών Ρύπων (HAP) είναι ήσσονος σημασίας για τον ΟΤΕ και την COSMOTE καθώς:
  - Μετασχηματιστές και πυκνωτές που αποτελούν δυνητικές πηγές εκπομπών PCB (πολυχλωριωμένα διφαινύλια), λόγω διαρροών, έχουν αποξηλωθεί, απαξιωθεί και αντικατασταθεί με σύγχρονους που δεν περιέχουν PCB σύμφωνα με τις διατάξεις της Οδηγίας 96/59/ΕΚ.
  - Οι εκπομπές μολύβδου μειώθηκαν από 22,4 kg το 2008 σε 7,1 kg το 2015, ως αποτέλεσμα της σταδιακής ανανέωσης του στόλου οχημάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE.

### Εκπομπές Λοιπών Αερίων ΟΤΕ & COSMOTE για το 2015



#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

1. Οι συντελεστές εκπομπής SO<sub>2</sub> για τα υγρά καύσιμα υπολογίζονται με βάση τη σχετική εθνική νομοθεσία.
2. Οι συντελεστές εκπομπής NO<sub>x</sub>, PM10 και VOC προέρχονται από τον Οδηγό για την απογραφή των εκπομπών αερίων ρύπων των ΕΜΕΡ/ΕΕΑ (<http://www.eea.europa.eu/publications/emep-eea-emission-inventory-guidebook-2009>).

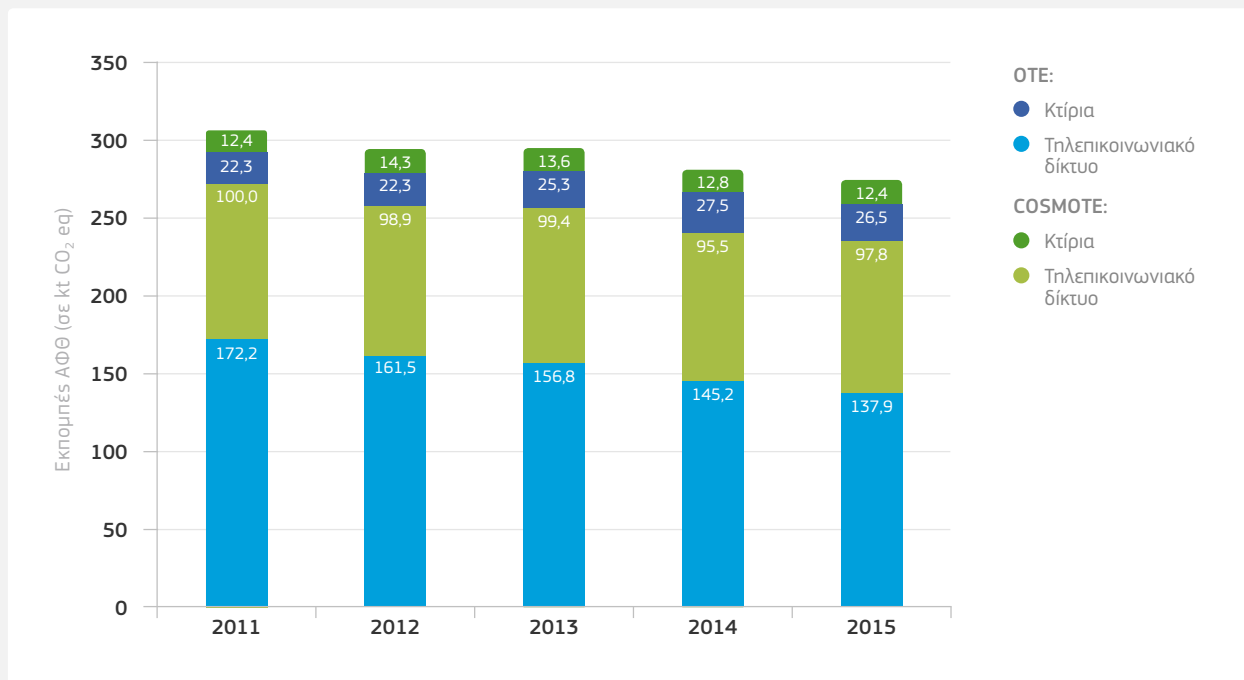
## 6.3.2 Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ από Ηλεκτρισμό και Τηλεθέρμανση

Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (score 2, που οφείλονται στην κατανάλωση ηλεκτρισμού και την τηλεθέρμανση) του ΟΤΕ και της COSMOTE, για το 2015, υπολογίστηκαν σε 274.700 t CO<sub>2</sub> eq (ΟΤΕ: 164.448 t CO<sub>2</sub> eq, COSMOTE: 110.252 t CO<sub>2</sub> eq), παρουσιάζοντας μείωση 2,2% σε σχέση με το 2014. Το μεγαλύτερο μέρος των έμμεσων εκπομπών ΑΦΘ των ΟΤΕ και COSMOTE (86% περίπου) οφείλεται στη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (σταθερής και κινητής τηλεφωνίας). Για την αντιστάθμιση των έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ηλεκτρισμού, ο ΟΤΕ

και η COSMOTE εξασφάλισαν Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ) από ΑΠΕ. Λαμβάνοντας υπόψη τις ΕΠ, οι έμμεσες εκπομπές μειώνονται στους 56.500 t CO<sub>2</sub> eq.

Συνολικά, στην περίπτωση που δεν ληφθούν υπόψη οι ΕΠ, οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ του ΟΤΕ και της COSMOTE μειώθηκαν κατά 8,4%, σε σχέση με το 2008 (ΟΤΕ: -13,6%, COSMOTE: 0,8%). Οι μεταβολές των έμμεσων εκπομπών εξαρτώνται από τις μεταβολές στην κατανάλωση ηλεκτρισμού, αλλά και από τις μεταβολές του συστήματος παραγωγής ηλεκτρισμού στην Ελλάδα (μίγμα καυσίμων που χρησιμοποιείται στην ηλεκτροπαραγωγή).

### Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ από την Ενέργεια (SCOPE 2) για ΟΤΕ & COSMOTE χωρίς τις ΕΠ



#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

1. Στα «Κτίρια» περιλαμβάνονται γραφεία, data centers, αποθήκες και καταστήματα.
2. Με στόχο την εναρμόνιση των υπολογιζόμενων εκπομπών CO<sub>2</sub> στον όμιλο DT, χρησιμοποιούνται οι σχετικοί συντελεστές που αναπτύσσονται από το International Energy Agency.
3. Οι συντελεστές εκπομπής CH<sub>4</sub> και N<sub>2</sub>O αφορούν στο 2013 και εφαρμόζονται για το 2015. Οι συντελεστές αυτοί υπολογίζονται από την πλέον πρόσφατη εθνική απογραφή εκπομπών ΑΦΘ και στοιχεία της EUROSTAT σχετικά με την ακαθάριστη παραγωγή ηλεκτρισμού.
4. Από το 2013, η κατανάλωση ηλεκτρισμού σε κτίρια όπου υπάρχει μεικτός πληθυσμός ΟΤΕ και COSMOTE, κατανέμεται (αφού αφαιρεθεί η κατανάλωση που αφορά αποκλειστικά σε κάθε εταιρεία) με βάση την αναλογία του προσωπικού σε κάθε κτίριο. Αυτό εφαρμόζεται στο Διοικητικό Μέγαρο και στο κτίριο της Παιανίας.
5. Για το Δυναμικό Παγκόσμιας Αύξησης Θερμοκρασίας (Global Warming Potential) χρησιμοποιούνται οι τιμές που περιλαμβάνονται στο παράρτημα III της Απόφασης 24/CP.19 και προέρχονται από την 4η Έκθεση Αξιολόγησης του IPCC.

### 6.3.3 Λοιπές Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ

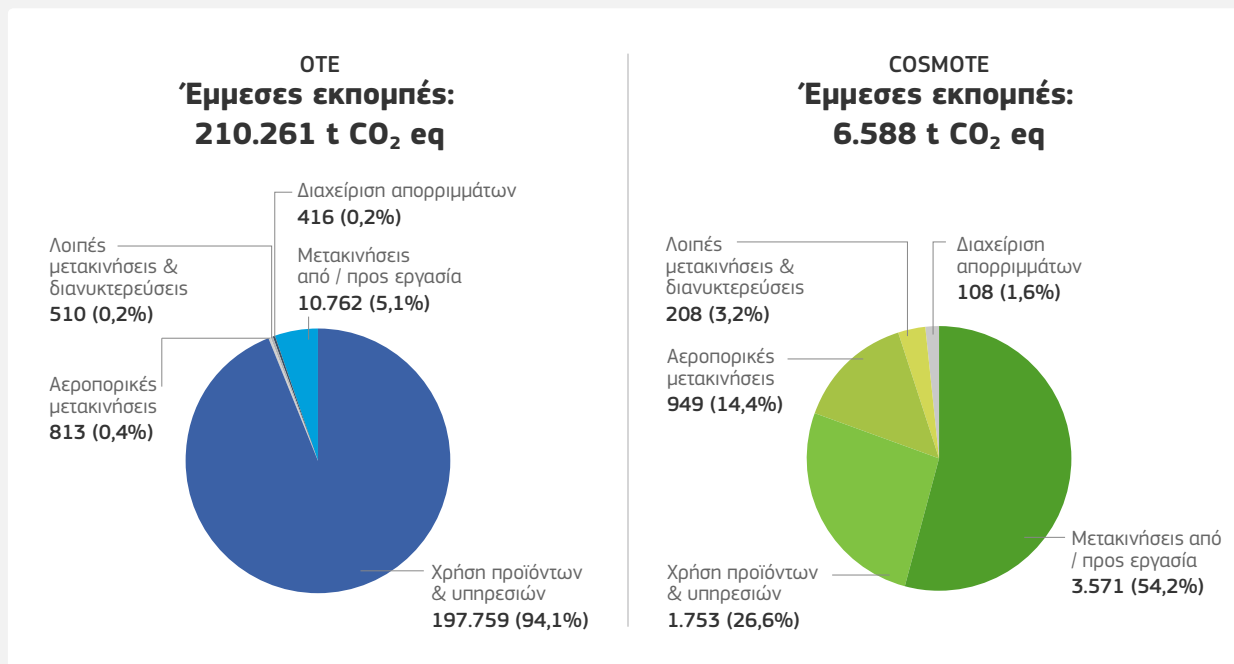
Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επεκτείνουν το πρόγραμμα παρακολούθησης των εκπομπών, έτσι ώστε να ποσοτικοποιηθούν οι σημαντικότερες των έμμεσων εκπομπών (score 3) που σχετίζονται με τη λειτουργία τους και να αποκτήσουν μία πιο ολοκληρωμένη αντίληψη της διάρθρωσης των εκπομπών τους.

Για το 2015, οι έμμεσες (score 3) εκπομπές ΑΦΘ υπολογίστηκαν σε 217.000 t CO<sub>2</sub> eq περίπου, και περιλαμβάνονται οι ακόλουθες κατηγορίες:

- **Επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια.** Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται οι μετακινήσεις που πραγματοποιήθηκαν για λογαριασμό του ΟΤΕ και της COSMOTE. Η αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων αποτελεί μία βασική δράση που υλοποιούν ο ΟΤΕ και η COSMOTE για τον περιορισμό της σχετικής επίδρασης της λειτουργίας τους στο περιβάλλον.
- **Επαγγελματικά ταξίδια με άλλα μέσα μεταφοράς.** Περιλαμβάνονται οι εκπομπές από τη χρήση ενοικιαζόμενων αυτοκινήτων, λεωφορείων και πλοίων.
- **Διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχεία,** κατά τη διάρκεια των επαγγελματικών μετακινήσεων με τα διάφορα μέσα μεταφοράς.
- **Μετακίνηση εργαζομένων από/προς το χώρο εργασίας.** Για τον υπολογισμό των εκπομπών από την κατηγορία αυτή, διαμορφώθηκε (το 2014) ερωτηματολόγιο με σκοπό τον προσδιορισμό των χρησιμοποιούμενων μεταφορικών μέσων, αλλά και της μέσης απόστασης ανά κατηγορία. Δεν κρίθηκε σκόπιμη η επικαιροποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας για το 2015.
- **Διαχείριση απορριμμάτων.** Η διαχείριση και διάθεση των στερεών απορριμμάτων δεν σχετίζεται μόνο με τις χρήσεις γης αλλά παράγει επίσης σημαντικές ποσότητες μεθανίου (CH<sub>4</sub>), εξαιτίας της σταδιακής αποδόμησης του οργανικού τμήματος των απορριμμάτων.

- **Χρήση παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών<sup>veo</sup>.** Περιλαμβάνονται οι εκπομπές από τη χρήση (κατανάλωση ηλεκτρισμού πελατών) των πωληθέντων υπηρεσιών (συμβάσεις χρονομίσθωσης για internet και ΟΤΕ TV) και προϊόντων (routers, media receivers, συσκευές κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, tablets και netbooks) από το δίκτυο καταστημάτων COSMOTE και τα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ (μόνο για τις συμβάσεις χρονομίσθωσης).

## Άλλες Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ για το 2015



### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

1. Για τον υπολογισμό των έμμεσων εκπομπών χρησιμοποιούνται εναρμονισμένοι συντελεστές εκπομπής στον Όμιλο DT, εκτός και εάν αναφέρεται διαφορετικά στη συνέχεια.
2. Οι εκπομπές από τις επαγγελματικές μετακινήσεις με πλοίο υπολογίζονται με βάση τον συντελεστή εκπομπής που προτείνεται από το GHG Protocol ([http://www.ghgprotocol.org/files/ghgp/Emission-Factors-from-Cross-Sector-Tools-\(April%202014\)\\_0.xlsx](http://www.ghgprotocol.org/files/ghgp/Emission-Factors-from-Cross-Sector-Tools-(April%202014)_0.xlsx)).
3. Οι εκπομπές από τη διαχείριση απορριμμάτων υπολογίζονται σύμφωνα με τη βασική μέθοδο που περιγράφεται στις Κατευθυντήριες Οδηγίες (1996) του IPCC με τιμές παραμέτρων από την εθνική απογραφή εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και λοιπών αερίων.
4. Οι υπολογιζόμενες εκπομπές από τη διαχείριση απορριμμάτων και τη χρήση των προϊόντων είναι ενδεικτικές των αναμενόμενων εκπομπών κατά τη διάρκεια του χρόνου ζωής των απορριμμάτων και των προϊόντων αντίστοιχα.

Η χρήση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών (και ιδιαίτερα οι υπηρεσίες internet και τηλεόρασης) αποτελεί την κύρια πηγή έμμεσων εκπομπών ΑΦΘ (92% περίπου αθροιστικά για ΟΤΕ και COSMOTE). Επιδιώκοντας τον περιορισμό των εκπομπών σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, ο ΟΤΕ συμμετέχει εθελοντικά (από τον Σεπτέμβριο του 2010) στην πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από ευρυζωνικό εξοπλισμό («Κώδικας για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρυζωνικό Εξοπλισμό», BB CoC), οικιακό ή δικτυακό, που βρίσκεται είτε στην πλευρά του καταναλωτή, είτε στην πλευρά του δικτύου. Οι υπογράφωντες τον Κώδικα επιδιώκουν την τήρηση των ορίων της κατανάλωσης ενέργειας που τίθενται για τον ευρυζωνικό εξοπλισμό που εντάσσεται στον Κώδικα (και τα οποία αναθεωρούνται κάθε 2 έτη, έπειτα

από διαβούλευση με τους συμμετέχοντες) σε ποσοστό τουλάχιστον 90% του νέου εξοπλισμού που εισάγουν στην αγορά (καταναλωτής και δίκτυο).

Ο οικιακός ευρυζωνικός δρομολογητής Speedport Entry 2i που παρέχεται (από το 2015) στους νέους συνδρομητές internet υψηλής ταχύτητας (και είναι διαθέσιμος στα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ), συμμορφώνεται με τον Κώδικα που αναφέρθηκε παραπάνω και προσφέρει εξαιρετικά χαμηλή κατανάλωση ενέργειας που φτάνει έως και 47% σε σχέση με παλαιότερους εξοπλισμούς με τις ίδιες λειτουργίες, που δεν υποστηρίζουν τη δυνατότητα Energy Efficient Ethernet. Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην ενότητα [Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#).

## 6.4 Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών

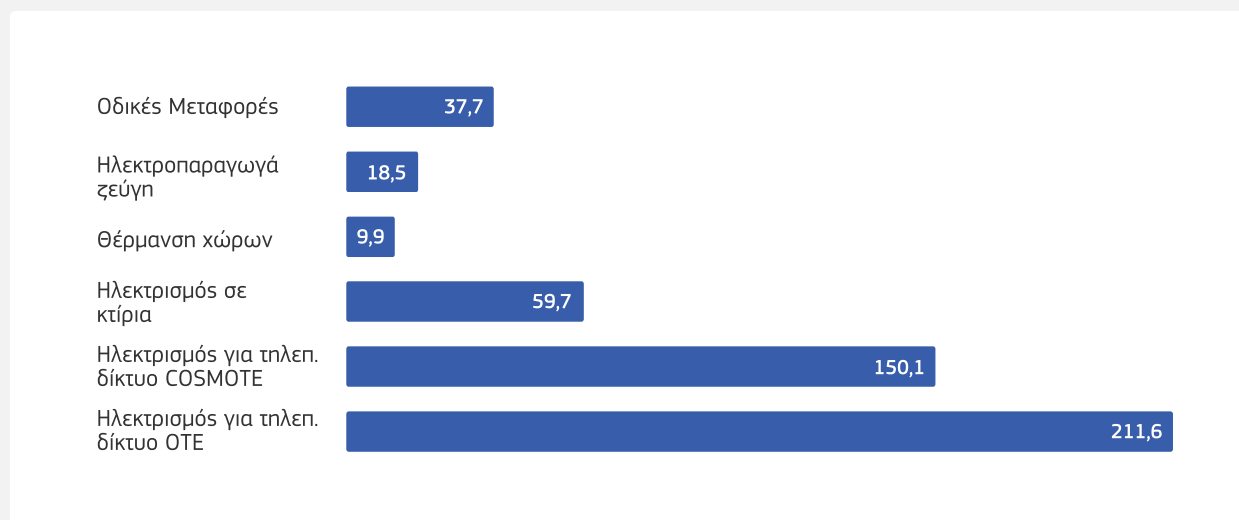
### 6.4.1 Κατανάλωση Ενέργειας

Η λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου αποτελεί την πλέον ενεργειακόβρα δραστηριότητα του κλάδου των τηλεπικοινωνιών. Η επέκταση και ο εκσυγχρονισμός του δικτύου, ο αριθμός των ενεργών συνδρομητών (και ιδιαίτερα οι συνδέσεις Internet και τηλεόρασης) και η χρήση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών (όγκος μεταφερόμενων δεδομένων) αποτελούν τις βασικές

παραμέτρους που συμβάλλουν στην αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας.

Το 2015, η συνολική κατανάλωση του ΟΤΕ και της COSMOTE ανήλθε σε 487 GWh, παρουσιάζοντας αύξηση 4,5%, σε σχέση με το 2014 (467 GWh), ως αποτέλεσμα της αύξησης της δραστηριότητας (αριθμός ενεργών συνδρομητών και όγκος μεταφερόμενων δεδομένων) και της επέκτασης / εκσυγχρονισμού του δικτύου.

#### Κατανάλωση Ενέργειας ΟΤΕ & COSMOTE το 2015 (σε GWh)



#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

1. Ο υπολογισμός της κατανάλωσης ενέργειας γίνεται αξιοποιώντας τα στοιχεία πραγματικής κατανάλωσης, για τους περισσότερους μήνες του 2015 και ολοκληρώνοντας με εκτιμήσεις για το σύνολο του έτους, λόγω συμφωνίας με τον όμιλο DT για την παροχή στοιχείων, στις αρχές του 2016.
2. Στις οδικές μεταφορές περιλαμβάνονται, τόσο τα υπηρεσιακά όσο και τα εταιρικά οχήματα.

Το 2015, η συνολική κατανάλωση ενέργειας στον ΟΤΕ ανήλθε σε 296 GWh, παρουσιάζοντας αύξηση 2,7%, σε σχέση με το 2014 (288 GWh) και η συνολική κατανάλωση ενέργειας της COSMOTE (191 GWh) αυξήθηκε κατά 7,4% σε σχέση με την κατανάλωση του 2014 (178 GWh). Αναλυτικές πληροφορίες για την κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE για την περίοδο 2008 – 2015 είναι διαθέσιμες στο αρχείο «[Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια](#)». Η ενεργειακή ένταση (οριζόμενη ως η κατανάλωση ηλεκτρισμού προς τον κύκλο εργασιών) για το 2015 υπολογίστηκε σε 156 MWh/mn € (ΟΤΕ: 164, COSMOTE: 145) παρουσιάζοντας αύξηση 4% σε σχέση με το 2014.

- Η λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου αποτελεί την πλέον ενεργειακόβαρα δραστηριότητα του ΟΤΕ (κατανάλωση ηλεκτρισμού 211 GWh) και της COSMOTE (κατανάλωση ηλεκτρισμού σε σταθμούς βάσης και δίκτυο κορμού 150 GWh).
  - Το 2015, η συνολική κατανάλωση ηλεκτρισμού του ΟΤΕ (252 GWh), αυξήθηκε οριακά κατά 0,5% σε σχέση με το 2014 και διατηρείται σε επίπεδα χαμηλότερα του 2008. Η αποδοτικότητα της χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας (δηλαδή η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων) την περίοδο 2013 - 2015 βελτιώθηκε κατά 10% περίπου.
  - Για την COSMOTE, η κατανάλωση ενέργειας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (σταθμοί βάσης και δίκτυο κορμού), το 2015 (150 GWh), αυξήθηκε κατά 8%, σε σχέση με το 2014 (λόγω της κατασκευής νέων σταθμών βάσης, της αναβάθμισης των υφιστάμενων δικτύων αλλά και των δυσμενέστερων καιρικών συνθηκών που επικράτησαν τον χειμώνα του 2015 σε σχέση με το 2014), ενώ και η κατανάλωση ηλεκτρισμού στα κτίρια (συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων και των Data Centers) αυξήθηκε (από 18,6 GWh το 2014 σε 19,1 GWh το 2015) λόγω των δυσμενέστερων καιρικών συνθηκών που επικράτησαν τον χειμώνα του 2015 σε σχέση με το 2014 αλλά και του αυξημένου φορτίου των data centers.

- Οι οδικές μεταφορές αποτελούν τη δραστηριότητα με τη μεγαλύτερη κατανάλωση καυσίμων για τον ΟΤΕ. Η κατανάλωση το 2015 (30 GWh) αυξήθηκε κατά 7% περίπου, σε σχέση με το 2014 λόγω των αυξημένων αναγκών μετακίνησης. Ταυτόχρονα, λόγω της ανανέωσης του στόλου των υπηρεσιακών οχημάτων, βελτιώθηκε σημαντικά η μέση ενεργειακή απόδοση των οχημάτων (βενζίνη: 35%, ντίζελ: 44%), υπερκαλύπτοντας τον στόχο που είχε τεθεί για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του στόλου υπηρεσιακών οχημάτων κατά 15% το 2015.
- Η κατανάλωση ενέργειας των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών της COSMOTE (κύρια πηγή παροχής ηλεκτρισμού σε απομακρυσμένες περιοχές, όπου η πρόσβαση στο ηλεκτρικό δίκτυο είναι δύσκολη ή αδύνατη ή εφεδρική πηγή σε περιπτώσεις διακοπών παροχής ηλεκτρισμού) αυξήθηκε κατά 17% (από 11,7 GWh το 2014 σε 13,6 GWh το 2015). Η αύξηση αυτή αποδίδεται στις αυξημένες ώρες λειτουργίας των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών (H/Z) για την αντιμετώπιση των διακοπών ηλεκτροδότησης.

## 6.4.2 Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Ο περιορισμός, κατ' αρχήν του ρυθμού αύξησης της κατανάλωσης ηλεκτρισμού και στη συνέχεια της κατανάλωσης ηλεκτρισμού, στο βαθμό που αυτό είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, καθώς και η παραγωγή της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, αποτελούν βασικές προτεραιότητες για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Στο πλαίσιο αυτό:

- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εξασφάλισαν, για 5<sup>η</sup> συνεχόμενη χρονιά, από τη ΔΕΗ Α.Ε., προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας του Οργανισμού κατά το 2015, Εγγυήσεις Προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ, πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό, ότι για το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE από τη ΔΕΗ Α.Ε., ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.



- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επενδύουν στις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ):
  - Η COSMOTE έχει εγκαταστήσει φωτοβολταϊκά συστήματα και μικρές ανεμογεννήτριες για την υποστήριξη της λειτουργίας απομακρυσμένων σταθμών βάσης, οι οποίοι δεν είναι συνδεδεμένοι με το ηλεκτρικό δίκτυο και λειτουργούν με ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη. Το 2015, η λειτουργία 16 σταθμών βάσης υποστηρίζονταν από φωτοβολταϊκά συστήματα και μικρές ανεμογεννήτριες, με συνολική παραγωγή 251,6 MWh.
  - Η COSMOTE έχει εγκαταστήσει υβριδικά συστήματα με συσσωρευτές για την υποστήριξη της λειτουργίας απομακρυσμένων σταθμών βάσης, οι οποίοι δεν είναι συνδεδεμένοι με το ηλεκτρικό δίκτυο και λειτουργούν με ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη. Το 2015, η λειτουργία 28 σταθμών βάσης υποστηρίζονταν από τα συστήματα αυτά.
  - Ο ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί δύο φωτοβολταϊκά συστήματα συνολικής ισχύος 222 kWp (172 kWp στην κεντρική αποθήκη στην Πάρνηθα και 50 kWp σε κτίριο στην Ηλιούπολη). Η παραγωγή ηλεκτρισμού των συστημάτων αυτών το 2015, ανήλθε σε 300 MWh, ενώ οι εκπομπές CO<sub>2</sub> που αποφεύγονται (στο σύστημα παραγωγής ηλεκτρισμού) είναι της τάξης των 195 t.

### 6.4.3 Εξοικονόμηση Ενέργειας

Η ορθολογική χρήση και η εξοικονόμηση ενέργειας αποτελούν βασικές επιλογές του ΟΤΕ και της COSMOTE για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών τους επιδόσεων με οικονομικά αποδοτικό τρόπο. Τρεις είναι οι βασικές κατηγορίες επεμβάσεων που εφαρμόζονται:

- **Εξοικονόμηση ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο**, με στόχο τη μετάβαση σε ένα ενεργειακά αποδοτικό δίκτυο.
- **Εξοικονόμηση ενέργειας σε κτίρια, data centers και καταστήματα**, με το κτίριο της Παιανίας να αποτελεί ένα χαρακτηριστικό

παράδειγμα των σχετικών δράσεων που υλοποιούνται. Πρόκειται για το πρώτο πιστοποιημένο (level Gold) κατά LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design) κτίριο στην Ελλάδα. Η σημαντική μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και η εξασφάλιση των κατάλληλων συνθηκών εργασίας είναι μερικά από τα οφέλη της λειτουργίας του κτιρίου.

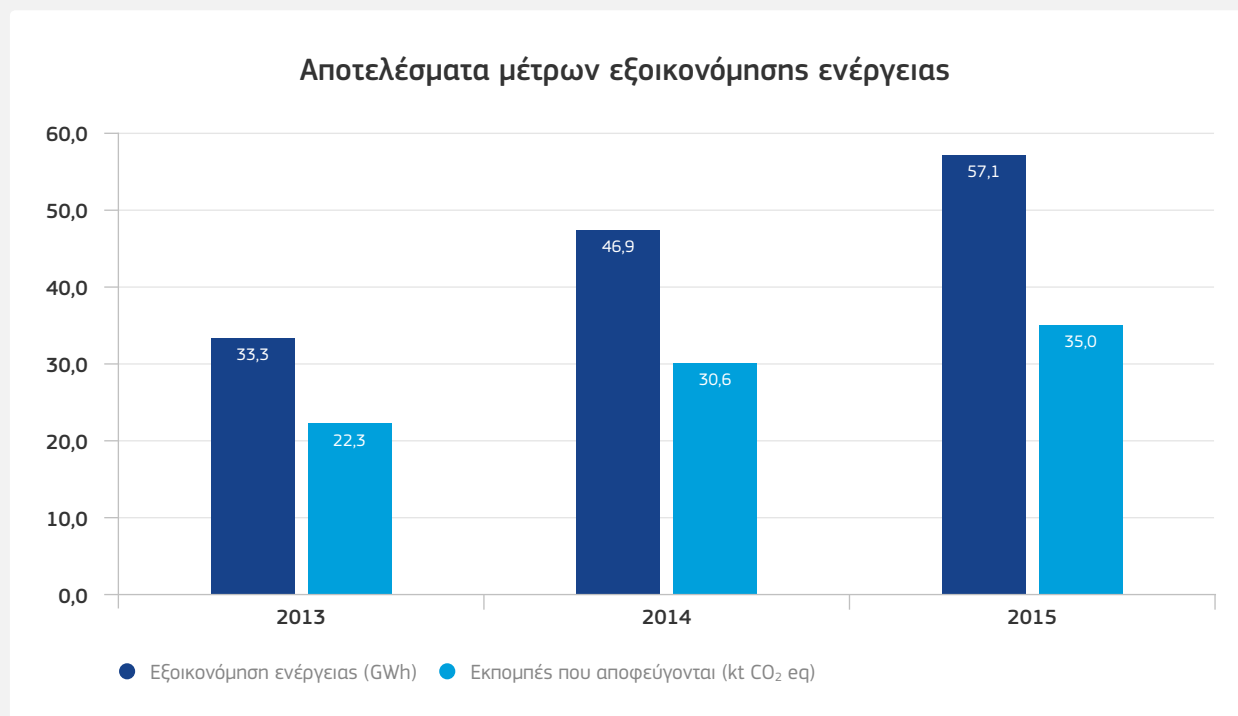
- **Εξοικονόμηση ενέργειας στις οδικές μεταφορές**, με έμφαση στην ανανέωση του στόλου των οχημάτων αλλά και τον έλεγχο των μετακινήσεων.

Η αποτελεσματικότητα των μέτρων που σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν είναι φανερή (δεδομένου ότι υπήρξε αύξηση στις παρεχόμενες υπηρεσίες) στις επιδόσεις ΟΤΕ και COSMOTE, ως προς τις εκπομπές ΑΦΘ, καθώς:

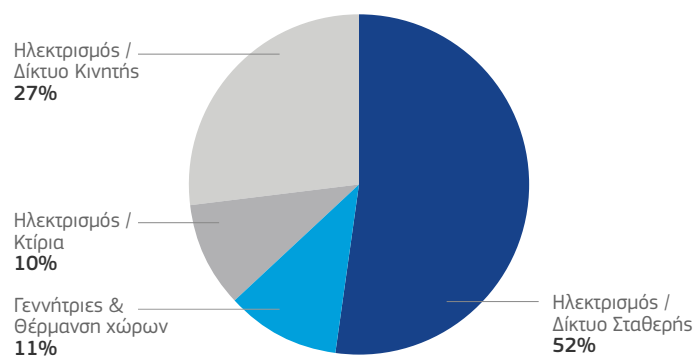
- Οι άμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας (scope 1) το 2015 μειώθηκαν κατά 7.500 t CO<sub>2</sub> eq σε σχέση με τις εκπομπές του 2008 (μείωση 30%).
- Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ηλεκτρισμού (scope 2) το 2015 μειώθηκαν κατά 25.200 t CO<sub>2</sub> eq, σε σχέση με τις εκπομπές του 2008 (μείωση 8%). Λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών (δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, γραμμές VDSL, συνδρομητική τηλεόραση, κλπ.), το αποτέλεσμα αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό.

Ως αποτέλεσμα των μέτρων που έχουν υιοθετηθεί από το 2008 (έτος βάσης στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου DT για την κλιματική αλλαγή) και εφαρμόζονταν το 2015, επιτεύχθηκε εξοικονόμηση ηλεκτρισμού 50,6 GWh και εξοικονόμηση ντίτζελ 6,5 GWh. Οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν υπολογίζονται σε 35.000 t CO<sub>2</sub> eq (περίπου 12% των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE, το 2015). Επιπλέον, η υλοποίηση των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας είχε ένα οικονομικό όφελος (μείωση λειτουργικού κόστους) της τάξης των € 6,8 εκατομμυρίων.

## Εξοικονόμηση Ενέργειας και Εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύγονται για το 2015



### Εξοικονόμηση ενέργειας 57,1 GWh ανά δραστηριότητα 2015



Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (score 3) που αποφεύχθηκαν ήταν 2.800 t CO<sub>2</sub> eq. Το όφελος αυτό υπολογίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την ανακύκλωση χαρτιού, τον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού και την αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων.

## Μέτρα Εξοικονόμησης Ενέργειας

Μέτρο εξοικονόμησης ενέργειας	Πεδίο εφαρμογής	Περιγραφή - Αποτέλεσμα
Ευφυή μετρητικά συστήματα σε σταθμούς βάσης υψηλής κατανάλωσης	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Μέχρι το τέλος του 2015, είχαν εγκατασταθεί 420 συστήματα (COSMOTE).
Συστήματα free cooling	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ο συνολικός αριθμός των εγκατεστημένων συστημάτων ανέρχεται σε 1.680 (COSMOTE).
Αντικατάσταση παλαιού εξοπλισμού	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Το 2015 ο ΟΤΕ και η COSMOTE αντικατέστησαν 48 και 141 συστήματα παλαιών ανορθωτών τάσης αντίστοιχα. Κατά μέσο όρο η απόδοση βελτιώνεται από 75% σε 96%.
Τροφοδοτικά εσωτερικού χώρου με κλιματιστικό αποκλειστικά για τους συσσωρευτές	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Στόχος είναι η μείωση κατανάλωσης ενέργειας, λόγω της αύξησης της εσωτερικής θερμοκρασίας στους σταθμούς βάσης (από 26°C σε 30°C). Στο τέλος του 2015, είχαν εγκατασταθεί 245 συστήματα (COSMOTE).
Εκσυγχρονισμός τηλεπικοινωνιακού δικτύου ΟΤΕ	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Η σχολάζουσα χωρητικότητα (κατάργηση των θυρών PSTN) και απενεργοποίηση του συναφούς εξοπλισμού, συμπεριλαμβανομένων και των μονάδων ψύξης, βρίσκεται σε εξέλιξη. Η αλλαγή προς την τεχνολογία VDSL θα αυξήσει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, συνολικά ωστόσο αναμένεται τελικά μείωσή της.
Εξορθολογισμός χρήσης κτιρίων	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο - Κτίρια	Σύμπτυξη, γεωγραφική και σε κατάληψη χώρου, του εξοπλισμού των συστημάτων διαχείρισης δικτύου. Το 2015, η επιφάνεια των κτιρίων που χρησιμοποιήθηκε από τον ΟΤΕ, μειώθηκε κατά 1% περίπου, σε σύγκριση με το 2014.
Συντήρηση ηλεκτροπαραγωγών ζευγών	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Η COSMOTE υλοποίησε πρόγραμμα συντήρησης σε 689 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (24ωρης και εφεδρικής λειτουργίας). Συνεχίζεται το πρόγραμμα της σταδιακής σύνδεσης απομακρυσμένων σταθμών βάσης με γεννήτριες 24ωρης λειτουργίας στο ηλεκτρικό δίκτυο.
Ενεργειακή αναβάθμιση κτιρίων	Κτίρια / Καταστήματα	Ριζική ανακαίνιση κατά την οποία γίνεται επιλογή υλικών και κατασκευή νέων εγκαταστάσεων με σημαντικά καλύτερη ενεργειακή απόδοση. Πλήρης ανακατασκευή καταστημάτων ΟΤΕ.
Ενεργειακή αναβάθμιση υφιστάμενων χώρων Data Centers	Data Centers	Μέτρα εξοικονόμησης που στοχεύουν στην καλύτερη απόδοση των εγκαταστάσεων.
Ανανέωση στόλου οχημάτων	Οδικές μεταφορές	Ολοκληρώθηκε η προμήθεια 1000 νέων πετρελαιοκίνητων οχημάτων ενώ αποσύρθηκαν 800 παλαιά οχήματα, κυρίως βενζινοκίνητα.
Τηλεδιασκέψεις	Μετακινήσεις	Το 2015 πραγματοποιήθηκαν 6.000 audio-conferences και 26.000 video-conferences για εσωτερικές επιχειρησιακές ανάγκες.

## 6.5 Χρήση Πόρων και Διαχείριση Απορριμμάτων

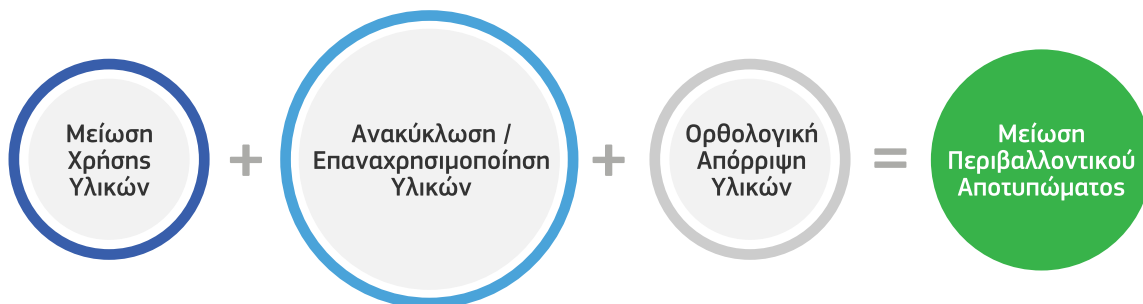
### Είναι σημαντικό γιατί...

Η ορθολογική και αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων και η ορθή διαχείριση των παραγόμενων απορριμμάτων με την υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης συμβάλλει στην αποδοτική λειτουργία του ΟΤΕ και της COSMOTE και στον έλεγχο του λειτουργικού τους κόστους. Παράλληλα, η ορθή διαχείριση των παραγόμενων απορριμμάτων ελαχιστοποιεί τις επιπτώσεις στο περιβάλλον, στην υγεία και στα οικοσυστήματα από την ανεξέλεγκτη διάθεσή τους και διασφαλίζει τη συμμόρφωση των εταιρειών με την περιβαλλοντική νομοθεσία.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν ότι οι φυσικοί πόροι δεν είναι ανεξάντλητοι και θεωρούν ότι η ορθολογική και αποδοτική χρήση τους αποτελούν βασικές προτεραιότητες στην κατεύθυνση της βιώσιμης ανάπτυξης. Για το λόγο αυτό έχει υιοθετηθεί η αρχή

«Μείωση – Επαναχρησιμοποίηση – Ανακύκλωση» με στόχο τη μείωση των παραγόμενων απορριμμάτων που αναπόφευκτα προκύπτουν από κάθε εταιρική δραστηριότητα.

### Παρακολούθηση Χρήσης Υλικών



Επιπλέον, ο ΟΤΕ και η COSMOTE:

- αναπτύσσουν προϊόντα και υπηρεσίες που συνεισφέρουν στην ορθολογική διαχείριση των φυσικών πόρων και τον περιορισμό των παραγόμενων αποβλήτων και
- επιδιώκουν την ενημέρωση / ευαισθητοποίηση και προτροπή των πολιτών ώστε να υιοθετούν πρακτικές ανακύκλωσης.

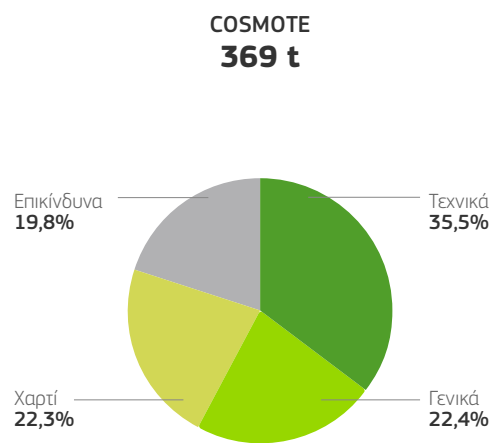
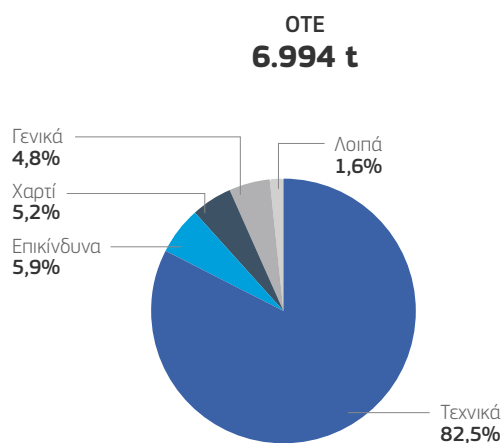
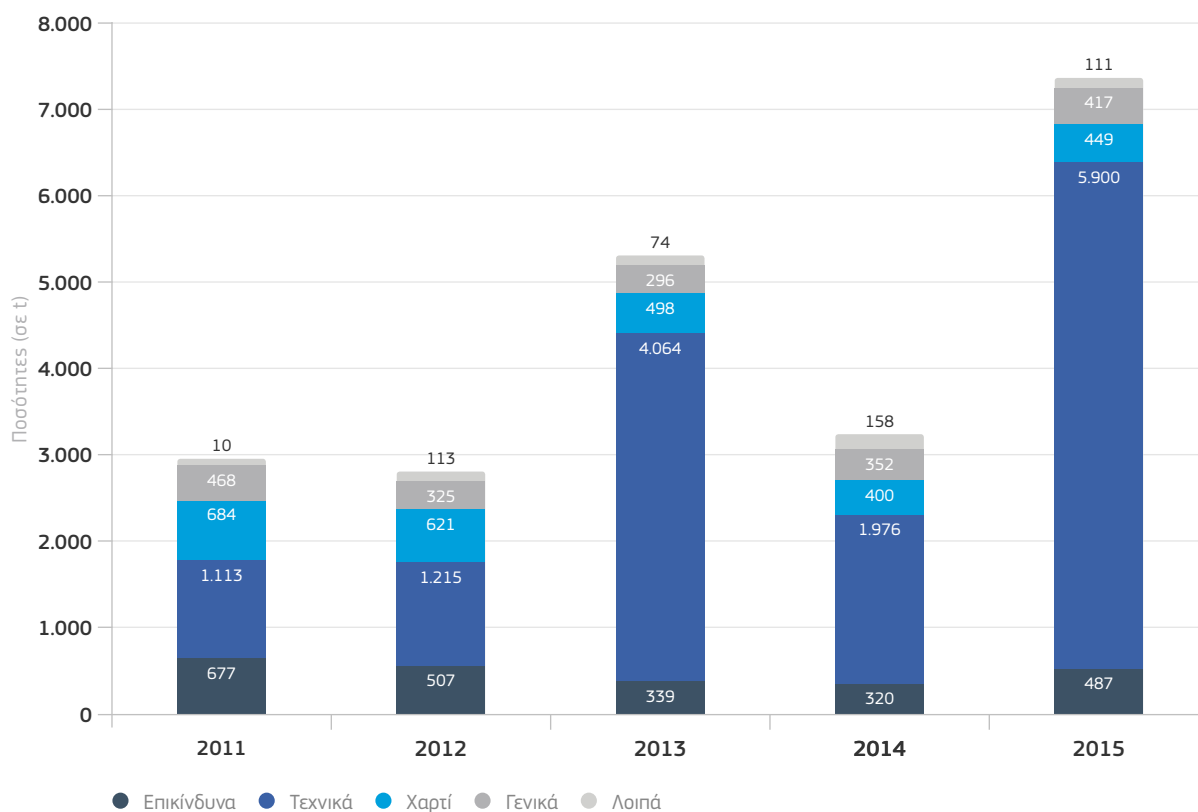
## 6.5.1 Παραγόμενα Απορρίμματα

Τα παραγόμενα απορρίμματα από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE εντάσσονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Επικίνδυνα απόβλητα που χρήζουν ειδικής διαχείρισης (π.χ. λιπαντικά, συσσωρευτές, κλπ.).
- Τεχνικά απορρίμματα τα οποία αφορούν σε υλικά / εξοπλισμό απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. καλώδια, μέταλλα, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, κλπ.), και σε προϊόντα που συλλέγονται στο δίκτυο των καταστημάτων COSMOTE και προωθούνται για ανακύκλωση (π.χ. συσκευές κινητής / σταθερής τηλεφωνίας, οικιακές μπαταρίες, κλπ.).
- Χαρτί.
- Γενικά απορρίμματα που περιλαμβάνουν τα τυπικά αστικά απορρίμματα από τα κτίρια, τα υλικά συσκευασίας καθώς και απορρίμματα από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. μελανοδοχεία).
- Λοιπά απορρίμματα, που δεν εντάσσονται σε καμία από τις παραπάνω κατηγορίες (π.χ. οχήματα στο τέλος του κύκλου ζωής).

Τα παραγόμενα απορρίμματα από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE, το 2015, υπολογίστηκαν σε 7.360 t περίπου. Οι ετήσιες μεταβολές των παραγόμενων ποσοτήτων εξαρτώνται κυρίως από το ρυθμό απαξίωσης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και τις εργασίες αναβάθμισης / εκσυγχρονισμού του δικτύου σταθερής τηλεφωνίας.

## Παραγωγή Απορριμμάτων ΟΤΕ και COSMOTE 2011 - 2015



### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Στην κατηγορία Επικίνδυνα περιλαμβάνονται τεχνικά και μη-τεχνικά απορρίμματα.

## 6.5.2 Διαχείριση Απορριμμάτων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν αναπτύξει ένα εκτεταμένο δίκτυο συλλογής, καταγραφής, αποθήκευσης και τελικά διαχείρισης / ανακύκλωσης το οποίο καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων τους (περιλαμβάνεται το πρόγραμμα ανακύκλωσης για τηλεφωνικές συσκευές με τα αξεσουάρ τους, οικιακές μπαταρίες, και μελάνια εκτυπωτή που υλοποιείται στο δίκτυο καταστημάτων) πανελλαδικά, και συνεργάζονται με πιστοποιημένες / εξουσιοδοτημένες εταιρείες διαχείρισης<sup>1</sup> για τη διασφάλιση (α) της ορθής διαχείρισης των παραγόμενων απορριμμάτων και (β) της αξιοποίησης των περιεχόμενων υλικών (π.χ. χαλκός, σίδηρος και χάλυβας, κλπ.) τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως πρώτες ύλες για την παραγωγή άλλων αγαθών, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση φυσικών πόρων. Όλες οι δραστηριότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση απορριμμάτων, εντάσσονται στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του ΟΤΕ και της COSMOTE, το οποίο είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου ISO 14001:2004<sup>2</sup>.

Παράλληλα και στοχεύοντας, μεταξύ άλλων, στην αύξηση του χρόνου ζωής του εξοπλισμού και στην ορθή διαχείριση του απορριπτόμενου εξοπλισμού πελατών, οι συμβάσεις σταθερής τηλεφωνίας, internet και τηλεόρασης περιλαμβάνουν πλέον όρους χρησιδανείου του παρεχόμενου τερματικού εξοπλισμού (εφόσον ο πελάτης επιλέξει να προμηθευτεί τον απαραίτητο εξοπλισμό από τον ΟΤΕ). Σύμφωνα με τους όρους αυτούς ο εξοπλισμός καλύπτεται από εγγύηση καλής λειτουργίας για όσο διάστημα ισχύει η σύμβαση ενώ ο πελάτης έχει την υποχρέωση επιστροφής του εξοπλισμού μετά τη λήξη της σύμβασης. Με τον τρόπο αυτό, ο ΟΤΕ, ως κάτοχος του εξοπλισμού και στο πλαίσιο των πολιτικών που εφαρμόζει, συμβάλλει στην κατάλληλη επεξεργασία ή/και την ανακύκλωση του εξοπλισμού μέσω των πιστοποιημένων / εξουσιοδοτημένων εταιρειών διαχείρισης με τις οποίες συνεργάζεται. Για το 2015, το 100% των νέων συμβάσεων (οικιακών και

εταιρικών πελατών) περιελάμβαναν αιτήσεις παροχής τερματικού εξοπλισμού με χρησιδάνειο.

Τα υφιστάμενα προγράμματα ανακύκλωσης καλύπτουν το σύνολο των τεχνικών και των επικίνδυνων απορριμμάτων. Οι ποσότητες που τελικά αποτίθενται σε χώρους υγειονομικής ταφής είναι λιγότερες του 10% των παραγόμενων απορριμμάτων, ενώ δεν σημειώθηκαν απώλειες ή διαρροές υγρών (από τη διαχείριση συσσωρευτών και λιπαντικών). Αναλυτικές πληροφορίες για τις ποσότητες απορριμμάτων που ανακυκλώνουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE, για την περίοδο 2008 – 2015 είναι διαθέσιμες στο αρχείο «[Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Απορρίμματα](#)», ενώ περισσότερες πληροφορίες για την ανακύκλωση που πραγματοποιείται στα καταστήματα παρουσιάζονται και στην ενότητα Ευαισθητοποίηση Κοινού.

## 6.5.3 Διαχείριση Πόρων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν έχουν μεταποιοτική δραστηριότητα αλλά παρέχουν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και προϊόντα, οπότε και η χρήση πρώτων υλών περιορίζεται στο χαρτί και στα υλικά συσκευασίας (για τα προϊόντα που διαθέτουν στην αγορά).

Με στόχο τη μείωση της **κατανάλωσης χαρτιού**, αναπτύσσονται διαδραστικές ηλεκτρονικές εφαρμογές, τόσο εντός ΟΤΕ και COSMOTE όσο και για την εξυπηρέτηση και την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες. Με υπηρεσίες / πρωτοβουλίες όπως:

- η δυνατότητα ηλεκτρονικής αποστολής των λογαριασμών στους πελάτες,
- η χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής διαχείρισης, όπου είναι διαθέσιμα, για την ηλεκτρονική υπογραφή αιτημάτων πελατών (ανανέωση συμβολαίων, αλλαγή διεύθυνσης, νέες ενεργοποιήσεις, κλπ.) στα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ,

<sup>1</sup> Η συλλογή και η διαχείριση των λιπαντικών από τη συντήρηση των οχημάτων γίνεται από τα συνεργαζόμενα συνεργεία αυτοκινήτων.

<sup>2</sup> Οι συλλεχθείσες ποσότητες από το δίκτυο καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ (που στη συνέχεια προωθούνται για ανακύκλωση) δεν περιλαμβάνουν μόνο προϊόντα COSMOTE, ενώ προϊόντα COSMOTE συγκεντρώνονται και σε άλλα σημεία πώλησης και κατά συνέπεια δεν είναι εφικτός ο υπολογισμός του ποσοστού των πωληθέντων προϊόντων που πραγματικά ανακυκλώνονται.

- η δυνατότητα ανανέωσης του χρόνου ομιλίας των πελατών καρτοκινητής της COSMOTE μέσω e-voucher,
- η ηλεκτρονική υποβολή και επεξεργασία των αιτημάτων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων (1,34 εκατομμύρια αιτήσεις) και
- το πρόγραμμα Work Force Management, με αντικείμενο τις δραστηριότητες των τεχνικών του ΟΤΕ

εξοικονομήθηκαν 150,5 t χαρτιού.

Η κατανάλωση φωτοαντιγραφικού χαρτιού, το 2015, ανήλθε σε 220,3 t (ΟΤΕ: 182,7 t, COSMOTE: 37,7 t), ενώ ανακυκλώθηκαν 183,5 t προϊόντα χαρτιού (ΟΤΕ: 155,7 t, COSMOTE: 27,8 t).

Παράλληλα συνεχίζονται οι διαδικασίες (που ξεκίνησαν το 2015) ώστε μέχρι το τέλος του 2016, το σύνολο των λογαριασμών πελατών να εκτυπώνεται σε χαρτί με πιστοποίηση FSC.

Ός προς τα **υλικά συσκευασίας**, ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν πρόγραμμα παρακολούθησης (για τις συσκευασίες των προϊόντων που παράγουν και διαθέτουν στην αγορά) και συμμετέχουν σε συλλογικά συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Κατά συνέπεια, ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν τις ποσότητες των υλικών συσκευασίας που ανακτώνται και ανακυκλώνονται, καθώς αυτό αποτελεί αρμοδιότητα των εν λόγω συστημάτων.

Χαρτί – Χαρτόνι και πλαστικό αποτελούν τα κύρια υλικά συσκευασίας που χρησιμοποιούνται από τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Το 2015,

- το μέσο βάρος συσκευασιών για τον ΟΤΕ ήταν 94 g ανά συσκευασία (Χαρτί – Χαρτόνι: 188.980 kg, Πλαστικό: 38.590 kg).
- το μέσο βάρος συσκευασιών για την COSMOTE ήταν 4,3 g ανά συσκευασία (Χαρτί – Χαρτόνι: 19.500 kg, Πλαστικό: 11.460 kg).

Τέλος, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη διαχείριση των μελανοδοχείων λόγω των πιθανών επικίνδυνων ουσιών που μπορεί να περιέχουν και του αργού ρυθμού αποσύνθεσης των υλικών από τα οποία αποτελούνται. Το 2015, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χρησιμοποίησαν επαναγεμισμένα μελανοδοχεία σε ποσοστό 68% και 93% αντίστοιχα, υπερκαλύπτοντας τους στόχους που είχαν τεθεί (50% και 40% αντίστοιχα).



## Πρόγραμμα Ανακύκλωσης στα Κτίρια

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποιούν (από το 2013) ένα εσωτερικό πρόγραμμα ανακύκλωσης στα κτίρια. Το πρόγραμμα αυτό στοχεύει στην ανακύκλωση των απορριμμάτων που παράγονται από την καθημερινή λειτουργία των κτιρίων γραφείων, βασίζεται στην αρχή «Διαλογή στην πηγή» και υπάρχει κεντρική διαχείριση.

Με την υλοποίηση του προγράμματος, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνεισφέρουν στην επίτευξη των εθνικών στόχων ανακύκλωσης υλικών συσκευασίας, με τρόπο μετρήσιμο και τεκμηριωμένο και ενισχύουν την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων.

Μέχρι τώρα έχουν εγκατασταθεί 178 σταθμοί ανακύκλωσης και 2940 κάδοι ανακύκλωσης χαρτιού, σε 15 κτίρια πανελλαδικά, καλύπτοντας περίπου 7000 εργαζόμενους. Εντός του 2016, το πρόγραμμα ανακύκλωσης θα επεκταθεί σε δύο ακόμη κτίρια, καλύπτοντας πάνω από 600 εργαζόμενους.

Στο πλαίσιο του σχεδιασμού της επέκτασης του προγράμματος, τον Ιούνιο του 2015 πραγματοποιήθηκε έρευνα στα πρώτα 6 κτίρια του προγράμματος. Αντικείμενο της έρευνας ήταν η καταγραφή της εμπειρίας των εργαζομένων από την υλοποίηση του προγράμματος, ώστε να προσδιοριστούν καλές πρακτικές και βελτιωτικές / διορθωτικές ενέργειες (συμμετείχαν πάνω από 600 εργαζόμενοι). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, πάνω από το 96% των εργαζομένων θεωρεί ότι το συγκεκριμένο πρόγραμμα αποτελεί ένα σημαντικό έργο, καθώς διαμορφώνει μια κοινή κουλτούρα συμμετοχής στην ανακύκλωση για τους εργαζόμενους, τόσο εντός όσο και εκτός του Ομίλου. Επίσης, το 81% έχει πολύ καλή γνώση του περιεχομένου του προγράμματος ενώ το 93% αξιολογεί θετικά τη λειτουργικότητα του εγκατεστημένου εξοπλισμού.

Το 2015 ανακυκλώθηκαν 91,5 t υλικών, εκ των οποίων 77,7 t χαρτί, 7,6 t πλαστικό, 300 kg αλουμίνιο, 2,1 t μελανοδοχεία και 3,8 t διάφορα ανακυκλώσιμα υλικά, καθώς και 388 kg οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών μικροσυσκευών.



## 6.6 Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία

### Είναι σημαντικό γιατί...

Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία από ανθρωπογενείς πηγές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (Η/Μ), έχουν προσελκύσει ιδιαίτερη προσοχή, τα τελευταία 30 έτη. Για το λόγο αυτό, διεθνείς επιστημονικοί οργανισμοί έχουν διαμορφώσει όρια ασφαλούς έκθεσης (βασικοί περιορισμοί και επίπεδα αναφοράς) σε μη ιοντίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες και έχει αναπτυχθεί ένα σχετικό νομοθετικό πλαίσιο. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, που όχι μόνο ικανοποιούν τις αυξημένες ανάγκες των πελατών τους αλλά είναι και ασφαλή για το κοινό.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, έχει διαμορφώσει και εφαρμόζει πολιτική για τις μη ιοντίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες (EMF) όπου αποτυπώνεται η δέσμευσή του να συμβάλλει στην προστασία του κοινού, μέσα από ενέργειες διαφάνειας, ενημέρωσης, συμμετοχής και προώθησης της επιστήμης. Τα θέματα της Η/Μ εντάσσονται στα πιστοποιημένα κατά ISO 14001 ΣΠΔ και ακολουθούνται οι σχετικές διαδικασίες παρακολούθησης, ανασκόπησης και λήψης βελτιωτικών / προληπτικών ενεργειών εφόσον κριθεί σκόπιμο.

### 6.6.1 Ακολουθείται εξ' ορισμού η Αρχή της Πρόληψης

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν τις ανησυχίες του κοινού σχετικά με ενδεχόμενες επιπτώσεις της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στην υγεία. Παρ' όλο που:

- οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί και αξιολογηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας δεν δείχνουν κάποια τέτοια συσχέτιση για τις τηλεπικοινωνίες, και
- σύμφωνα με ανεξάρτητες μετρήσεις, οι τιμές του Η/Μ πεδίου που οφείλεται στους Σταθμούς Βάσης, αποτελούν λιγότερο από το 30% του συνολικού ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου στις κατοικημένες περιοχές

αποτελεί πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ (η οποία βασίζεται στις αρχές της Διαφάνειας, Πληροφόρησης, Συμμετοχής και Προώθησης της Επιστήμης) η εφαρμογή, εξ' ορισμού, της Αρχής της Πρόληψης για το σύνολο των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό υιοθετούν τα παρακάτω:

- Τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικού πεδίου σε όλους τους Σταθμούς Βάσης, συμμορφώνονται με τα όρια που συστήνει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και η Διεθνής Επιτροπή για την Προστασία από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP), καθώς και με τα όρια που θέτει ο νόμος 4070/2012, και τα οποία είναι στο 60-70% των ορίων της ICNIRP (που ήδη είναι κατά περίπου 50 φορές χαμηλότερα των συνιστώμενων ορίων από την επιστημονική κοινότητα), στα σημεία ελεύθερης πρόσβασης του κοινού.
- Για τους Σταθμούς Ασύρματης Επικοινωνίας του ΟΤΕ και τους Σταθμούς Βάσης της COSMOTE, εκπονούνται μελέτες ραδιοεκπομπών και ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου (κατά περίπτωση) από εξειδικευμένο προσωπικό, σε μία ακτίνα από 50 m έως 300 m, αντίστοιχα, ώστε να επιβεβαιωθεί η λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων εντός των ορίων ασφαλούς έκθεσης, όπως ορίζει και η κείμενη νομοθεσία. Οι σχετικές μελέτες αποτελούν τμήματα των μελετών

περιβαλλοντικών επιπτώσεων (όπου απαιτούνται) ή των προτύπων περιβαλλοντικών δεσμεύσεων, οι οποίες εκπονούνται και υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές.

Το ποσό που διατέθηκε το 2015, σε προγράμματα σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία, ήταν περίπου € 250.000.

Επιπλέον, όλα τα προϊόντα που πωλούνται στο δίκτυο καταστημάτων φέρουν όλες τις απαραίτητες σημάνσεις που προβλέπονται από την εθνική και κοινοτική νομοθεσία, ενώ οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας λειτουργούν εντός των ορίων ασφαλούς έκθεσης σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης / Specific Absorption Rate, SAR). Ο κατάλογος των σχετικών τιμών για όλες τις συσκευές είναι διαθέσιμος, σε έντυπη μορφή, σε όλα τα καταστήματα.

## 6.6.2 Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας

Το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων «Πεδίον24», έχει αναπτυχθεί από το Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και το Εργαστήριο Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών του Πανεπιστημίου Αιγαίου, με την υποστήριξη της COSMOTE.

Σκοπός του προγράμματος, είναι η συνεχής και απρόσκοπτη ενημέρωση του κοινού για τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου από τους σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας, καθώς και από άλλες πηγές, όπως αναμεταδότες ραδιοφώνου, τηλεόρασης, ραντάρ και άλλες τηλεπικοινωνιακές εφαρμογές. Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2005 και βρίσκεται σε πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία από το 2006. Εντός του 2015 στην ομάδα των εργαστηρίων που συμμετέχουν προστέθηκε και το εργαστήριο Διαδικτυακών και Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιά.

Οι σταθμοί μέτρησης του προγράμματος είναι πλήρως εξοπλισμένοι με όργανα τελευταίας τεχνολογίας και

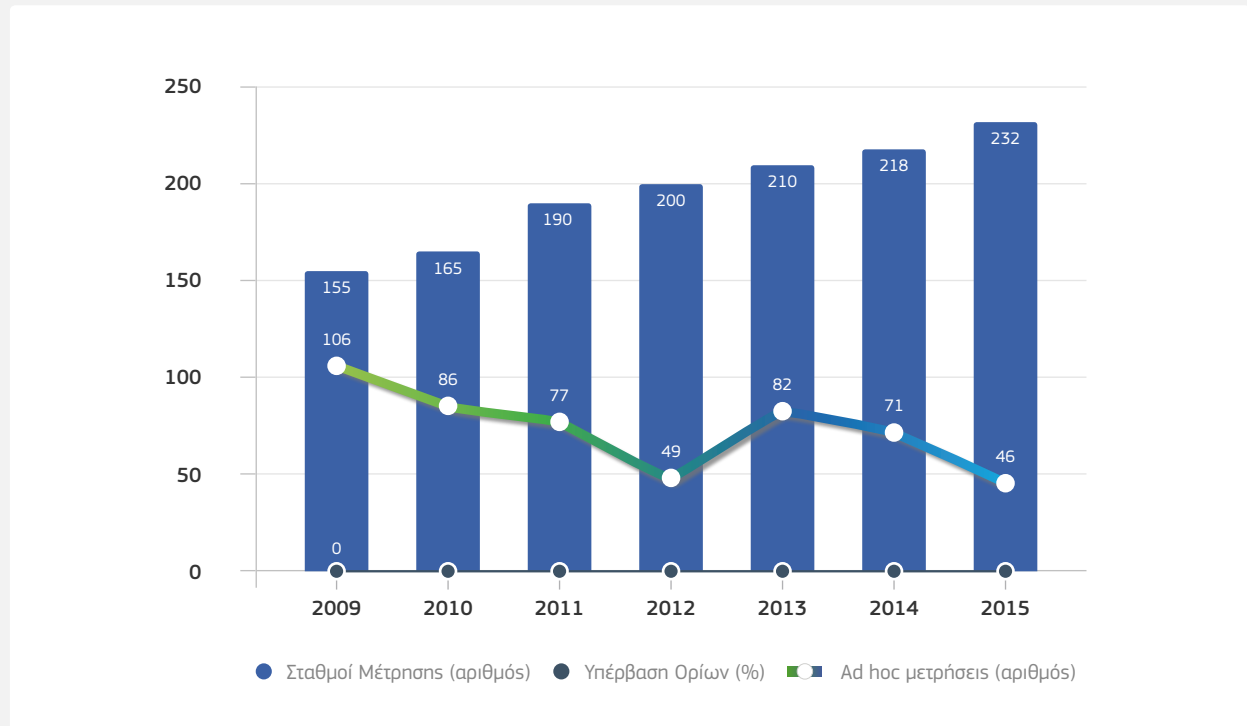
εξειδικευμένους ανιχνευτές μέτρησης ηλεκτρικού πεδίου, και καλύπτουν το σύνολο της χώρας. Οι σταθμοί μέτρησης λειτουργούν όλο το 24ωρο. Οι μετρήσεις καταχωρούνται σε μία βάση δεδομένων στον εξυπηρετητή του κέντρου διαχείρισης και είναι άμεσα διαθέσιμες στο κοινό μέσω της ιστοσελίδας του προγράμματος ([www.pedion24.gr](http://www.pedion24.gr)). Το ενδιαφέρον του κοινού για τις μετρήσεις αυτές είναι μεγάλο, όπως προκύπτει από την επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας του προγράμματος (200 επισκέψεις την ημέρα κατά μέσο όρο).

Ο αριθμός των σταθμών μέτρησης αυξάνει συνεχώς από το 2006 (22 σταθμοί μέτρησης), και το 2015 τέθηκαν σε λειτουργία 14 νέοι σταθμοί, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό των εγκατεστημένων σταθμών σε 232. Σε καμία από τις περίπου 62 εκατ. μετρήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί την τελευταία δεκαετία δεν διαπιστώθηκε υπέρβαση των νόμιμων ορίων. Επιπλέον, το 2015 πραγματοποιήθηκαν 46 μετρήσεις από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE και 14 μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας) έπειτα από αίτημα της COSMOTE. Σε όλες τις περιπτώσεις των μετρήσεων αυτών, επιβεβαιώθηκε η μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία, όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό, ενώ και οι δειγματοληπτικές μετρήσεις που πραγματοποιήσε η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (στο 20% τουλάχιστον του συνόλου των σταθμών που λειτουργούν εντός αστικού ιστού κάθε χρόνο) είχαν το ίδιο αποτέλεσμα.

Το εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας περιβάλλοντος της COSMOTE είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο EN ISO / IEC 17025 από το 2012.

Το εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας του ΟΤΕ διαθέτει Ανθοοικό θάλαμο για τη μελέτη της εκπεμπόμενης Η/Μ ακτινοβολίας από την ασύρματη (WiFi) διεπαφή των παρεχόμενων ευρυζωνικών τερματικών xDSL, την αξιολόγηση της ανθεκτικότητας των τερματικών αυτών σε παρεμβολές και τη διεξαγωγή μετρήσεων της ασύρματης διεπαφής σε φυσικό επίπεδο.

## Πρόγραμμα Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας «Πεδίον 24»



### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Ad hoc μετρήσεις: Επί τόπου μετρήσεις από πιστοποιημένα κατά ISO 17025 εργαστήρια, όπου διαχωρίζεται η συνεισφορά της κινητής τηλεφωνίας, των ραδιοτηλεοπτικών πομπών ή άλλων πηγών στο συνολικό ηλεκτρομαγνητικό υπόβαθρο.

### 6.6.3 Συστηματική Ενημέρωση Κοινωνίας και Εργαζομένων

Με στόχο τη συστηματική ενημέρωση της κοινωνίας για τις πιθανές επιπτώσεις της Η/Μ ακτινοβολίας στην υγεία, η COSMOTE έχει εκδώσει και διανέμει μέσω του εμπορικού της δικτύου τα έντυπα:

- «Πεδίον 24 - Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας», όπου περιγράφεται η λειτουργία του προγράμματος. Το έντυπο διανεμήθηκε σε πάνω από 800 πολίτες.
- «Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία», το οποίο μοιράστηκε σε πάνω από 1.500 ενδιαφερόμενους.

Επίσης, πραγματοποιούνται ενημερωτικές παρουσιάσεις, από εξειδικευμένο προσωπικό της εταιρείας, σε μαθητές, φοιτητές και εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ. Το 2015, πραγματοποιήθηκαν ενημερώσεις σε 150

μαθητές και φοιτητές καθώς και σε 500 εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ.

Συνολικά, στο πλαίσιο των ενημερωτικών δραστηριοτήτων διανεμήθηκαν πάνω από 1.600 έντυπα σε μαθητές, ΜΚΟ, πελάτες, κλπ.

Για την καλύτερη πρόσβαση στις σχετικές πληροφορίες δημιουργήθηκε ειδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για ερωτήσεις σχετικά με την Η/Μ ακτινοβολία, η οποία βρίσκεται στην ιστοσελίδα της COSMOTE ([emfinfo@cosmote.gr](mailto:emfinfo@cosmote.gr)).

Παρέχεται συστηματικά πληροφόρηση στους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE για τη λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας, και ιδιαίτερα για θέματα σχετικά με την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, έτσι ώστε να είναι πλήρως ενημερωμένοι και να λαμβάνουν υπόψη τα σχετικά θέματα, τόσο κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους όσο και κατά την επικοινωνία τους με τους πελάτες και το κοινό.

## 6.7 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές

### 6.7.1 Όζον

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αντικαθιστούν σταδιακά τις ψυκτικές εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούν ουσίες οι οποίες καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος (Ozone Depleting Substances, ODS) ως ψυκτικά μέσα, λαμβάνοντας υπόψη όσα προβλέπονται στη σχετική νομοθεσία, ενώ ήδη στα συστήματα πυρόσβεσης χρησιμοποιούνται μέσα με μηδενικό δυναμικό καταστροφής όζοντος (Ozone Depleting Potential, ODP). Το 2015, η COSMOTE ξεκίνησε τη διαδικασία αντικατάστασης των ψυκτικών μέσων που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος (1000 kg R22, ποσότητα που αντιστοιχεί στο 51% του συνόλου) που υπάρχουν στις εγκαταστάσεις της, ενώ και ο ΟΤΕ εφαρμόζει σχετικές διαδικασίες διαχείρισης σε συμφωνία με τη σχετική νομοθεσία. Το 2015 δεν συμπληρώθηκαν ποσότητες R22 στις ψυκτικές εγκαταστάσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Οι υδροφθοράνθρακες (HFC) χρησιμοποιούνται για την αντικατάσταση των ουσιών που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος, καθώς και σε νέες εγκαταστάσεις. Οι ποσότητες που συμπληρώθηκαν (αναπλήρωση διαρροών), για το 2015 ήταν περίπου 6,4 t, που αντιστοιχούν σε εκπομπές ΑΦΘ 12,9 kt CO<sub>2</sub> eq (αύξηση κατά 30%, σε σχέση με το 2014, λόγω παλαιότητας του εξοπλισμού αλλά και της συνεχούς λειτουργίας του). Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 4,5% του συνόλου των εκπομπών ΑΦΘ (άμεσων και έμμεσων) από τη χρήση ενέργειας. Για την ταχύτερη αποκατάσταση των διαρροών (και τον περιορισμό των εκπομπών) πραγματοποιείται συστηματικός έλεγχος των εγκαταστάσεων στο πλαίσιο διορθωτικής και προληπτικής συντήρησης.

Προσθήκη Ψυκτικών Μέσων σε Ψυκτικές Εγκαταστάσεις ΟΤΕ και COSMOTE

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>ΟΤΕ</b>					
R22 (kg)	2.981,33	731,00	718,00	70,00	0,00
R407C (kg)	3.077,50	3.990,00	4.197,80	2.865,00	3.451,34
R410A (kg)	258,00	515,00	596,50	40,00	83,98
R134a (kg)	22,60	211,00	21,00		30,00
R417A (kg)	2.590,00	2.346,00	2.801,00	1.490,00	1.996,70
R422 (kg)		209,50	416,00	145,00	220,00
R404 (kg)		367,00	20,00		

### Προσθήκη Ψυκτικών Μέσων σε Ψυκτικές Εγκαταστάσεις ΟΤΕ και COSMOTE

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>COSMOTE</b>					
R22 (kg)	266,00	337,00	273,00	226,10	0,00
R407C (kg)	681,00	471,60	362,00	346,80	330,40
R410A (kg)	433,00	191,00	122,00	126,70	224,00
R134a (kg)	0,00				
R417A (kg)			6,00	14,00	81,30
R422 (kg)		48,00			

#### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

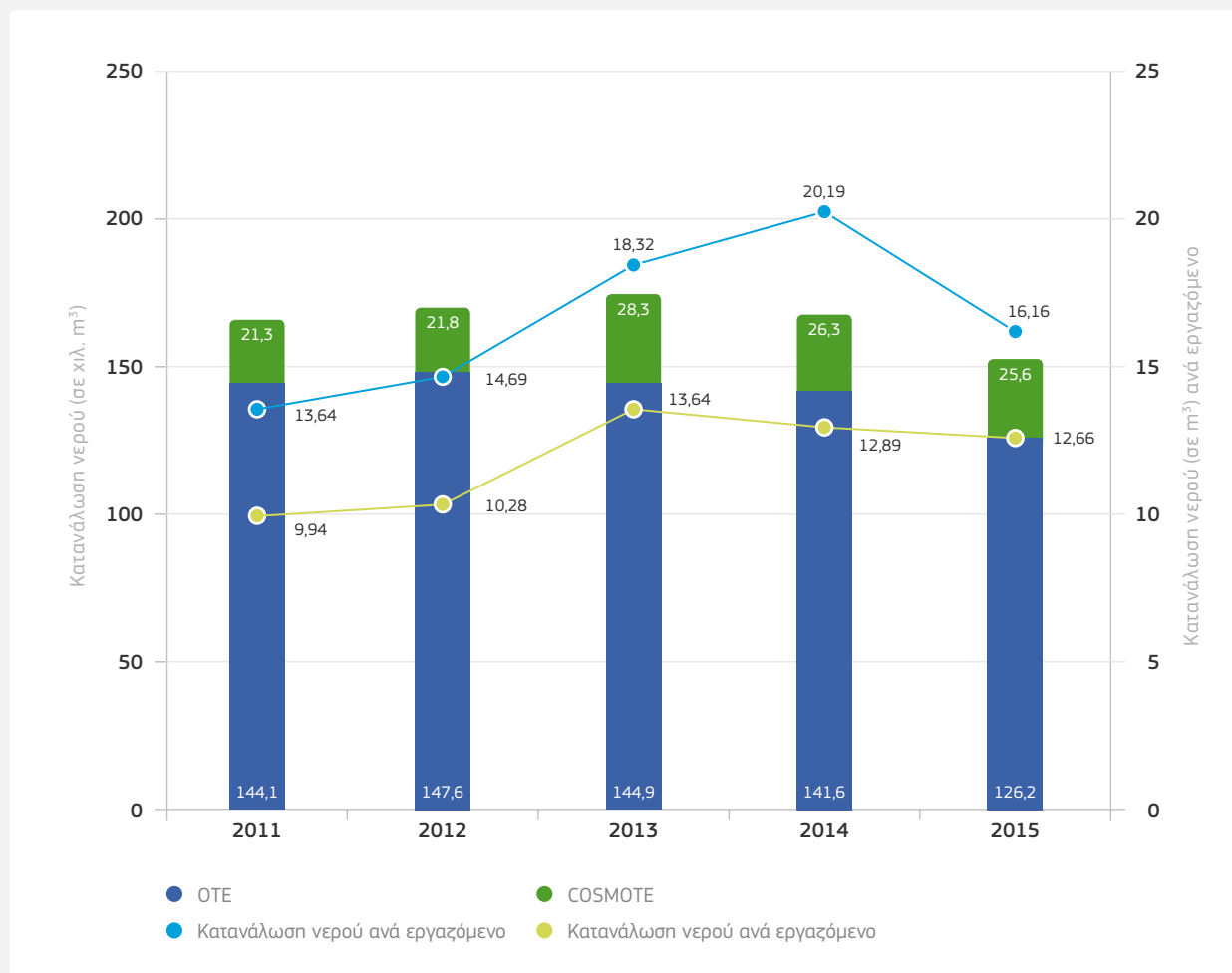
1. Το δυναμικό καταστροφής όζοντος εκφράζεται σε ισοδύναμο R11 (CFC-11). Στην περίπτωση του R22 η μετατροπή γίνεται με βάση το συντελεστή 0,055.
2. Για το Δυναμικό Παγκόσμιας Αύξησης Θερμοκρασίας (Global Warming Potential) χρησιμοποιούνται οι τιμές που περιλαμβάνονται στο παράρτημα III της Απόφασης 24/CP.19 και προέρχονται από την 4η Έκθεση Αξιολόγησης του IPCC.

## 6.7.2 Κατανάλωση νερού

Η χρήση νερού σε ΟΤΕ και COSMOTE καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτίρια και εμπορικά καταστήματα, και ανάγκες σίτισης και άρδευσης σε μεγάλα κτίρια διοίκησης, καθώς το νερό δεν αποτελεί συντελεστή παραγωγής για τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν εμπλέκονται άμεσα στην άντληση νερού, καθώς η προμήθεια του νερού που καταναλώνεται γίνεται από τις αρμόδιες, σε περιφερειακό επίπεδο, δημόσιες υπηρεσίες ύδρευσης – αποχέτευσης, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την ορθολογική διαχείριση των υδατικών πόρων που αξιοποιούν και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν πηγές νερού που να επηρεάζονται σημαντικά από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Η κατανάλωση νερού, το 2015, ανήλθε σε 151.726 m<sup>3</sup>, παρουσιάζοντας μείωση 10% σε σχέση με το 2014 (167.913 m<sup>3</sup>).

## Κατανάλωση Νερού



Τα υγρά απόβλητα του ΟΤΕ και της COSMOTE αφορούν σε υγρά αστικά απόβλητα, τα οποία οδηγούνται στα υφιστάμενα δημόσια δίκτυα αποχέτευσης και υφίστανται την προβλεπόμενη επεξεργασία. Κατά το 2015, δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού (δεν περιλαμβάνεται το βρόχινο νερό και τα αστικά απόβλητα), ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

### 6.7.3 Βιοποικιλότητα

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν την αξία της ελληνικής βιοποικιλότητας καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ βιοποικιλότητας, βιώσιμης ανάπτυξης και ανθρώπινης ευημερίας. Ταυτόχρονα, η παροχή

τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε όλη τη χώρα και ανά πάσα χρονική στιγμή, προϋποθέτει ένα γεωγραφικά εκτεταμένο δίκτυο τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων (σταθμοί βάσης και σταθμοί ασύρματης επικοινωνίας), στο οποίο αναπόφευκτα περιλαμβάνονται και περιοχές του δικτύου Natura 2000.

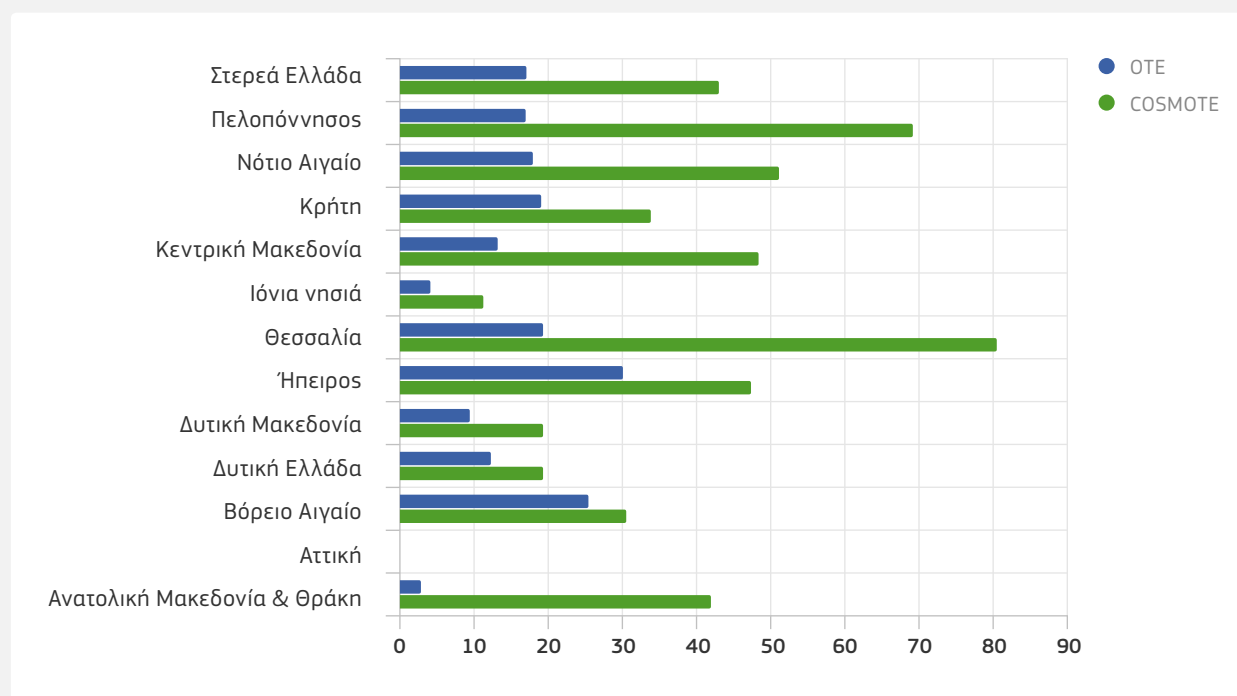
Το 2015, 493 σταθμοί βάσης της COSMOTE και 186 σταθμοί βάσης του ΟΤΕ ήταν εγκατεστημένοι σε 190 και 95 περιοχές Natura αντίστοιχα, καλύπτοντας εκτάσεις 2,465 και 25,01 εκταρίων αντίστοιχα. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις περιοχές που έχουν ενταχθεί στο δίκτυο Natura 2000 (π.χ. τοποθεσία, χάρτης, έκταση, προστατευόμενα είδη, κλπ.), είναι διαθέσιμες στη σχετική ιστοσελίδα του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Οι

παραπάνω σταθμοί είναι αδειοδοτημένοι από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και οι σχετικές άδειες είναι διαθέσιμες στην [ιστοσελίδα της](#). Όλα τα κτίρια και οι εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται σήμερα από ΟΤΕ και COSMOTE είναι καταγεγραμμένα και οι σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη Γενική Διεύθυνση Τεχνολογίας και Λειτουργιών.

Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεσμεύονται για την ελαχιστοποίηση των ενδεχόμενων επιπτώσεων που θα μπορούσαν να έχουν οι δραστηριότητές τους (σταθερή, κινητή τηλεφωνία και γραφεία) στη βιοποικιλότητα, και προς την κατεύθυνση αυτή:

- Οι πιθανές επιπτώσεις σχετίζονται κυρίως με τη λειτουργία των απαραίτητων για την παροχή αξιόπιστων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, εγκαταστάσεων ΟΤΕ και COSMOTE σε απομονωμένες περιοχές (κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία), καθώς και σε έργα υποδομής για την αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (παραγωγή απορριμμάτων).
- Στις εκάστοτε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) που εκπονούνται και υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές (όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία), λαμβάνονται υπόψη όλες οι πιθανές επιπτώσεις, και στις περιπτώσεις που οι δραστηριότητες γειτνιάζουν με προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας, γίνεται ειδική αναφορά σχετικά. Τα περιεχόμενα των μελετών αυτών, όπως και η αδειοδοτική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει και ένα στάδιο δημόσιας διαβούλευσης, καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία. Οι μελέτες αυτές, στη βάση της υφιστάμενης επιστημονικής γνώσης, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα είναι αμελητέες και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν οικότοποι που απαιτούν προστασία ή αποκατάσταση από τις δραστηριότητες ΟΤΕ και COSMOTE.
- Η πλειονότητα των εγκαταστάσεων ΟΤΕ και COSMOTE είναι μικρού μεγέθους, χωρίς μόνιμο προσωπικό και με περιορισμένες ανάγκες μετακινήσεων κατά τη φάση της λειτουργίας τους.

### Αριθμός Σταθμών Βάσης ΟΤΕ και COSMOTE σε Περιοχές Natura ανα Διοικητική Περιφέρεια





## 6.7.4 Οπτική Όχληση

Η οπτική όχληση από τις δραστηριότητες εταιρειών τηλεπικοινωνίας είναι σχετικά μικρή. Με στόχο την ελαχιστοποίηση των όποιων επιπτώσεων:

- Περιορίζεται το μέγεθος των νέων σταθμών βάσης.
- Επιδιώκεται η συνεγκατάσταση σταθμών βάσης, με τις άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, ώστε να μειώνεται συνολικά η οπτική όχληση των σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας.

- Κατά την εγκατάσταση νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών, απαραίτητων για την παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας, λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα, στο βαθμό που είναι τεχνικά εφικτό, ώστε να ελαχιστοποιηθεί η οπτική όχληση, κυρίως στις αστικές περιοχές.
- Γίνονται κατάλληλες τροποποιήσεις και σε υφιστάμενες τηλεπικοινωνιακές υποδομές.

Αριθμός	2011	2012	2013	2014	2015
Νέοι σταθμοί βάσης <sup>1</sup>	323	119	107	145	166
Νέες συνεγκαταστάσεις σταθμών βάσης	25	0	2	1	0
Ειδικές κατασκευές					
ΟΤΕ	2	2	4 <sup>2</sup>	4 <sup>2</sup>	4 <sup>2</sup>
COSMOTE	147	82	70	114	150

<sup>1</sup> Πληροφορίες σχετικά με τους αδειοδοτημένους σταθμούς βάσης της COSMOTE στην Ελλάδα είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της [Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων \(ΕΕΤΤ\)](#).

<sup>2</sup> Βάσεις από σκυρόδεμα για δορυφορικές κεραίες.

## 6.7.5 Θόρυβος

Σε γενικές γραμμές, η ηχητική όχληση από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι αμελητέα και περιορίζεται: (α) στη λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, που είναι απαραίτητα μόνο όταν συμβεί διακοπή παροχής ηλεκτρισμού ή όταν δεν υπάρχει αξιόπιστη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, (β) στα συστήματα επεξεργασίας αέρα (π.χ. απαγωγές, εισαγωγές νωπού αέρα) και (γ) στα εξωτερικά τμήματα των συστημάτων κλιματισμού που είναι εγκατεστημένα στις ταράτσες, στους ακάλυπτους χώρους ή στις προσόψεις των κτιρίων (π.χ. πύργοι ψύξης, συμπυκνωτές).

- Η λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών στις αστικές περιοχές είναι σύμφωνη με τις διατάξεις που προβλέπονται από την εθνική νομοθεσία. Σε

ειδικές περιπτώσεις, όπου η ηχητική όχληση από τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη πρέπει να μειωθεί, τότε, είτε λαμβάνονται μέτρα ηχομόνωσης, είτε χρησιμοποιούνται υβριδικά συστήματα για τον περιορισμό των ωρών λειτουργίας τους, είτε τα προβληματικά συστήματα αντικαθίστανται με άλλα σύγχρονα, με χαμηλότερα επίπεδα θορύβου.

- Για τον περιορισμό των επιπέδων θορύβου από τα συστήματα επεξεργασίας αέρα και κλιματισμού στα επίπεδα που προβλέπονται από τη νομοθεσία, εγκαθίστανται ηχομονωτικές κατασκευές (ηχοπετάσματα, ηχοπαγίδες) ή αντικαθίστανται από νεότερα (η παλαιότητα συχνά συνδέεται με αυξημένα επίπεδα θορύβου), πιο εξελιγμένα συστήματα, με χαμηλότερη στάθμη θορύβου λειτουργίας.

## 6.8 Δράσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης

### 6.8.1 Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στοχεύουν στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και την αύξηση της συμμετοχής των εργαζομένων σε δράσεις που αποσκοπούν στην προστασία του περιβάλλοντος και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Μεταξύ των σχετικών δράσεων που υλοποιήθηκαν το 2015, περιλαμβάνονται:

- Η συμμετοχή στον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Περιβάλλοντος, στο πλαίσιο του οποίου:
  - Πραγματοποιήθηκε εσωτερική επικοινωνία των αποτελεσμάτων των περιβαλλοντικών προγραμμάτων που υλοποιούνται στα ενδοδίκτυα του ΟΤΕ και της COSMOTE, με έμφαση σε αυτά που αφορούν στην Κλιματική Αλλαγή και Ενέργεια και στα Προγράμματα Ανακύκλωσης κτιρίων και καταστημάτων.
  - Εργαζόμενοι και κοινό συμμετείχαν σε δράσεις, όπως δεντροφυτεύσεις, καθαρισμοί ακτών, λιμνών, πάρκων, λιμένων, δασών, κ.ά., καθώς και σε ποδηλατοδρομίες, διανομή λουλουδιών, αγώνες δεντροφύτευσης, αποκομιδή και διαλογή απορριμμάτων σε ανακυκλώσιμα και μη, που πραγματοποιήσαν 42 Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ σε διάφορες περιοχές της χώρας, για 6η συνεχόμενη χρονιά.
- Η υλοποίηση δράσεων ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης με στόχο την αποδοτική λειτουργία του προγράμματος ανακύκλωσης στα κτίρια:
  - Πραγματοποιήθηκε έρευνα για την εμπειρία των εργαζομένων από την υλοποίηση του προγράμματος ανακύκλωσης στα κτίρια, ώστε να προσδιοριστούν βελτιωτικές / διορθωτικές ενέργειες (βλ. [Διαχείριση Απορριμμάτων](#)). Στην έρευνα συμμετείχαν περισσότεροι από 600 εργαζόμενοι.
  - Υλοποιήθηκαν δράσεις ενημέρωσης και εκπαίδευσης (Ιούλιος και Δεκέμβριος 2015) όλων των εμπλεκόμενων ομάδων του Προγράμματος (Υπεύθυνοι Προγράμματος

Ανακύκλωσης Κτιρίων, Ομάδες Εποπτείας Εστιατορίων / Κυλικείων, Συνεργείων Καθαρισμού και Ομάδων Συντήρησης Κτιρίων), ώστε να ενισχυθεί η συνεργασία τους και να βελτιστοποιηθούν οι διαδικασίες διαχείρισης.

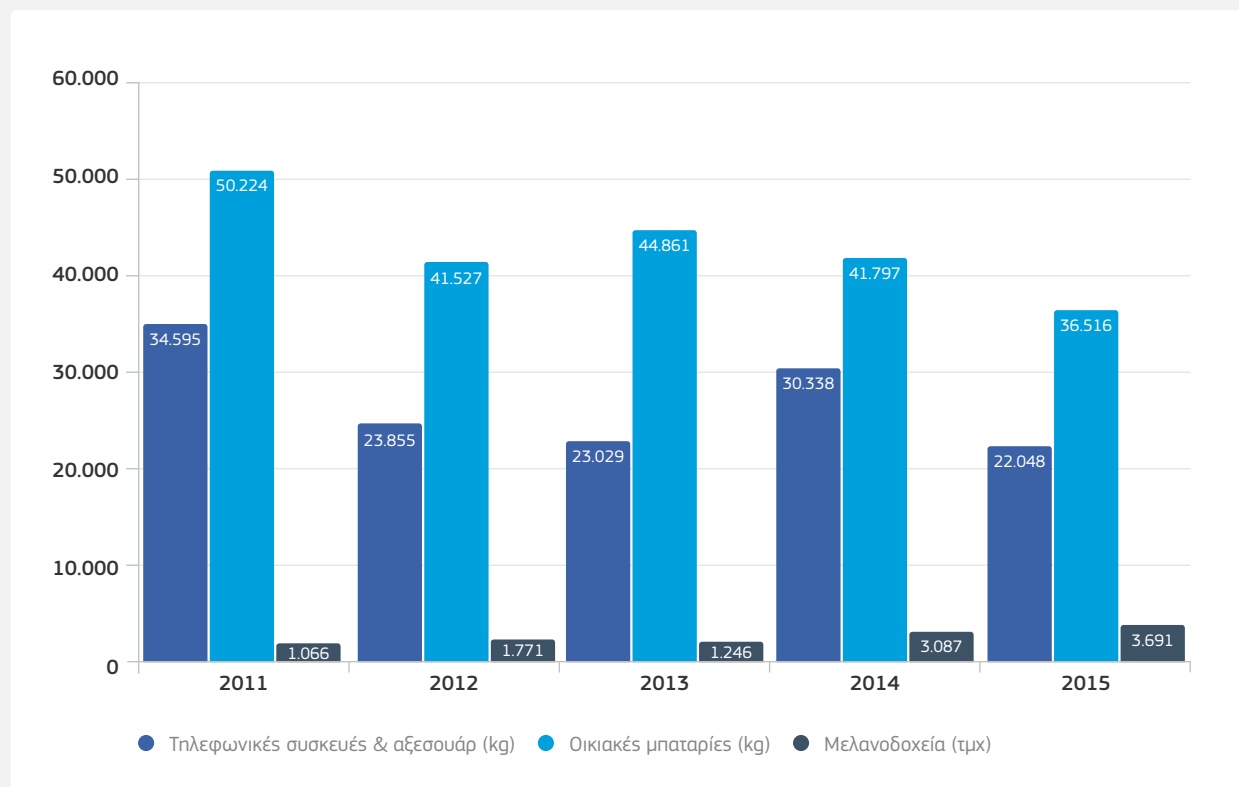
- Το πρόγραμμα υποδοχής νέων εργαζομένων της εταιρείας «Welcome on board», το οποίο περιλαμβάνει ξεχωριστή ενότητα εκπαίδευσης για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Το 2015 την εκπαίδευση παρακολούθησαν 278 νέοι εργαζόμενοι.
- Η συμμετοχή στην «Ώρα της Γης» της WWF.

### 6.8.2 Ευαισθητοποίηση Κοινού

Η ενίσχυση της ευαισθητοποίησης πελατών του Ομίλου ΟΤΕ και του ευρύτερου κοινού ως προς τον περιορισμό του περιβαλλοντικού τους αποτυπώματος και η υιοθέτηση σχετικών πρακτικών εκ μέρους τους, αποτελεί ένα σημαντικό στόχο της εφαρμοζόμενης περιβαλλοντικής πολιτικής.

Στην κατεύθυνση αυτή συνεχίστηκε ακόμα πιο εντατικά το διευρυμένο πρόγραμμα ανακύκλωσης για μπαταρίες, μελάνια εκτυπωτή και τηλεφωνικές συσκευές (σταθερές και κινητές με τα αξεσουάρ τους), σε όλο το δίκτυο καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Με αφορμή τον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Περιβάλλοντος, οι δύο εταιρείες υπενθύμισαν την ιδιαίτερη σημασία που έχει η συμβολή όλων στην προστασία του περιβάλλοντος, μέσω ενός στοχευμένου ειδικού προγράμματος ανακύκλωσης για παλιές συσκευές κινητής. Οι πελάτες των καταστημάτων, ανακυκλώνοντας το παλιό κινητό τους μπορούσαν επιτόπου να αγοράσουν μια νέα συσκευή ή tablet έως και € 20 φθηνότερα.

## Δράσεις Ανακύκλωσης στο Δίκτυο Καταστημάτων



### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

1. Περιλαμβάνονται και τα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ.
2. Από το 2013, η ανακύκλωση μελανοδοχείων υλοποιείται σε όλο το δίκτυο καταστημάτων.
3. Οι τηλεφωνικές συσκευές με τα αξεσουάρ τους και οι οικιακές μπαταρίες που συλλέγονται στο δίκτυο καταστημάτων COSMOTE περιλαμβάνονται στα «Τεχνικά απορρίμματα», σύμφωνα με τις σχετικές κατευθύνσεις αναφοράς του Ομίλου DT.
4. Η κατηγορία «Τηλεφωνικές συσκευές με τα αξεσουάρ τους» περιλαμβάνει και τις συσκευές που συλλέγονται από τους τεχνικούς του ΟΤΕ κατά τις επιτόπιες επισκέψεις για συντήρηση και επισκευές.

Παράλληλα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν ενεργά σε εκδηλώσεις και δράσεις που αναδεικνύουν και προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα:

- Με στόχο το ποδήλατο να γίνει μέρος της καθημερινότητας των πολιτών στις πόλεις, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποιούν (από το 2012) το πρόγραμμα «Ποδηλατοδράσεις». Πρόκειται για ένα καινοτόμο πρόγραμμα στο πλαίσιο του οποίου αναπτύσσονται οι κατάλληλες υποδομές για την προώθηση της χρήσης του ποδηλάτου στις καθημερινές μετακινήσεις (στάθμευση, κοινόχρηστα ποδήλατα, κλπ.), πραγματοποιούνται εκπαιδευτικές δραστηριότητες και υποστηρίζονται

πρωτοβουλίες / εκδηλώσεις, όπως το φεστιβάλ ποδηλάτου (Bike Festival). Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην ενότητα Υποστήριξη του Αθλητισμού.

Κατά τη διάρκεια του Athens Bike Festival 2015 στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο των «Ποδηλατοδράσεων», οι επισκέπτες ποδηλάτησαν για καλό σκοπό καθώς με τη βοήθεια του Bicycle Simulator κατάφεραν να μετατρέψουν τα περισσότερα από 650.000 χιλιόμετρα σε προσφορά € 5.000 για το Δίκτυο ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS, και συγκεκριμένα για την ενίσχυση του προγράμματος «Δράση για το Κλίμα! Μαζί είμαστε ένα με τα παιδιά».

- Το 2015 υποστηρίχθηκε χορηγικά (όπως και το 2014) η Πανελλαδική Εθελοντική Εκστρατεία "Let's do it Greece" 2015, η οποία είχε βασικό σκοπό να διαδώσει το μήνυμα του εθελοντισμού και να συντονίσει μέσα σε μία ημέρα (26/4/2015), πολίτες, εθελοντικές ομάδες, αθλητικά σωματεία, δήμους, περιβαλλοντικές οργανώσεις, σχολεία, κ.λπ. για την πραγματοποίηση εθελοντικών δράσεων καθαρισμού, εξωραϊσμού και αισθητικής αναβάθμισης σε όλη την Ελλάδα. Η συμμετοχή πάνω από 48.500 εθελοντών μέσα σε μία μέρα ξεπέρασε κάθε προσδοκία.
- Με στόχο την **ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των μαθητών**, υποστηρίχθηκαν και το 2015, σχετικές

εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες μέσω της συνέχισης των στρατηγικών συνεργασιών με δύο Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών και την Καλλιστώ - Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση, ενώ υποστήριξαν για πρώτη φορά το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Δικτύου ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS. Επιπλέον, μέσα από το πρόγραμμα ανακύκλωσης στο δίκτυο καταστημάτων COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, η Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών και η Καλλιστώ - Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση ενισχύθηκαν περαιτέρω, καθώς για κάθε τόνο κινητών και σταθερών τηλεφωνικών συσκευών με τα αξεσουάρ τους που συγκεντρώθηκαν κατά την περίοδο 01.06.2014 – 31.12.2015 (συνολικά 15 τόνοι), € 1.000 διατέθηκαν στις παραπάνω ΜΚΟ.

Περιβαλλοντική Εκπαίδευση Μαθητών	
ΜΚΟ	Εκπαιδευτικά περιβαλλοντικά προγράμματα
Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών	Στο πλαίσιο των Προγραμμάτων Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης οικογενειών και μαθητών σχολείων, το 2015 πραγματοποιήθηκαν αναδασώσεις, καθαρισμοί μονοπατιών και δασικών δρόμων, επέκταση και δενδροφύτευση στο Βοτανικό Μονοπάτι στον Υμηττό, κλάδεμα και προετοιμασία των δένδρων στον Ιστορικό Ελαιώνα από περίπου 1500 ενήλικες και 2500 παιδιά. Τα Εκπαιδευτικά Προγράμματα και οι εθελοντικές δράσεις βοηθούν την επαφή και την εξοικείωση οικογενειών και παιδιών, καθώς και μαθητών σχολείων με τη Φύση και το Δάσος και την ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος και φιλοπεριβαλλοντικής συνείδησης.
Καλλιστώ - Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα προγράμματα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης με θέμα «Τα ζώα του δάσους πάνε σχολείο μαζί με την αρκουδίτσα» και «Εμείς και το δάσος μας. Προστατεύοντας το Σέιχ Σου» παρακολούθησαν 25 σχολεία, 46 τάξεις, 903 μαθητές.</li> <li>• Πραγματοποιήθηκαν 2 πολύωρα προγράμματα («Άνθρωπος και θηλαστικά. Σύγκρουση και συνύπαρξη» και «Το ζήτημα των δηλητηριασμένων δολωμάτων») σε τάξεις Β' και Γ' Γυμνασίου τα οποία παρακολούθησαν 203 παιδιά.</li> <li>• Πραγματοποιήθηκαν, επίσης, 12 εργαστήρια περιβαλλοντικής εκπαίδευσης σε συνεργασία με το Σύλλογο Φίλων Εθελοντών Εταιρίας Προστασίας Ανηλίκων Θεσσαλονίκης. Κάθε εργαστήριο παρακολουθούσαν 7-10 έφηβοι, ηλικίας 15-18 ετών.</li> </ul>
Δίκτυο ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS	Στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού προγράμματος «Δράση για το Κλίμα! Μαζί είμαστε ένα με τα παιδιά», 1.241 μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου από 17 σχολεία του Πειραιά και της Δυτικής Αθήνας είχαν τη δυνατότητα μέσα από διαδραστικές παρουσιάσεις και διανομή σχετικού έντυπου υλικού να μάθουν περισσότερα για την κλιματική αλλαγή, τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, την προοπτική των ΑΠΕ και κυρίως ποιος μπορεί να είναι ο δικός τους ρόλος, ως ενεργών πολιτών, στη διαφύλαξη του κλίματος. Μέσω του εκπαιδευτικού φυλλαδίου οι μαθητές είχαν τη δυνατότητα να μεταφέρουν το μήνυμα του προγράμματος και στις οικογένειές τους. Οι εκπαιδευτικοί είχαν στη διάθεσή τους ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πακέτο, το οποίο είναι διαθέσιμο μέσα από την εκπαιδευτική ιστοσελίδα του Δικτύου ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS για την κλιματική αλλαγή ( <a href="http://www.climateactions.gr">www.climateactions.gr</a> ).

# 7.0 Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΟΤΕ είναι αρμόδια για την ανάπτυξη και υλοποίηση της στρατηγικής και του πλαισίου Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ για όλες τις εταιρείες του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στον τομέα της σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, όπως περιγράφεται στο κεφάλαιο Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, οι θυγατρικές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας του Ομίλου ΟΤΕ είναι επιφορτισμένες με την υλοποίηση της στρατηγικής και των στόχων εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου. Έχουν την ευθύνη για τη λήψη αποφάσεων για την οργάνωση των δικών τους δομών εταιρικής υπευθυνότητας, την ανάπτυξη και υλοποίηση των τοπικών δραστηριοτήτων τους, και την υποβολή εκθέσεων σχετικά με τις επιδόσεις τους.

Οι διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ επικεντρώνονται στη Ρουμανία και την Αλβανία.

Στη Ρουμανία, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, κυρίως μέσω της Telekom Romania. Πλήρεις λεπτομέρειες σχετικά με τις επιδόσεις των δύο εταιρειών της Telekom Romania, την Telekom Romania Mobile Communications and την Telekom Romania Communications, είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες τους.

Στην Αλβανία, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μέσω της Telecom Albania. Πλήρη στοιχεία για τις επιδόσεις της εταιρείας είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της.

## 7.1 Ρουμανία

Οι Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications, λειτουργούν από κοινού υπό το εμπορικό σήμα Telekom Romania, παρέχουν ένα πλήρες φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που περιλαμβάνει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας 3G και 4G (φωνής και internet), σταθερής τηλεφωνίας, ευρυζωνικές υπηρεσίες υψηλής ταχύτητας έως 1Gbps, και υπηρεσίες τηλεόρασης σε πολλαπλές πλατφόρμες τεχνολογίας, συμπεριλαμβανομένης της IPTV, προσφέροντας υψηλής ποιότητας και αποκλειστικού περιεχόμενου προγράμματα με σκοπό την παροχή μιας ολοκληρωμένης εμπειρίας ψυχαγωγίας. Για εταιρικούς πελάτες, η Telekom Romania παρέχει πρόσβαση σε ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και λύσεις ΤΠΕ με το κλειδί στο χέρι, οι οποίες συνεισφέρουν στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεών τους.

Στο τέλος του 2015, ο κ Miroslav Majoros διορίστηκε Διευθύνων Σύμβουλος της Telekom Romania Communications και της Telekom Romania Mobile Communications, και ανέλαβε τα καθήκοντα του την 1η Ιανουαρίου του 2016.

Τα Διοικητικά Συμβούλια είναι αρμόδια για τη λήψη οποιασδήποτε απόφασης σχετικά με τη διοίκηση, διαχείριση και αξιοποίηση των πόρων, καθώς και κάθε άλλο θέμα που μπορεί να βοηθήσει στην επίτευξη των εταιρικών στόχων των εταιρειών. Τα Διοικητικά Συμβούλια επιβλέπουν τις δραστηριότητες των εταιρειών για την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική τους επίδοση, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κινδύνων και ευκαιριών, την προσήλωση ή συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές διοίκησης.

Το 2015, η Telekom Romania επεδίωξε περαιτέρω τη στρατηγική ανάπτυξή της, εστιάζοντας στην παροχή της καλύτερης δυνατής εμπειρίας του πελάτη και στοχεύοντας στην προσφορά της βέλτιστης τεχνολογίας. Ένα σημαντικό βήμα προς αυτή την κατεύθυνση ήταν η προώθηση της Magenta ONE, μιας νέας εμπορικής προσέγγισης για μια ολοκληρωμένη προσφορά πακέτου σταθερής και κινητής, τόσο προς τους οικιακούς όσο και στους εταιρικούς πελάτες.

Μέχρι το τέλος του 2015, πάνω από 208.000 πελάτες είχαν επιλέξει μία από τις ολοκληρωμένες προσφορές, απόδειξη ότι η Magenta ONE παρέχει ένα σημαντικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού. Η MagentaONE προσφέρει πιο φιλικά και απλούστερα πακέτα επικοινωνίας στον χρήστη, και συγκεκριμένα:

- Τα πάντα σε ένα πακέτο για όλες τις ανάγκες σταθερής και κινητής επικοινωνίας: One Stop Shop, ένα Call Center, ένας λογαριασμός, ένα MyAccount (και με μια εφαρμογή για κινητά)
- 10 δευτερόλεπτα μέσο χρόνο αναμονής στα Call Center για τους πελάτες με ολοκληρωμένο πακέτο σταθερών και κινητών υπηρεσιών
- Ψυχαγωγία και αποκλειστικές μεταδόσεις (κυρίως αθλητικών διοργανώσεων, όπως αγώνες του Τσάμπιονς Λιγκ και του Euro 2016) σε όλες τις οθόνες (τηλεόραση, tablets, φορητοί υπολογιστές, smartphones).

Στο κινητή τηλεφωνία για οικιακούς πελάτες, η Telekom Romania εισήγαγε πολλές μοναδικές έξτρα προσφορές / υπηρεσίες, όπως απεριόριστη επικοινωνία ακόμη και αν έχουν εξαντληθεί οι διαθέσιμες μονάδες, η έννοια του «εγγυημένου συμβολαίου απεριόριστου χρόνου», και η απευθείας σύνδεση μέσω της ειδικής πλατφόρμας «Tadaaam», η οποία απευθύνεται στους νεαρότερους πελάτες. Στη σταθερή τηλεφωνία, η εγκατάσταση των οπτικών ινών (FTTH) σε όλη τη χώρα φέρνει στους πελάτες ταχύτητα μέχρι 1Gbps για το Internet και διαδραστική τεχνολογία (IPTV).

Από απόψεως τεχνολογίας, οι προσπάθειες της Telekom Romania συνεχίστηκαν να επικεντρώνονται στην ανάπτυξη και εγκατάσταση υψηλών τεχνολογιών, όπως η FTTH για την σταθερή και η 3 / 4G για την κινητή τηλεφωνία. Επίσης, οι εταιρείες συμμετέχουν σε ένα πρόγραμμα που χρηματοδοτείται από την ΕΕ για να αναπτύξει πρόσβαση στο διαδίκτυο σε 783 πόλεις της Ρουμανίας.

Όσον αφορά στην καινοτομία, η Telekom Romania εστιάζει στις πολυδιάστατες λύσεις για έξυπνες πόλεις,

όπως ο έξυπνος φωτισμός, οι έξυπνες μεταφορές, το έξυπνο πάρκινγκ, και άλλες, συμπεριλαμβανομένες και της τηλεϊατρικής. Οι λύσεις αυτές βασίζονται στο «Διαδίκτυο των Πραγμάτων», το οποίο χρησιμοποιεί κυρίως λύσεις Μηχανής-προς-Μηχανή (M2M), πολλές από τις οποίες υπάρχουν ήδη στο χαρτοφυλάκιο της Telekom Romania (όπως GPS Tracking, παρακολούθηση μηχανημάτων πωλήσεων, έξυπνες λύσεις γραφείου, καθώς και νέα πλατφόρμα διαχείρισης που προσφέρει στους πελάτες M2M προηγμένες λειτουργίες διαχείρισης SIM). Επιπλέον, η Telekom Romania στηρίζει την κοινότητα των νεοφυών επιχειρήσεων (startups), παρέχοντας διάφορα εργαλεία στήριξης.

## Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στόχος της Telekom Romania είναι να λειτουργεί με υπεύθυνο τρόπο, ώστε να φέρει την ευθύνη για τις πιθανές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της και, ταυτόχρονα, να βελτιώνει την ανταγωνιστικότητά της και να διασφαλίσει την ανάπτυξή της.

Η στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας της Telekom Romania ευθυγραμμίζεται με αυτές της Deutsche Telekom και του Ομίλου ΟΤΕ. Η Telekom Romania συνεργάζεται με τις Διευθύνσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου DT και Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΟΤΕ για να εξασφαλιστεί μια κοινή προσέγγιση, κατανόηση και δέσμευση σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας από όλους τους εργαζόμενους και τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης της Telekom Romania, όπως κάνουν και αυτές των Ομίλων DT και ΟΤΕ, εντάσσονται σε πέντε πυλώνες: Στρατηγική και Διοίκηση, Αγορά, Ανθρώπινο Δυναμικό, Κοινωνία και Περιβάλλον.

Από τον Μάιο του 2015, η Telekom Romania είναι μέλος του Δικτύου Global Compact Ρουμανίας, και ο Διευθύνων Σύμβουλός της είναι μέλος της Διοικούσας Επιτροπής του. Έτσι, η Telekom Ρουμανία επισήμως δεσμεύεται να σέβεται τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς).

Η Εταιρική Υπευθυνότητα οργανωτικά είναι ευθύνη

της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας της Ρουμανίας (Corporate Communication Romania Division), η οποία υπάγεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Οι εργαζόμενοι των δύο εταιρειών ενεργούν σύμφωνα με το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ. Δράσεις ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης όλων των εργαζομένων σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση. Το 2013, η Romtelecom (σήμερα Telekom Romania Communications) έλαβε πιστοποίηση για το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το οποίο αναγνωρίζεται επίσης, εντός του Ομίλου ΟΤΕ, ως «βέλτιστη πρακτική» ως προς τον έλεγχο της ακεραιότητας. Το 2014, η Telekom Romania Communications πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο IDW PS 980 (Γερμανικό πρότυπο) για τη συμμόρφωση με το δίκαιο της αντιμονοπωλιακών πρακτικών.

Η Telekom Romania στοχεύει στην ενσωμάτωση των αρχών της υπεύθυνης λειτουργίας στις πρακτικές διαχείρισής της, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι συνυπολογίζονται κατά την διαδικασία λήψης αποφάσεων της στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας της. Και οι δύο εταιρείες έχουν αναπτύξει ένα μοντέλο επιχειρηματικής διαδικασίας με βάση το eTOM (enhanced Telecom Operations Map) και διαθέτουν διάφορες πιστοποιήσεις συστημάτων διαχείρισης στους τομείς της ποιότητας, του περιβάλλοντος, της υγείας και της ασφάλειας, της ασφάλειας των πληροφοριών, της επιχειρηματικής συνέχειας κ.ά.

Η Telekom Romania έχει προσδιορίσει τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών της και παρακολουθεί στενά τη γνώμη τους, μέσω ερευνών που πραγματοποιεί, εντός και εκτός των εταιρειών της.

Η Telekom Romania, μέσω των δύο νομικών προσώπων που λειτουργούν με το κοινό εμπορικό σήμα, το 2015, έλαβε ευρεία αναγνώριση για τα επιτεύγματά της, και συγκεκριμένα

- Η Telekom Romania βραβεύτηκε δύο φορές στα Βραβεία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Ρουμανίας, με την πρώτη θέση στην κατηγορία «Υποστήριξη Κοινωνίας» για την δράση Teimplici.ro, και με τη δεύτερη θέση στην κατηγορία «Εσωτερικές



εκστρατείες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης» για την δράση Πρόγραμμα Ανακύκλωσης και Καινοτομίας (Απρίλιος 2015).

- Η Telekom Romania τιμήθηκε με το τίτλο «Η πιο πράσινη εταιρεία στη Ρουμανία», στο Gala του Forbes Ρουμανίας για την κοινωνική υπευθυνότητα, για τη συμμετοχή της στη συλλογή και την ανακύκλωση των αποβλήτων (Νοέμβριος 2015).
- Η Telekom Romania έλαβε το βραβείο «Silver for Excellence», για την δράση Ανακύκλωση και Καινοτομία, στην 23η εκδήλωση Βραβείων Δημοσίων Σχέσεων της Ρουμανίας (Νοέμβριος 2015).
- Η Telekom Romania κατετάγη 1η στον κλάδο ΤΠΕ και 6η σε εθνικό επίπεδο στο Ρουμανικό Δείκτη CSR 2015, μια κατάταξη που έγινε με βάση την δημοσιοποίηση μη-χρηματοοικονομικών δεδομένων σύμφωνα με την Οδηγία 2014/95/ΕΕ, και τους δείκτες GRI G4 και Dow Jones Sustainability Index 2014. Η αξιολόγηση

περιλαμβάνει τις 100 μεγαλύτερες εταιρείες της Ρουμανίας σύμφωνα με την ιεράρχηση της Ziarul Financiar, της πιο γνωστής οικονομικής εφημερίδας στη Ρουμανία (Δεκέμβριος 2015).

Η Telekom Romania συμβάλλει στη στρατηγική της DT για την Κλιματική Αλλαγή, η οποία ζητά την επέκταση της χρήσης των πράσινων τεχνολογιών σε όλο το φάσμα των ενδιαφερόμενων μερών της, για να βοηθήσει στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής μέσω της μείωσης των εκπομπών CO<sub>2</sub>. Ο στόχος είναι, σε επίπεδο Ομίλου DT, να μειωθούν οι εκπομπές CO<sub>2</sub> κατά 20% μέχρι το 2020 (σε σύγκριση με το 2008).

Και οι δύο εταιρείες της Telekom Romania παρέχουν στοιχεία για τους δείκτες της DT και του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και ποιοτικές και ποσοτικές πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στις αντίστοιχες ετήσιες εκθέσεις βιώσιμης ανάπτυξης.

Οι βασικοί δείκτες επίδοσης εταιρικής υπευθυνότητας των δύο εταιρειών της Telekom Romania το 2015 παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα:

	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications
<b>Χρηματοοικονομική Επίδοση</b>		
Κύκλος εργασιών (εκατ. €)	601,7	438,5
Αποδοχές και παροχές προσωπικού (εκατ. €)	87,6	Mn Δημοσιεύσιμο
Σύνολο λειτουργικών εξόδων (εκατ. €)	671,2	467,4
EBITDA (εκατ. €)	101,5	85,8
Προσαρμοσμένο EBITDA (εκατ. €)	118,4	87,1
<b>Αγορά</b>		
Συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας (αριθμός συνδρομητών)	2.178.870	-
Συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας (αριθμός συνδρομητών)	-	5.754.109
Συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων (αριθμός συνδρομητών)	1.203.545	-
Συνδρομητές TV (αριθμός συνδρομητών)	1.452.499	-

	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications
<b>Εργαζόμενοι</b>		
Εργαζόμενοι με συμβάσεις αορίστου χρόνου (αριθμός εργαζομένων)	5.344	1.024
Γυναίκες εργαζόμενες (%)	37	53
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)	100	0
Αποχωρήσεις ως ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων (%)	4,93	22,52
Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0	0
Μη-θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	4	0
Μη-θανάσιμα εργατικά ατυχήματα * (αριθμός ημερών που απωλέσθησαν)	360	0
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας (ώρες/εργαζόμενο)	20,10	11,59
Ώρες εκπαίδευσης** (ώρες/εργαζόμενο)	26,11	20,73
Εργαζόμενοι που εκπαιδεύτηκαν (αριθμός εργαζομένων)	5.411	962
<b>Κοινωνία</b>		
Χορηγίες - Δωρεές (συμπ. σε είδος) (€)	362.744	250.986
Εθελοντικές πρωτοβουλίες (αριθμός πρωτοβουλιών)	11	11
Εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας (αριθμός συμμετοχών)	220	51
Άτομα που υποστηρίχτηκαν (αριθμός ατόμων – εκτίμηση)	208.241	198.187

\* Ο αριθμός των ημερών που απωλέσθησαν αναφέρεται σε ημερολογιακές ημέρες.

\*\* Αφορά εκπαίδευση που αναπτύχθηκε από την Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού ή αναφέρθηκε στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, και την εκπαίδευση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας.

	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications
<b>Περιβάλλον</b>		
Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh)	135,13	79,91
Κατανάλωση καυσίμων και χρήση τηλεθέρμανσης σε κτίρια/ τηλεπ. δίκτυο (GWh)	28,06	1,85
Κατανάλωση στόλου αυτοκινήτων (GWh)	34,06	7,34
Άμεσες (scope 1) εκπομπές CO <sub>2</sub> (t)	11.859,08	2.218,04
Έμμεσες (scope 2) εκπομπές CO <sub>2</sub> (t)	50.793,11	28.447,74
Επικίνδυνα απόβλητα (t)	49,41	0
Μη επικίνδυνα τεχνικά απόβλητα (t)	2.881,59	179,85
Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών και εξαρτημάτων (t)	0,20	0,08
Μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (αριθμός μετρήσεων)	35	19

Στοιχεία για τα έτη 2013-2015 είναι διαθέσιμα στο αρχείο «Κύριοι Δείκτες Επίδοσης Ομίλου ΟΤΕ»

## Αγορά

Στόχος των εταιρειών είναι να ακολουθούν μια προσέγγιση διαχείρισης που βασίζεται στις αρχές της διαφάνειας και της δεοντολογίας, ενώ, ταυτόχρονα, να συμβάλουν στην υπεύθυνη λειτουργία των αγορών όπου δραστηριοποιούνται, εστιάζοντας στα εξής θέματα της αγοράς: Εταιρική Διακυβέρνηση, Υπεύθυνος Ανταγωνισμός, Υπεύθυνο Marketing, Υπεύθυνες Προμήθειες, Ευαισθητοποίηση του Κοινού, Ικανοποίηση των Πελατών, και Ασφάλεια και Απόρρητο των Δεδομένων.

Η Telekom Romania ακολουθεί τη στρατηγική του ΟΤΕ στην παροχή των πληροφοριών για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου από παιδιά. Ως εκ τούτου, διεξάγει εκστρατείες πληροφόρησης για τους εργαζόμενους και το ευρύ κοινό, και συμμετέχει σε εκδηλώσεις για την προώθηση της ασφαλέστερης χρήσης του διαδικτύου. Επιπλέον, οι δύο εταιρείες συμμετέχουν στη συμμαχία «CEO Coalition to make the internet a better place for kids», ως μέλη του Ομίλου DT, και εφαρμόζουν μέτρα προστασίας για τα

παιδιά. Η προστασία των παιδιών που χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες επικοινωνίας είναι εξαιρετικά σημαντική, σε έναν κόσμο όπου η επικοινωνία μέσω κινητής και σταθερής τηλεφωνίας διαρκώς εξελίσσεται, τόσο τεχνολογικά όσο και στις υπηρεσίες που παρέχονται, με αποτέλεσμα να γίνεται η χρήση της ευκολότερη και πιο ελκυστική για τα παιδιά.

Προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι το περιεχόμενο του υλικού επικοινωνίας των εταιρειών είναι σύμφωνο με τις νομικές απαιτήσεις, κατάλληλο, δίκαιο και ειλικρινές, ακριβές και με σεβασμό στη διαφορετικότητα των ανθρώπων, όσον αφορά στην ηλικία, το φύλο, τη φυλή, τη θρησκεία και τη φυσική ή διανοητική κατάσταση, η Διεύθυνση Εμπορικής και Εταιρικής Επικοινωνίας της Ρουμανίας (Brand and Communication Division Romania), ελέγχει όλα τα διαφημιστικά μηνύματα και το υλικό για τις καμπάνιες, πριν από τη δημοσίευσή τους.

Η Telekom Romania, ενόψει των νομικών της υποχρεώσεων και της εταιρικής ευθύνης, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσει την επιχειρηματική συνέχεια της, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υπηρεσίες σε ένα αποδεκτό επίπεδο, ακόμα και όταν αντιμετωπίζει απρόβλεπτα

γεγονότα. Για το σκοπό αυτό, οι εταιρείες έχουν θέσει σε εφαρμογή Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, πιστοποιημένα σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301.

Η Telekom Romania, ως ο μεγαλύτερος όμιλος εταιρειών στη Ρουμανική αγορά τηλεπικοινωνιών, επηρεάζει σημαντικά την υπεύθυνη λειτουργία των προμηθευτών της. Για το λόγο αυτό, προσπαθεί να εφαρμόζει τις αρχές εταιρικής υπευθυνότητας, και έχοντας ευθυγραμμίσει τους Κώδικες Δεοντολογίας Προμηθευτών με τους αντίστοιχους του ΟΤΕ και της COSMOTE, αναμένει από τους συνεργάτες και τους προμηθευτές της να είναι κοινωνικά και περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένοι, να λειτουργούν σύμφωνα με τις αντίστοιχες νομοθεσίες και τους διεθνώς συμφωνημένους κανονισμούς, και να τηρούν τις αρχές που περιγράφονται στους παραπάνω Κώδικες. Η συμμόρφωση με τους Κώδικες αυτούς αποτελεί κριτήριο της διαδικασίας αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών.

Η Telekom Romania επιδιώκει να κερδίζει την προτίμηση των πελατών, καλλιεργώντας μια αμοιβαία και ειλικρινή σχέση εμπιστοσύνης. Για το λόγο αυτό, παρακολουθεί στενά τις επιδόσεις της στην ικανοποίηση των πελατών της, μέσα από σειρά ερευνών, που πραγματοποιούνται μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του κοινού.

Η Telekom Romania στηρίζει την καινοτομία μέσα από πολυάριθμες συνεργασίες με κέντρα υποστήριξης νεοφυών επιχειρήσεων και επιχειρηματιών. Η Telekom Romania διεξάγει διεθνείς διαγωνισμούς, όπως ο «Innovation contest» και ο «Business Wall of Fame», που ξεκίνησαν από την DT. Επιπλέον, συμμετέχει σε συνέδρια, όπως το «How to Web», την πιο σημαντική εκδήλωση αφιερωμένη στην καινοτομία στον τομέα της τεχνολογίας και της επιχειρηματικότητας στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, καθώς και σε πιλοτικά προγράμματα για εφαρμογές ή επιταχυντές.

## Εργαζόμενοι

Στόχος των εταιρειών είναι η δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος το οποίο είναι ασφαλές, δίκαιο και διευκολύνει την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων, εστιάζοντας στα εξής θέματα: Υγεία και Ασφάλεια, Δίκαιη Εργασία,

Εργασιακά Δικαιώματα, Ανάπτυξη και Παροχές Εργαζομένων.

Ο Όμιλος εταιρειών Telekom Romania απασχολεί άμεσα 6.368 εργαζόμενους, ενώ μέσα από την επιχειρηματική του δραστηριότητα συνεισφέρει έμμεσα στη δημιουργία μεγάλου αριθμού θέσεων εργασίας στη Ρουμανία, γεγονός που αποτελεί σημαντική πτυχή για την οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Έχοντας ως προτεραιότητα, την προσφορά ενός ασφαλούς χώρου εργασίας στους εργαζόμενους, η Telekom Romania επικεντρώνεται στη διασφάλιση κατάλληλων συνθηκών εργασίας και στην τήρηση των κανόνων υγείας και ασφάλειας. Στο πλαίσιο αυτό, προσπαθεί συνεχώς να εντοπίζει πιθανούς εργασιακούς κινδύνους, μέσω τεκμηριωμένων Εκτιμήσεων Επαγγελματικού Κινδύνου. Οι μελέτες αυτές επιτρέπουν στην Telekom Romania να εξαλείψει ή να περιορίσει τους αντίστοιχους κινδύνους, λαμβάνοντας κατάλληλα μέτρα, όπως η εκπαίδευση των εργαζομένων και η υλοποίηση κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών. Αξίζει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του περασμένου έτους, δεν υπήρξαν θανατηφόρα ατυχήματα ενώ υπήρξαν μόνο τέσσερα μη θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα (που οδήγησαν σε 360 χαμένες ημέρες εργασίας). Το 2015, όλοι οι εργαζόμενοι των δύο εταιρειών έλαβαν μέρος σε εκπαιδευτικά προγράμματα για θέματα υγείας και ασφάλειας, συνολικής διάρκειας 126.923 ωρών.

Με στόχο τη διαμόρφωση μιας κοινής εταιρικής κουλτούρας, η Telekom Romania εφαρμόζει πρακτικές συστηματικού διαλόγου με τους εργαζόμενους, μέσω διαδικασιών εσωτερικής επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας διάφορα μέσα, όπως Intranet, TSN Group, CEO App e-mail, εβδομαδιαία ηλεκτρονικά ενημερωτικά δελτία, μηνύματα SMS, ενημερωτικά φυλλάδια και αφίσες. Το 2015, η νέα πλατφόρμα ολοκληρωμένου Intranet ξεκίνησε να παρέχει ένα ενιαίο «σημείο πληροφόρησης (info point)» για όλους τους εργαζόμενους της Telekom Romania. Μεταξύ των κυρίων στόχων ήταν να ευθυγραμμίσει τις προσπάθειες του προσωπικού για την επίτευξη του οράματος της εταιρείας μέσω της «στρατηγικής «Think One». Για την προώθηση της στρατηγικής αυτής στους εργαζόμενους της Telekom Romania χρησιμοποιήθηκαν ειδικά στοχευμένες εκστρατείες εσωτερικής επικοινωνίας.

## Κοινωνία

Στόχος της Telekom Romania είναι να συνδυάσει την επιχειρησιακή της πορεία με την ευημερία και την ποιότητα ζωής όλων των πολιτών της Ρουμανίας. Ως εκ τούτου εστιάζει στα ακόλουθα κοινωνικά θέματα: Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες, Κοινωνική Συνεισφορά, Οικονομική Ανάπτυξη, Εθελοντισμός, Επιχειρηματικότητα και Κάλυψη του Ψηφιακού Χάσματος.

Η Telekom Romania αναγνωρίζει την ανάγκη να υποστηριχθούν οικονομικά κοινωνικές οργανώσεις, οι οποίες με τη σειρά τους βοηθούν άτομα που έχουν ανάγκη, δίνοντας έμφαση στην εκπαίδευση, στα δικαιώματα των παιδιών, στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών και στον αθλητισμό. Η συνολική δαπάνη υποστήριξης για το 2015, ανήλθε περίπου στο ποσό των € 600.000.

Το 2015, η Telekom Romania ανέπτυξε μια νέα έκδοση του προγράμματος Teimplici.ro, η οποία επικεντρώθηκε στον προσδιορισμό έργων που υλοποιούνται στις κοινότητες μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών πληροφοριών στους τομείς της εκπαίδευσης, της υγείας, του περιβάλλοντος, της καινοτομίας, της ανάπτυξης και της προστασίας της κοινωνίας. Μέσω της πλατφόρμας Teimplici.ro, κατατέθηκαν 133 προτάσεις έργων από μη κυβερνητικές οργανώσεις. Από το σύνολο των προτάσεων επιλέχθηκαν 20 που θα παρουσιαστούν σε μια κριτική επιτροπή, για να επιλέξει 10 προς χρηματοδότηση το 2016.

Η Telekom Romania ανέπτυξε μια νέα έκδοση του προγράμματος «Telekom Scholarships», με στόχο την υποστήριξη των νέων με εξαιρετική ακαδημαϊκή επίδοση, με τη χορήγηση 10 υποτροφιών συνολικής αξίας 10.000 lei η κάθε μία. Μέχρι στιγμής, 85 νέοι έχουν επωφεληθεί από αυτές τις υποτροφίες αριστείας μέσω των προγραμμάτων της Telekom Romania. Επιπλέον, το καλοκαίρι του 2015 ξεκίνησε η λειτουργία ενός προγράμματος με συγχρηματοδότηση από την ΕΕ που επέτρεψε σε 200 μαθητές να ενταχθούν σε ένα πρόγραμμα πρακτικής άσκησης στην Telekom Romania.

Το Telekom Romania Foundation είναι ένας μη-κερδοσκοπικός οργανισμός που υποστηρίζει διάφορες κατηγορίες ατόμων με ειδικές ανάγκες, κοινωνικά προβλήματα, παιδιά που έχουν διαγνωσθεί με σοβαρές

ασθένειες και ταλαντούχους νέους ανθρώπους, και ανταποκρίνεται σε κλήσεις ανθρωπιστικής βοήθειας σε περίπτωση φυσικών καταστροφών. Το Ίδρυμα είναι η συνέχιση του Ιδρύματος Romtelecom Foundation for Romanians, που ξεκίνησε το 2008, και είναι ο σύνδεσμος μεταξύ της Telekom Romania και της κοινότητας στην οποία δραστηριοποιείται. Το Ίδρυμα έχει ως στόχο να προσδιορίσει, μέσω της άμεσης αλληλεπίδρασης με τους εργαζόμενους των 2 εταιρειών και τις κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιούνται, τις περιοχές και τις κοινωνικές κατηγορίες που χρειάζονται υποστήριξη και να ανταποκριθεί στις πραγματικές ανάγκες τους.

Η Telekom Romania προσπαθεί να ενισχύσει τη συμμετοχή των εργαζομένων, των πελατών, των προμηθευτών και των συνεργατών της, στο πλαίσιο στήριξης διαφόρων πρωτοβουλιών και προγραμμάτων που ανταποκρίνονται στις κοινωνικές ανάγκες της χώρας. Με στόχο να ευαισθητοποιήσει και να κινητοποιήσει τους υπαλλήλους της και να βοηθήσει στη διαμόρφωση υπεύθυνων και ενεργών πολιτών, η Telekom Romania καλλιεργεί τον εθελοντισμό μέσω διαφόρων δράσεων, όπως δενδροφυτεύσεις, αθλητικές εκδηλώσεις, αιμοδοσίες και προσφορά υπηρεσιών σε νοσοκομεία για παιδιά. Το 2015, 271 εργαζόμενοι συμμετείχαν εθελοντικά σε τέτοιες δράσεις.

Οι εταιρείες υποστηρίζουν τις προσπάθειες ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται στη Ρουμανία, να συγκεντρώσουν χρήματα, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους, μέσω μηνυμάτων SMS και τηλεφωνικών γραμμών, να τους προσφέρουν οικονομική στήριξη για ανθρωπιστικούς σκοπούς, διευκολύνοντας έτσι τη στήριξη χιλιάδων ανθρώπων που έχουν ανάγκη.

Η ποιοτική ψυχαγωγία, και εμμέσως η μουσική, ήταν ένα σημαντικό μέρος της στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας της Telekom για το 2015. Στο πλαίσιο αυτό, Telekom Romania συμμετείχε στα δρώμενα της τοπικής κοινωνίας, χορηγώντας τη συναυλία του Robbie Williams στο Βουκουρέστι, τον Ιούλιο. Επιπλέον, η Telekom έγινε ο κύριος χορηγός της Εθνικής Ομάδας Ποδοσφαίρου της Ρουμανίας, αφού η υποστήριξη αθλητισμών δραστηριοτήτων είναι επίσης μια από τις βασικές προτεραιότητες για την Telekom Romania.

Το 2015, η Telekom Romania, σε συνεργασία με την SmartAthletic και την Getfit, οργάνωσε την 5η

έκδοση της εκδήλωσης «Biggest Sports Hour» σε Βουκουρέστι, Βραζον και Mamaia. Συνολικά, πάνω από 50.000 άτομα έλαβαν μέρος στις αθλητικές δράσεις, ως ενεργά συμμετέχοντες ή ως απλοί υποστηρικτές.

## Περιβάλλον

Η διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος αποτελεί σημαντικό θέμα για την Telekom Romania. Για τον λόγο αυτό, η εταιρεία καταβάλει προσπάθεια να ελαχιστοποιήσει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της αλλά και να αυξήσει την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων και των πολιτών, στην υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης στάσης για την προστασία του περιβάλλοντος. Τα θέματα στα οποία εστιάζει είναι: η Κατανάλωση Ενέργειας και η Κλιματική Αλλαγή, η Ορθή Διαχείριση Φυσικών Πόρων και Αποβλήτων, το Όζον, το Νερό, η Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση, η Βιοποικιλότητα, η Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία, η Οπτική Όχληση και ο Θόρυβος.

Στο πλαίσιο αυτό, η Telekom Romania αναλύει τις κύριες δραστηριότητες και λειτουργίες σε σχέση με τις επιπτώσεις τους στο περιβάλλον και προσπαθεί να βελτιώσει την περιβαλλοντική της επίδοση με τον καθορισμό προγραμμάτων με συγκεκριμένους στόχους, την εφαρμογή τους και την παρακολούθηση της προόδου τους. Επιπλέον, συλλέγει και ανακυκλώνει διάφορα υλικά, όπως χαρτί, πλαστικά, λιπαντικά έλαια, εξοπλισμό πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, κινητά τηλέφωνα, αξεσουάρ, μπαταρίες, καλώδια, δοχεία μελάνης, κ.λπ. Παράλληλα, οι εταιρείες της Telekom Romania υλοποιούν δράσεις για τη μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση φυσικών πόρων.

Η δέσμευση της Telekom Romania για την προστασία του περιβάλλοντος, εκφράζεται επίσης στην περιβαλλοντική πολιτική των εταιρειών, και τίθεται σε εφαρμογή μέσω της εφαρμογής συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης πιστοποιημένων, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001. Το 2015, υλοποιήθηκε μια ενημερωτική εκστρατεία ώστε οι εργαζόμενοι να αυξήσουν τις γνώσεις τους σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος, τα προγράμματά του, τους περιβαλλοντικούς στόχους και τους βασικούς δείκτες επίδοσης.

Τον Οκτώβριο του 2015, στο πλαίσιο του προγράμματος Δάση και Παιδιά, εθελοντές της Telekom Romania, μαζί με εθελοντές από την οργάνωση ViitorPlus φύτεψαν 1.800 δενδρύλλια βελανιδιάς και φλαμουριάς σε μια περιοχή στο χωριό Drăgănești-Vlașca της επαρχίας Teleorman. Τον Νοέμβριο του 2015, 100 εθελοντές της Telekom Romania φύτεψαν 7.000 δενδρύλλια κοντά στην πόλη Ploiesti, μια πρωτοβουλία που οργανώθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος «Υιοθετήστε ένα δάσος» που αναπτύχθηκε από κοινού με τον Σύνδεσμο MaiMultVerde.

Η Telekom Romania έχει υποστηρίξει προγράμματα αναδάσωσης, για περισσότερα από 7 χρόνια, σε συνεργασία με περιβαλλοντικές ΜΚΟ. Από το 2009, πάνω από 900 εργαζόμενοι της και εθελοντές έχουν φυτεψει 50.500 δενδρύλλια.

Επιπλέον, η Telekom Romania «φύτεψε» το Strawberry Tree, τον πρώτο δημόσιο φορτιστή στον κόσμο με ηλιακή ενέργεια που σχεδιάστηκε για κινητές συσκευές, αξιοποιώντας στο έπακρο τα οφέλη που οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας μπορούν να προσφέρουν σε πολυσύχναστους δημόσιους χώρους. Το Strawberry Tree μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη φόρτιση κινητών τηλεφώνων, tablets, φορητών υπολογιστών, συσκευών αναπαραγωγής πολυμέσων, ενώ παρέχει και δωρεάν ασύρματη σύνδεση (Wi-Fi) στο Internet για τους χρήστες σε δημόσιους χώρους.

Η Telekom Romania παρακολουθεί τα επίπεδα των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων στα δίκτυα και τις εγκαταστάσεις της, και είναι στη διαδικασία εναρμόνισης της πολιτικής της με εκείνη της DT.

## 7.2 Αλβανία

Ο Όμιλος ΟΤΕ δραστηριοποιείται στην Αλβανία μέσω της Telekom Albania, προσφέροντας υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας. Η Telekom Albania βρίσκεται στη διαδικασία έκδοσης ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2015, ο οποίος πρόκειται να δημοσιευθεί το 2016.

### Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η Telekom Albania ενσωματώνει τη στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας στους στόχους των καθημερινών δραστηριοτήτων της. Ως η πρώτη εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην Αλβανία που εφάρμοσε Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001), Σύστημα Υγιείας και Ασφάλειας (OHSAS 18001), και Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001), και που έτυχε ευρείας αναγνώρισης για την επιχειρηματική αριστεία και την κοινωνική συνεισφορά της, η Telekom Albania δεσμεύεται να διεξάγει τις δραστηριότητές της με τρόπο περιβαλλοντικά βιώσιμο.

Το 2015, μετά από 20 χρόνια επιτυχίας και καινοτομιών στην αγορά των τηλεπικοινωνιών, άρχισε να προσφέρει τις υπηρεσίες της υπό το εμπορικό σήμα Telekom το οποίο υποδηλώνει ικανότητα, καινοτομία και απλότητα. Με το νέο εμπορικό σήμα, και το σύνθημα «Στιγμές που μας συνδέουν», παρέχει στους πελάτες της συνδεσιμότητα οπουδήποτε και οποτεδήποτε, καθώς και εξαιρετική συνολική εξυπηρέτηση. Πρωταρχικός στόχος της εταιρείας είναι να προσφέρει αυξημένη αξία, τόσο τους συνδρομητές της όσο και σε ολόκληρη την κοινωνία.

Το 2015, η Telekom Albania ξεκίνησε την προσφορά υπηρεσιών τεχνολογίας τετάρτης γενιάς, παρέχοντας ταχύτητες έως 150 Mbps και υψηλή ταχύτητα μετάδοσης μεγάλων ποσοτήτων δεδομένων και, ως εκ τούτου, πολλές χρήσιμες εφαρμογές στην καθημερινή ζωή. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της Telekom Albania προσφέρονται μέσω του μεγαλύτερου δικτύου λιανικής στην Αλβανία. Το 2015, η εταιρεία προσέφερε 15 νέες υπηρεσίες και πάνω από 145 νέες και βελτιωμένες προσφορές και πακέτα.

Η Telekom Albania συμμετέχει στο Δίκτυο Στελεχών Εταιρικής Υπευθυνότητας των Ομίλων ΟΤΕ και DT, καθώς και στο τοπικό δίκτυο εταιρειών εταιρικής υπευθυνότητας. Το Τμήμα Εταιρικών Σχέσεων είναι αρμόδιο για χορηγίες και προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας.

Το 2015, αρκετές εκστρατείες ενημέρωσης, όπως η εκστρατεία για την εξοικονόμηση νερού και τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, καθώς και η εκστρατεία για την ανακύκλωση όλων των προϊόντων με σήματα AMC, είχαν στόχο την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων της Telekom Albania σχετικά με δραστηριότητες εταιρικής υπευθυνότητας. Επιπλέον, διάφορες ανακοινώσεις προς το δίκτυο καταστημάτων συνέβαλαν στη βελτίωση της ανακύκλωσης όλου του χαρτιού και πλαστικού από τα καταστήματα.

Οι βασικοί δείκτες επίδοσης εταιρικής υπευθυνότητας της εταιρείας, το 2015, παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

	Telekom Albania
<b>Χρηματοοικονομική Επίδοση</b>	
Κύκλος εργασιών (εκατ. €)	82,7
Αποδοχές και παροχές προσωπικού (εκατ. €)	Μη δημοσιεύσιμο
Σύνολο λειτουργικών εξόδων (εκατ. €)	Μη δημοσιεύσιμο
EBITDA (εκατ. €)	20,6
Προσαρμοσμένο EBITDA (εκατ. €)	20,6

	Telekom Albania
<b>Αγορά</b>	
Συδρομητές σταθερής τηλεφωνίας (αριθμός συδρομητών)	-
Συδρομητές κινητής τηλεφωνίας (αριθμός συδρομητών)	1.730.075
Συδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων (αριθμός συδρομητών)	-
Συδρομητές TV (αριθμός συδρομητών)	-
<b>Εργαζόμενοι</b>	
Εργαζόμενοι με συμβάσεις αορίστου χρόνου (αριθμός εργαζομένων)	446
Γυναίκες εργαζόμενες (%)	59
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)	0
Αποχωρήσεις ως ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων (%)	5
Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0
Μη-θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0
Μη-θανάσιμα εργατικά ατυχήματα* (αριθμός ημερών που απωλέσθησαν)	0
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας (ώρες/εργαζόμενο)	2,34
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες/εργαζόμενο)	5,52
Εργαζόμενοι που εκπαιδεύτηκαν (αριθμός εργαζομένων)	67
<b>Κοινωνία</b>	
Χορηγίες - Δωρεές (συμπ. σε είδος) (€)	194.537
Εθελοντικές πρωτοβουλίες (αριθμός πρωτοβουλιών)	7
Εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας (αριθμός συμμετοχών)	0
Άτομα που υποστηρίχτηκαν (αριθμός ατόμων – εκτίμηση)	5.770

\* Ο αριθμός των ημερών που απωλέσθησαν αναφέρεται σε ημέρες εργασίας.



	Telekom Albania
<b>Περιβάλλον</b>	
Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh)	19,99
Κατανάλωση καυσίμων και χρήση τηλεθέρμανσης σε κτίρια/τηλεπ. δίκτυο (GWh)	7,57
Κατανάλωση στόλου αυτοκινήτων (GWh)	1,21
Άμεσες (scope 1) εκπομπές CO <sub>2</sub> (t)	2.262,69
Έμμεσες (scope 2) εκπομπές CO <sub>2</sub> (t)	139,90
Επικίνδυνα απόβλητα (t)	50,91
Μη επικίνδυνα τεχνικά απόβλητα (t)	63,14
Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών και εξαρτημάτων (t)	1,61
Μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (αριθμός μετρήσεων)	4

Στοιχεία για τα έτη 2013-2015 είναι διαθέσιμα στο αρχείο «Κύριοι Δείκτες Επίδοσης Ομίλου ΟΤΕ»

## Αγορά

Η διαδικασία αξιολόγησης των προμηθευτών είναι μια ετήσια διαδικασία που διενεργείται από τον Όμιλο ΟΤΕ, του οποίου η Telekom Albania είναι μέρος. Στόχος της είναι να αξιολογήσει όχι μόνο την απόδοση των προμηθευτών με βάση την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους, αλλά και τη δέσμευσή τους στους τομείς της εταιρικής ευθύνης και της βιώσιμης ανάπτυξης, των εργασιακών σχέσεων, της επιχειρησιακής ηθικής, του περιβάλλοντος, της υγείας και ασφάλειας, και τέλος της διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας.

Το 2015, αξιολογήθηκαν 55 τοπικοί και 20 διεθνείς προμηθευτές. Η διαδικασία αξιολόγησης καλύπτει όλους τους προμηθευτές που είχαν λάβει παραγγελίες άνω των € 2 εκατ, όλους τους προμηθευτές των σημαντικών προϊόντων με παραγγελίες άνω των € 500.000, και επιλεγμένους τοπικούς προμηθευτές (κατόπιν αιτήματος των αντίστοιχων τμημάτων διαχείρισης του εταιρικού προϋπολογισμού).

Μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης των προμηθευτών, η Ομάδα Διοίκησης της Telekom

Albania λαμβάνει μια πλήρη ποσοτική αξιολόγηση των επιδόσεων του κάθε προμηθευτή, η οποία λαμβάνεται υπόψη σε κάθε μελλοντική σχέση με τον εν λόγω προμηθευτή. Με τους προμηθευτές που αξιολογήθηκαν ως «υπό όρους» και με συμβόλαιο σε ισχύ, γίνονται συναντήσεις και προωθούνται κατάλληλες ενέργειες με σκοπό την επίλυση προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί, το συντομότερο δυνατόν.

## Εργαζόμενοι

Το 2015, οι εργαζόμενοι της Telekom Albania συμμετείχαν σε μια σειρά από εκπαιδευτικά προγράμματα που βελτίωσαν τις επιδόσεις τους. Η κατάρτιση που προσφέρθηκε κάλυψε θέματα διαχείρισης έργων, τεχνικές πωλήσεων, χρησιμοποίηση των δυνατοτήτων της βάσης δεδομένων της Oracle, προγραμματισμό με PL / SQL, διαχείριση θεμάτων επιχειρησιακής συνέχειας, χαρακτηριστικά και εφαρμογή του ISO 22301, καθώς και θέματα υγείας και ασφάλειας, τα οποία συμπεριλαμβάνουν τρόπους ασφαλούς αναρρίχησης σε πύργους και ασκήσεις διάσωσης.

Ιδιαίτερης σημασίας είναι η συνεχής εκπαίδευση για την ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας και απορρήτου των προσωπικών δεδομένων.

Το προσωπικό πωλήσεων παρακολούθησε 1.635 ώρες εκπαίδευσης, σε θέματα όπως οι βασικές αρχές και τεχνικές πωλήσεων για τους νέους υπαλλήλους, η χρήση των διαθέσιμων εργαλείων (λογισμικό όπως τα EPOS, MPOS) στις καθημερινές συναλλαγές, καθώς και εκπαίδευση σε νέα προϊόντα, και από προμηθευτές όπως η Samsung, στις νέες προσφορές αλλά και επιμορφωτικά μαθήματα σχετικά με τα υπάρχοντα προϊόντα.

Η ικανοποίηση των εργαζομένων μετρίεται μέσω της Έρευνας Εργαζομένων, η οποία είναι οργανωμένη σε επίπεδο Ομίλου DT. Στην έρευνα αυτή, οι εργαζόμενοι της Telekom Albania σημειώνουν το υψηλότερο ποσοστό συμμετοχής και η αξιολόγηση της ικανοποίησής τους είναι σταθερά υψηλή. Τα ευρήματα της Έρευνας Εργαζομένων αναγνωρίζονται από την Ανώτατη Διοίκηση, ως ζωτικής σημασίας ανάδραση προκειμένου να εντοπιστούν τομείς προς βελτίωση.

## Κοινωνία

Η Telekom Albania έχει δεσμευτεί για την μακροχρόνια στήριξη των ατόμων με σύνδρομο Down. Την Παγκόσμια Ημέρα Συνδρόμου Down, η Telekom Albania συμμετείχε στην εκστρατεία ευαισθητοποίησης «πολύχρωμη κάλτσα» του Κέντρου Συνδρόμου Down της Αλβανίας. Οι εργαζόμενοί της φόρεσαν πολύχρωμες κάλτσες αγορασμένες από τους ίδιους ή την εταιρεία για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και συνειδητοποίησης της ανάγκης υποστήριξης των ατόμων με σύνδρομο Down. Τα έσοδα από τις αγορές καλτσών χρησιμοποιήθηκαν για τη στήριξη του προγράμματος εργοθεραπείας περίπου 30 παιδιών ηλικίας 0-13 ετών, για την βελτίωση της ομιλίας, της σωματικής, μουσικής και πνευματικής ανάπτυξης, κ.λπ. Επιπλέον, τον Οκτώβριο, το μήνα ευαισθητοποίησης για το σύνδρομο Down, η Telekom Albania υποστήριξε και πάλι την εκστρατεία «Buddy Walk».

Για να ενισχυθούν τα παιδιά που νοσηλεύονται στο Νοσοκομειακό Κέντρο «Μητέρα Τερέζα» του Πανεπιστημίου των Τιράνων, ώστε να είναι σε θέση να ακολουθούν τα βασικά προγράμματα του εκπαιδευτικού συστήματος της Δημοκρατίας της Αλβανίας, η Telekom Albania δώρισε είκοσι tablets. Τα tablets περιλαμβάνουν προγράμματα διδασκαλίας για παιδιά 5 έως 16 ετών που καλύπτουν όλα τα θέματα, με εξηγήσεις από δασκάλους και οπτικο-

ακουστικό υλικό με βίντεο, ταινίες, εικόνες, έγγραφα και χάρτες. Επιπλέον, η Telekom Albania έχει εξοπλίσει το Περίπτερο του Νοσοκομείου Παιδών με βιβλία, έτσι ώστε τα παιδιά να μπορούν να περνούν τον ελεύθερο χρόνο τους διαβάζοντας, μαθαίνοντας και ανακαλύπτοντας.

Η Telekom Albania, σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό στην Αλβανία, κατά την έναρξη της νέας σχολικής χρονιάς, διήνεμε ένα πλήρες πακέτο σχολικών ειδών σε 100 ορφανά.

Η Telekom Albania έχει επίσης συμβάλει στη βελτίωση των υποδομών της χειρουργικής πτέρυγας του Παιδιατρικού Νοσοκομείου παρέχοντας νοσοκομειακά κρεβάτια, έπιπλα και υποδομές πληροφορικής.

Τον Απρίλιο του 2015, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, η Telekom Albania σε συνεργασία με την ανεξάρτητη μη κερδοσκοπική οργάνωση «Partners Albania» διοργάνωσε, σε εθνικό επίπεδο, τον διαγωνισμό «Green Ideas 2015». Ο σκοπός του διαγωνισμού ήταν η συμμετοχή, μέσω ανταγωνιστικής διαδικασίας, των κοινωνικών οργανώσεων, των πολιτών, των κοινωνικών επιχειρήσεων και των μικρών επιχειρήσεων στον εντοπισμό, την επιλογή και την υποστήριξη καινοτόμων πράσινων ιδεών με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη. Στη διήμερη τελική φάση του διαγωνισμού, η οποία ήταν ανοικτή στο κοινό, δεκαεπτά διαγωνιζόμενοι παρουσίασαν τις ιδέες τους για δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης. Μια επιτροπή αξιολόγησης αποτελούμενη από εμπειρογνώμονες στους τομείς της οικονομικής ανάπτυξης, της εκπαίδευσης και της κοινωνικής ευθύνης των επιχειρήσεων, από εκπροσώπους διεθνών οργανισμών και από εκπρόσωπο της Telekom Albania επέλεξε τις τρεις καλύτερες «πράσινες» ιδέες, μία εκ των οποίων ήταν το έργο «Lojtaret e Veriut», το οποίο στοχεύει στο σχεδιασμό και παραγωγή χειροποίητων ειδών ένδυσης αποκλειστικά από ανακυκλώσιμα υλικά.

## Περιβάλλον

Στο πλαίσιο της δέσμευσής της για ένα καλύτερο περιβάλλον, η Telekom Albania έχει ήδη εφαρμόσει ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Με τη συνδρομή του, η εταιρεία αποφάσισε να επεκτείνει, από τον Ιανουάριο του 2015, το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, ώστε να καλύψει όλα τα καταστήματα και τα κεντρικά της γραφεία. Αυτό

έδωσε την ευκαιρία να ξεκινήσει επίσης η λειτουργία ενός συστήματος συλλογής πλαστικών σε όλα τα καταστήματα και κτίρια της, με την τοποθέτηση κάδων ανακύκλωσης και την οργάνωση διαδικασιών του συστήματος συλλογής για τις κατηγορίες αυτές των αποβλήτων. Η ανταπόκριση και στα δύο προγράμματα ήταν πολύ ικανοποιητική.

Με στόχο να μειώσει την κατανάλωση ενέργειας, η Telekom Albania πραγματοποιεί λεπτομερείς μετρήσεις της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία και κέντρα δεδομένων της. Με βάση αυτά τα αποτελέσματα, έχει ξεκινήσει τη διαδικασία προσδιορισμού των μέτρων για εξοικονόμηση ενέργειας σε όλες τις δραστηριότητές της.

Ως μέρος της εκστρατείας «Ο κόσμος μας, Εσύ», το ευρύ κοινό κλήθηκε να προτείνει ιδέες για τη βελτίωση του τοπικού τους περιβάλλοντος με στόχο τη μεγαλύτερη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και την ενίσχυση της κοινωνικής εικόνας της εταιρείας. Από τις πολλές προτάσεις που υποβλήθηκαν, επιλέχθηκαν και υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες:

- Αποκατάσταση της αυλής του σχολείου «Muharrem Collaku» στο Rogradec, που περιελάμβανε τη βελτίωση του συστήματος αποχέτευσης και τη δημιουργία ενός χώρου άθλησης για τους μαθητές.
- Ενίσχυση για την κατασκευή παιδικής χαράς για τα άτομα με ειδικές ανάγκες σε ένα οικολογικό αγρόκτημα στην περιοχή της Shkodra, από την οργάνωση «Η Πόρτα».
- Ανακαίνιση της αυλής του σχολείου «Vasil Sota» στο Fier με την προσθήκη χώρων πρασίνου και καθισμάτων.

## 8.0 Παραρτήματα

## 8.1 Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000

Αρχή που Εφαρμόζεται	Μέθοδοι	Αναφορά στον Απολογισμό
Συμμετοχικότητα	Ορισμός των βασικών ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση βασικών θεμάτων	<a href="#">Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</a> <a href="#">Ανάλυση Ουσιαστικότητας</a> <a href="#">Ενδιαφερόμενα Μέρη</a> <a href="#">Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</a> <a href="#">Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</a>
Ουσιαστικότητα	Ορισμός των θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της	<a href="#">Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</a> <a href="#">Ανάλυση Ουσιαστικότητας</a> <a href="#">Ενδιαφερόμενα Μέρη</a> <a href="#">Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</a> <a href="#">Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</a>
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση σε βασικά θέματα και στη διαφάνεια όσον αφορά στην απόδοση	<a href="#">Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</a> <a href="#">Ανάλυση Ουσιαστικότητας</a> <a href="#">Ενδιαφερόμενα Μέρη</a> <a href="#">Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</a> <a href="#">Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</a>

## 8.2 Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)

«Με το οικονομικό περιβάλλον να παραμένει δυσμενές και εν μέσω ανθρωπιστικής κρίσης που εντείνεται από τις προσφυγικές ροές στη χώρα μας, η τήρηση των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ αποκτά ζωτική σημασία για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την κάλυψη των αναγκών της κοινωνίας. Με οδηγό αυτές τις Αρχές και με όχημα την τεχνολογία, ο Όμιλος ΟΤΕ επιχειρεί να φτιάξει έναν καλύτερο κόσμο για όλους.»

### Μιχάλης Τσαμάζ

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ

Από το 2008, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE υποστηρίζουν το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, τη μεγαλύτερη οικειοθελή πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον κόσμο και ακολουθούν τις δέκα οικουμενικές αρχές που αφορούν στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των προτύπων εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015 περιλαμβάνει μια λεπτομερή παρουσίαση των προτεραιοτήτων, των δραστηριοτήτων, των στόχων και των αποτελεσμάτων των εταιρειών, βασισμένη σε μια προσέγγιση που περιλαμβάνει τέσσερις πυλώνες, με γνώμονα τους εργαζομένους, την αγορά, το περιβάλλον και την κοινωνία.

### Οι 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών: δράσεις που καταγράφονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015

Αρχή	Αναφορά στον Απολογισμό
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>	
1. Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u>
2. Διασφάλιση μη εμπλοκής σε παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Πολιτική Προμηθειών</u> <u>Επιλογή Προμηθευτών</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u> <u>Βαθμολόγηση και Ανάπτυξη Προμηθευτών</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u>

Αρχή	Αναφορά στον Απολογισμό
<b>Πρότυπα Εργασίας</b>	
3. Προώθηση της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και της αποτελεσματικής αναγνώρισης του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Επιλογή Προμηθευτών</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις</u>
4. Εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Επιλογή Προμηθευτών</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις</u>
5. Ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Επιλογή Προμηθευτών</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u>
6. Εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση	<u>Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα</u>
<b>Περιβάλλον</b>	
7. Υποστήριξη της προληπτικής προσέγγισης αναφορικά με τα περιβαλλοντικά ζητήματα	<u>Περιβαλλοντική Στρατηγική</u> <u>Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων</u> <u>Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών</u> <u>Χρήση Πόρων και Διαχείριση Απορριμμάτων</u> <u>Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία</u> <u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u>
8. Ανάλυση πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	<u>Περιβαλλοντική Στρατηγική</u> <u>Τηλεπικοινωνίες και Βιώσιμη Ανάπτυξη</u> <u>Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων</u> <u>Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών</u> <u>Χρήση Πόρων και Διαχείριση Απορριμμάτων</u> <u>Δράσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης</u>
9. Ενθάρρυνση της ανάπτυξης και διάδοσης τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον	<u>Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες</u> <u>Τηλεπικοινωνίες και Βιώσιμη Ανάπτυξη</u> <u>Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών</u>
<b>Καταπολέμηση της Διαφθοράς</b>	
10. Καταπολέμηση της διαφθοράς σε κάθε της μορφή, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	<u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
<b>Συμβολή στους Ευρύτερους Στόχους Ανάπτυξης</b>	
	<u>Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα</u> <u>Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού</u> <u>Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες</u> <u>Κοινωνία</u>

## 8.3 Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας - Δήλωση Συμμόρφωσης

Ο Όμιλος ΟΤΕ ως Πρεσβευτής Βιωσιμότητας στην Πρωτοβουλία για τη Βιώσιμη Ελλάδα 2020, συμμετείχε το 2015 στην ανάπτυξη του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας, ο οποίος παρουσιάστηκε τον Απρίλιο του 2016. Ο Όμιλος συμμορφώνεται και με τα 20 κριτήρια του Κώδικα.

### Τα 20 Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας: δράσεις που καταγράφονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015

Κριτήριο	Αναφορά στον Απολογισμό
<b>Στρατηγική</b>	
1. Στρατηγική ανάλυση και δράση	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u>
2. Ουσιαστικότητα	<u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>
3. Στοχοθέτηση	<u>Στόχοι 2015 και 2016</u>
4. Διαχείριση της αλυσίδας αξίας	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u> <u>Πολιτική Προμηθειών</u> <u>Επιλογή Προμηθευτών</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u> <u>Βαθμολόγηση και Ανάπτυξη Προμηθευτών</u>
<b>Διαδικασία Διαχείρισης</b>	
5. Υπευθυνότητα	<u>Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</u>
6. Κανόνες και διαδικασίες	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
7. Καταγραφή και παρακολούθηση	<u>Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Επίδοση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015</u> <u>Περιβαλλοντική Διαχείριση</u> <u>Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης</u>
8. Πολιτικές αμοιβών και κίνητρα για τη βιώσιμη ανάπτυξη	<u>Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Εταιρική Διακυβέρνηση</u> <u>Αξιολόγηση της Απόδοσης</u>
9. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη	<u>Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>
10. Προϊοντική υπευθυνότητα και καινοτομία	<u>Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες</u> <u>Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη</u> <u>Έρευνα και Καινοτομία</u> <u>Κατανάλωση Ενέργειας</u> <u>Εξοικονόμηση Ενέργειας</u>



Κριτήριο	Αναφορά στον Απολογισμό
Περιβάλλον	
11. Χρήση φυσικών πόρων	<u>Κατανάλωση Ενέργειας</u> <u>Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας</u> <u>Εξοικονόμηση Ενέργειας</u> <u>Παραγόμενα Απορρίμματα</u> <u>Διαχείριση Απορριμμάτων</u> <u>Διαχείριση Πόρων</u> <u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u>
12. Διαχείριση πόρων	<u>Κατανάλωση Ενέργειας</u> <u>Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας</u> <u>Εξοικονόμηση Ενέργειας</u> <u>Παραγόμενα Απορρίμματα</u> <u>Διαχείριση Απορριμμάτων</u> <u>Διαχείριση Πόρων</u> <u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u>
13. Εκπομπές αερίων και κλιματική αλλαγή	<u>Άμεσες εκπομπές ΑΦΘ και λοιπών αερίων</u> <u>Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ από Ηλεκτρισμό και Τηλεθέρμανση</u> <u>Λοιπές Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ</u> <u>Όζον</u>



Κριτήριο	Αναφορά στον Απολογισμό
<b>Κοινωνία</b>	
14. Εργασιακά δικαιώματα	<u>Ανθρώπινο Δυναμικό</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα</u> <u>Εκπαίδευση Εργαζομένων</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u>
15. Ίσες ευκαιρίες	<u>Ανθρώπινο Δυναμικό</u> <u>Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα</u> <u>Υγεία και Ασφάλεια</u> <u>Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας</u> <u>Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2015</u> <u>Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας</u> <u>Εκπαίδευση Εργαζομένων</u>
16. Απασχόληση	<u>Ανθρώπινο Δυναμικό</u> <u>Ανάπτυξη Εργαζομένων</u> <u>Επιλογή Εργαζομένων</u> <u>Εκπαίδευση Εργαζομένων</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u>
17. Ανθρώπινα δικαιώματα και προμηθευτική αλυσίδα	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Πολιτική Προμηθειών</u> <u>Επιλογή Προμηθευτών</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u>
18. Ενίσχυση τοπικών κοινωνιών	<u>ΟΤΕ και COSMOTE</u> <u>Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα</u> <u>Στρατηγική για την Κοινωνία</u> <u>Συνεισφορά στην Ευημερία και τη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών</u>
19. Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες και πολιτική επιρροή	<u>ΟΤΕ και COSMOTE</u> <u>Συμμετοχές</u> <u>Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς</u>
20. Πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς	<u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>

## 8.4 Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015 του ΟΤΕ και της COSMOTE βασίζεται στις απαιτήσεις που ορίζονται από το Global Reporting Initiative (GRI). Το GRI έχει επιβεβαιώσει ότι το ευρετήριο περιεχομένου του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015 του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι ακριβές, και ότι όλες οι δημοσιοποιήσεις έχουν σημειωθεί ορθά στο κείμενο του Απολογισμού σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4.



### 8.4.1. Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Στρατηγική και Ανάλυση</b>			
G4-1	<u>Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου</u>	☑	Δήλωση ανώτατου αρμόδιου λήψης αποφάσεων
<b>Προφίλ του Οργανισμού</b>			
G4-3	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Επωνυμία του οργανισμού
G4-4	<u>ΟΤΕ και COSMOTE</u>	☑	Μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες
G4-5	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Έδρα οργανισμού
G4-6	<u>Όμιλος ΟΤΕ</u>	☑	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται
G4-7	<u>Όμιλος ΟΤΕ ΟΤΕ και COSMOTE</u>	☑	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή
G4-8	<u>Όμιλος ΟΤΕ Επίδοση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015</u>	☑	Αγορές που εξυπηρετούνται
G4-9	<u>Προφίλ Απολογισμού Όμιλος ΟΤΕ ΟΤΕ και COSMOTE Επίδοση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015</u>	☑	Μέγεθος του οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό
G4-10	<u>Ανθρώπινο Δυναμικό Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u>	☑	Εργατικό δυναμικό ανά τύπο απασχόλησης, περιοχή, φύλο
G4-11	<u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u>	☑	Κάλυψη συμβάσεων συλλογικής διαπραγμάτευσης

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
G4-12	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>	☑	Εφοδιαστική αλυσίδα οργανισμού
G4-13	<u>Όμιλος ΟΤΕ</u>	☑	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου του Απολογισμού
G4-14	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης</u> <u>Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας</u> <u>Περιβαλλοντική Στρατηγική</u> <u>Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων</u> <u>Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών</u> <u>Χρήση Πόρων και Διαχείριση Απορριμμάτων</u> <u>Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία</u>	☑	Προληπτική προσέγγιση
G4-15	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Συμμετοχές</u>	☑	Εξωτερικοί χάρτες, κώδικες και αρχές
G4-16	<u>Συμμετοχές</u> <u>Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς</u>	☑	Ιδιότητα μέλους σε σωματεία και φορείς υποστήριξης
<b>Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα και Όρια</b>			
G4-17	<u>Προφίλ Απολογισμού</u> <u>Όμιλος ΟΤΕ</u>	☑	Δομή λειτουργιών οργανισμού
G4-18	<u>Προφίλ Απολογισμού</u> <u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>	☑	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των ορίων των θεμάτων
G4-19	<u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>	☑	Ουσιαστικά θέματα
G4-20	<u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>	☑	Όρια ουσιαστικών θεμάτων εντός του οργανισμού
G4-21	<u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>	☑	Όρια ουσιαστικών θεμάτων εκτός του οργανισμού
G4-22	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Επιπτώσεις και επεξήγηση των αναθεωρήσεων των πληροφοριών
G4-23	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Σημαντικές αλλαγές στον Απολογισμό (αντικείμενο, όρια)

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>			
G4-24	<u>Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>	☑	Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν
G4-25	<u>Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>	☑	Προσδιορισμός και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών για συμμετοχή
G4-26	<u>Προφίλ Απολογισμού</u> <u>Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u> <u>Έρευνες Πελατών</u> <u>Ικανοποίηση Εργαζομένων</u>	☑	Προσεγγίσεις για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών
G4-27	<u>Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>	☑	Θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη
<b>Προφίλ Απολογισμού</b>			
G4-28	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Περίοδος Απολογισμού
G4-29	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου Απολογισμού
G4-30	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Κύκλος Απολογισμού
G4-31	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Σημείο επικοινωνίας σχετικά με τον Απολογισμό
G4-32	<u>Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative</u>	☑	Πίνακας δεικτών GRI
G4-33	<u>Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης</u>	☑	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης
<b>Διακυβέρνηση</b>			
G4-34	<u>Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Εταιρική Διακυβέρνηση</u>	☑	Δομή Διακυβέρνησης

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Ηθική και Ακεραιότητα</b>			
G4-56	<u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης</u> <u>Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Στρατηγική για την Κοινωνία</u> <u>Περιβαλλοντική Στρατηγική</u>	☑	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς του οργανισμού

## 8.4.2. Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>				
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Οικονομική Επίδοση</b>				
G4-DMA	<u>ΟΤΕ και COSMOTE</u> <u>Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας</u> <u>Στρατηγική για την Αγορά</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-EC1	<u>ΟΤΕ και COSMOTE</u>		☑	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>				
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Υγρές Εκροές και Απόβλητα</b>				
G4-DMA	<u>Περιβαλλοντική Στρατηγική</u> <u>Χρήση Πόρων και Διαχείριση Απορριμμάτων</u> <u>Διαχείριση Απορριμμάτων</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-EN23	<u>Παραγόμενα Απορρίμματα</u> <u>Διαχείριση Απορριμμάτων</u> <u>Δείκτες Επίδοσης</u> <u>Περιβάλλοντος - Απορρίμματα</u>		☑	Απόβλητα με βάση τον τύπο και τη μέθοδο απόρριψης

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>				
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία</b>				
G4-DMA	<u>Υγεία και Ασφάλεια</u> <u>Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας</u> <u>Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2015</u> <u>Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-LA6	<u>Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2015</u>		☑	Επαγγελματικές ασθένειες, απώλειες ημερών εργασίας και θάνατοι
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>				
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Καταπολέμηση της Διαφθοράς</b>				
G4-DMA	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-S03	<u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>		☑	Κάλυψη των αξιολογήσεων κινδύνου διαφθοράς
G4-S05	<u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>		☑	Περιστατικά διαφθοράς και μέτρα που λήφθηκαν
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά</b>				
G4-DMA	<u>Ανταγωνισμός και Ρυθμίσεις Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-S07	<u>Ανταγωνισμός και Ρυθμίσεις</u>		☑	Δικαστικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Κανονιστική Συμμόρφωση</b>				
G4-DMA	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-S08	<u>Ανταγωνισμός και Ρυθμίσεις Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing</u> <u>Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες</u>		☑	Πρόστιμα και κυρώσεις για μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>				
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών</b>				
G4-DMA	Παρουσιάζονται πληροφορίες για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία η οποία αξιολογήθηκε ως ουσιαστικό θέμα και συνδέεται με την υγεία και ασφάλεια των πελατών <u>Περιβαλλοντική Στρατηγική Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία</u> <u>Ακολουθείται εξ' ορισμού η Αρχή της Πρόληψης</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-PR1	<u>Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες</u> <u>Ακολουθείται εξ' ορισμού η Αρχή της Πρόληψης</u> <u>Μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας</u>		☑	Αξιολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών για τις επιδράσεις τους στην υγεία και ασφάλεια
G4-PR2	<u>Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες</u> <u>Ακολουθείται εξ' ορισμού η Αρχή της Πρόληψης</u> <u>Μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας</u>		☑	Μη συμμόρφωση με κανονισμούς υγείας και ασφάλειας σε σχέση με προϊόντα



Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Ιδιωτικότητα Πελατών</b>				
G4-DMA	<u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-PR8	<u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</u>		☑	Παράπονα σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων των πελατών

### 8.4.3. Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις Μη Ουσιαστικών Θεμάτων με Εξωτερική Διασφάλιση

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>				
<b>Ενέργεια</b>				
G4-EN3	<u>Κατανάλωση Ενέργειας Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</u>		☑	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού
G4-EN5	<u>Κατανάλωση Ενέργειας</u>		☑	Ενεργειακή ένταση
<b>Εκπομπές</b>				
G4-EN15	<u>Άμεσες Εκπομπές ΑΦΘ και Λοιπών Αερίων Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Όζον</u>		☑	Άμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου
G4-EN16	<u>Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ από Ηλεκτρισμό και Τηλεθέρμανση Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</u>		☑	Έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου από την ενέργεια
G4-EN18	<u>Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων</u>		☑	Ένταση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>				
<b>Κατάρτιση και Εκπαίδευση</b>				
G4-LA9	<u>Εκπαίδευση Εργαζομένων Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u>		☑	Επιμόρφωση ανά εργαζόμενο με βάση το φύλο και την κατηγορία

## 8.5 Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης

### Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης προς τη Διοίκηση του ΟΤΕ Α.Ε. και της COSMOTE Α.Ε.

Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. (εφεξής «ο ΟΤΕ») και η COSMOTE Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε. (εφεξής «η COSMOTE») ανέθεσαν στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της ενιαίας ελληνικής έκθεσης «Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015 Ομίλου Εταιρειών ΟΤΕ» (εφεξής «ο Απολογισμός») του ΟΤΕ και της COSMOTE για την περίοδο 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2015 - 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2015, προκειμένου να προχωρήσει στην περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου της.

### Στοιχεία που περιλήφθηκαν στο εύρος της εργασίας μας

Η εργασία μας σχεδιάστηκε για να αποδώσει περιορισμένου εύρους διασφάλιση σύμφωνα με το πρότυπο ISAE 3000<sup>1</sup> και τις απαιτήσεις του προτύπου AA1000AS (2008)<sup>2</sup> για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2 (Type 2) στα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού (περιοχές διασφάλισης):

1. την εφαρμογή των αρχών του προτύπου AA1000APS (2008)<sup>3</sup>, όπως περιγράφεται στην ενότητα 8.1 του Απολογισμού,
2. την αξιοπιστία των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» που απαιτούνται για τη «Βασική» επιλογή («Core» option) των κριτηρίων συμφωνίας (in-accordance criteria) των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Global Reporting Initiative («GRI») G4, οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «√» στο «Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI» του Απολογισμού,
3. την αξιοπιστία των παρακάτω «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» για τα «Ουσιαστικά Θέματα» («Material Aspects»), όπως αναγνωρίστηκαν από τον ΟΤΕ και την COSMOTE και τα ενδιαφερόμενα μέρη τους, οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «√» στο «Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI» του Απολογισμού:
  - Οικονομική Επίδοση (Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης -εφεξής «ΔΔΠ»- και Δείκτης G4-EC1),
  - Υγρές Εκροές και Απόβλητα (ΔΔΠ και Δείκτης G4-EN23),
  - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA6),
  - Καταπολέμηση της Διαφθοράς (ΔΔΠ και Δείκτες G4-SO3, G4-SO5),
  - Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά (ΔΔΠ και Δείκτης G4-SO7),
  - Κανονιστική Συμμόρφωση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-SO8),
  - Υγεία και Ασφάλεια Πελατών, σχετικά με θέματα Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας (ΔΔΠ και Δείκτες G4-PR1, G4-PR2),
  - Ιδιωτικότητα Πελατών (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR8), και
4. την αξιοπιστία των παρακάτω «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» για τα «Μη Ουσιαστικά Θέματα», οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «√» στο «Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI» του Απολογισμού: G4-EN3, G4-EN5, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-LA9.

<sup>1</sup> Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000: Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (Assurance Engagements other than Audits or reviews of Historical Financial Information), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων (IAASB).

<sup>2</sup> Πρότυπο AA1000 Assurance Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.

<sup>3</sup> Πρότυπο AA1000 Principles Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.

Η φύση, η χρονική διάρκεια και η εμβέλεια των διαδικασιών συλλογής στοιχείων οι οποίες διενεργούνται στο πλαίσιο των εργασιών απόδοσης διασφάλισης περιορισμένου εύρους (limited assurance) είναι λιγότερο εκτενείς από αυτές που σχετίζονται με την απόδοση διασφάλισης εύλογου εύρους (reasonable assurance) και κατά συνέπεια παρέχουν χαμηλότερου επιπέδου διασφάλιση στα στοιχεία τα οποία εμπίπτουν στην εργασία περιορισμένου εύρους διασφάλισης. Οι αναγνώστες θα πρέπει λάβουν υπόψη ότι το «μέτριο» επίπεδο διασφάλισης («moderate» level of assurance) κατά το πρότυπο AA1000AS (2008) είναι συνακόλουθο με τη διασφάλιση περιορισμένου εύρους κατά το πρότυπο ISAE 3000.

Η εργασία μας για τις ανωτέρω περιοχές διασφάλισης αφορούσε στη λειτουργία και τις δραστηριότητες των μητρικών εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE στην Ελλάδα. Δεν μας ανετέθη η παροχή διασφάλισης στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν σε προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στον Απολογισμό.

### Κριτήρια σύνταξης απολογισμού που χρησιμοποιήθηκαν από ΟΤΕ και COSMOTE

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν τα κριτήρια του προτύπου AA1000APS (2008) για τις τρεις αρχές του προτύπου: της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως περιγράφονται στην ενότητα 8.1 του Απολογισμού.

Για τον Απολογισμό, ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Σύνταξη Απολογισμού Βιωσιμότητας (G4) που έχει εκδώσει το Global Reporting Initiative (GRI), όπως δηλώνεται στην ενότητα 1.1 του Απολογισμού, καθώς και σχετικές εσωτερικές οδηγίες.

Τα συμπεράσματά μας βασίζονται στην κατάλληλη εφαρμογή των προαναφερθέντων κριτηρίων.

### Εξαιρέσεις από το εύρος της εργασίας μας

Το εύρος της εργασίας μας δεν περιλάμβανε τα χρηματοοικονομικά στοιχεία του ΟΤΕ και της COSMOTE τα οποία περιέχονται στον Απολογισμό και υπόκεινται στην ευθύνη του ανεξάρτητου ορκωτού ελεγκτή λογιστή.

Όπου, στο συμφωνηθέν εύρος της εργασίας μας,

χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία (κείμενο ή/ και δεδομένα) τα οποία υπόκεινται στο εύρος της ευθύνης του ανεξάρτητου ορκωτού ελεγκτή λογιστή, η εργασία της KPMG περιορίστηκε στον έλεγχο της αξιοπιστίας της μεταφοράς των στοιχείων αυτών από την ελεγμένη και δημοσιευμένη «Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2015» του ΟΤΕ και τις «Ετήσιες Εταιρικές Οικονομικές Καταστάσεις 2015» της COSMOTE, στις αντίστοιχες -εντός του εύρους εργασιών μας- ενότητες του Απολογισμού. Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσης του ΟΤΕ και της COSMOTE, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2015.

Επιπρόσθετα, το εύρος της εργασίας μας δεν περιλάμβανε την επισκόπηση / έλεγχο της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των χρησιμοποιούμενων πληροφοριακών συστημάτων για τη συλλογή και σύνθεση των στοιχείων του Απολογισμού που αφορούν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος των εργασιών διασφάλισης.

### Πρότυπο διασφάλισης περιεχομένου που χρησιμοποιήσαμε

Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του προτύπου ISAE 3000 και των απαιτήσεων του προτύπου AA1000AS (2008) για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2. Οι εργασίες διασφάλισης Τύπου 2 δεν περιορίζονται στη διερεύνηση του τρόπου και του βαθμού που ένας οργανισμός εφαρμόζει το πρότυπο AA1000APS (2008), αλλά προχωρούν και στην αξιολόγηση της αξιοπιστίας επιλεγμένων πληροφοριών επίδοσής του σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

Όπως επεξηγείται στην ενότητα «Αρμοδιότητες» παρακάτω, διενεργήσαμε τις εργασίες μας με βάση τον Κώδικα Ηθικής για Επαγγελματίες Λογιστές (Code of Ethics for Professional Accountants - IESBA) ο οποίος απαιτεί, ανάμεσα σε άλλες υποχρεώσεις, την ανεξαρτησία των μελών της ομάδας διασφάλισης και του οργανισμού που την παρέχει, συμπεριλαμβανομένης της μη συμμετοχής τους στη συγγραφή του Απολογισμού. Ο Κώδικας περιέχει λεπτομερείς απαιτήσεις σχετικά με την ακεραιότητα, αντικειμενικότητα, εμπιστευτικότητα, και επαγγελματική επάρκεια και συμπεριφορά. Η KPMG έχει εσωτερικά συστήματα και διεργασίες για

την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με αυτόν τον Κώδικα καθώς και για την πρόληψη πιθανών θεμάτων ανεξαρτησίας. Τα μέλη της ομάδας που διενήργησαν τις εργασίες μας καλύπτουν διαφορετικές περιοχές εξειδίκευσης και έχουν εκτεταμένη εμπειρία σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης (συμπεριλαμβανομένων περιβαλλοντικών, κοινωνικών και χρηματοοικονομικών θεμάτων) και διασφάλισης περιεχομένου απολογισμών βιωσιμότητας.

## Εργασίες που εκτελέστηκαν για την εξαγωγή συμπερασμάτων

Σχεδιάσαμε και διενεργήσαμε τις εργασίες μας προκειμένου να συγκεντρώσουμε όλα τα στοιχεία, τη σχετική τεκμηρίωση, τις πληροφορίες και τις επεξηγήσεις που θεωρήσαμε απαραίτητα σε σχέση με το προαναφερθέν εύρος της εργασίας μας. Ακολουθήσαμε τις κάτωθι αναφερόμενες διαδικασίες κατά τις οποίες χρησιμοποιήθηκαν διαφορετικές τεχνικές συλλογής στοιχείων τεκμηρίωσης, όπως επεξηγούνται στη συνέχεια:

- Ερωτήματα προς τη διοίκηση προκειμένου να κατανοήσουμε τις διεργασίες του ΟΤΕ και της COSMOTE σχετικά με τον καθορισμό των ουσιωδών θεμάτων για τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη τους, καθώς και να αξιολογήσουμε τη μεθοδολογία και τα αποτελέσματα των διεργασιών επικοινωνίας / συζητήσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους.
- Συνεντεύξεις με την ανώτερη διοίκηση και τα αρμόδια διοικητικά στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE σχετικά με τη στρατηγική και τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης για τον χειρισμό ουσιωδών θεμάτων και την εφαρμογή τους εντός της επιχειρηματικής λειτουργίας τους.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στον Απολογισμό, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε σε δειγματοληπτική βάση, τα συστήματα ή / και τις διεργασίες διαχείρισης πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών του Απολογισμού, σε επίπεδο εταιρείας (ΟΤΕ, COSMOTE). Στο πλαίσιο αυτό,

εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση, την αξιοπιστία των στοιχείων που αφορούν στις παραπομπές των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» και «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» του «Ευρετηρίου Περιεχομένου του GRI» του Απολογισμού, οι οποίες εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης.

- Διερεύνηση, σε δειγματοληπτική βάση, των δηλώσεων και επεξηγήσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE που εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, με τη συλλογή σχετικής τεκμηρίωσης η οποία συμπεριλαμβάνει εσωτερικά και εξωτερικά έγγραφα, όπως αλληλογραφία, πρακτικά συναντήσεων, εκθέσεις / αναφορές, παρουσιάσεις και αποτελέσματα ερευνών και μετρήσεων.
- Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Αθήνα, που επιλέχθηκαν με βάση την ανάλυση κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια.
- Έρευνα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης και στο διαδίκτυο για διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τον ΟΤΕ και την COSMOTE κατά την περίοδο αναφοράς.
- Επισκόπηση του Απολογισμού αναφορικά με το ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν υπάρχουν ουσιώδεις αναφορές οι οποίες διαστρεβλώνουν ή είναι ανακόλουθες με τα ευρήματά μας.

## Τα συμπεράσματά μας

Τα συμπεράσματα που ακολουθούν θα πρέπει να διαβαστούν λαμβάνοντας υπόψη την περιγραφή και το εύρος της εργασίας μας, όπως αναφέρεται παραπάνω.

### Περιοχή διασφάλισης 1: Για τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης του προτύπου AA1000APS (περιορισμένου εύρους διασφάλισης):

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η περιγραφή του ΟΤΕ και της COSMOTE στην ενότητα 8.1 του Απολογισμού για

την ευθυγράμμισή τους με τις αρχές του προτύπου AA1000APS (2008), δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα. Χωρίς να επηρεάζεται το συμπέρασμά μας, προτείνονται τα παρακάτω:

- Σε σχέση με την αρχή της συμμετοχικότητας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE θα μπορούσαν να εμπλουτίσουν περαιτέρω την υφιστάμενη προσέγγιση αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholder engagement), διερευνώντας τη διεξαγωγή εστιασμένων συναντήσεων εργασίας (focus groups), στο πλαίσιο της περαιτέρω δέσμευσης των ενδιαφερομένων μερών στη διαδικασία αυτή.
- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE θα πρέπει να διατηρήσουν τις υφιστάμενες διαδικασίες, κεφαλαιοποιώντας στην επένδυση που έχουν ήδη πραγματοποιήσει αναφορικά με την ενσωμάτωση των αρχών της Διαχείρισης Επιχειρησιακών Κινδύνων (Enterprise Risk Management) στην αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης.
- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, ο ΟΤΕ και η COSMOTE θα μπορούσαν να επικοινωνήσουν περαιτέρω στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης, την προσέγγισή τους σχετικά με την αντιμετώπιση των διαφορετικών προσδοκιών ή / και αντικρουόμενων συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών.

**Περιοχές διασφάλισης 2, 3 και 4:  
Για την αξιοπιστία των «Γενικών  
Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» και των  
«Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων»  
(για τα «Ουσιαστικά Θέματα» και τα «Μη  
Ουσιαστικά Θέματα») οι οποίες σημειώνονται  
με το σύμβολο «✓» στο «Ευρετήριο  
Περιεχομένου του GRI» του Απολογισμού  
(περιορισμένου εύρους διασφάλιση):**

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδεικνυε ότι οι «Γενικές Τυποποιημένες

Δημοσιοποιήσεις» και οι «Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» (για τα «Ουσιαστικά Θέματα» και τα «Μη Ουσιαστικά Θέματα») οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στο «Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI» του Απολογισμού, δεν είναι διατυπωμένες με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα.

Χωρίς να επηρεάζονται τα συμπεράσματά μας για όλες τις περιοχές διασφάλισης, όπως παρουσιάστηκαν ανωτέρω, παρέχουμε στη διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE μια έκθεση για εσωτερική χρήση στην οποία παρουσιάζονται σε εκτενέστερη λεπτομέρεια, συγκεκριμένα ευρήματά μας και περιοχές προς βελτίωση.

## Αρμοδιότητες

Η διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση του Απολογισμού, καθώς και των πληροφοριών και των δηλώσεων που περιέχονται σε αυτόν. Είναι υπεύθυνη για την αναγνώριση των ενδιαφερομένων μερών και των ουσιωδών θεμάτων, για τον καθορισμό στόχων αναφορικά με την επίδοση σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και για τη θέσπιση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου της εταιρικής επίδοσης από τα οποία προέρχεται η σχετική δημοσιοποιημένη πληροφόρηση.

Δική μας ευθύνη μας είναι να διενεργήσουμε ένα έργο περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited assurance) και να εκφράσουμε τα συμπεράσματά μας βάσει των διαδικασιών που επιτελέσαμε για το συμφωνημένο εύρος εργασιών, όπως παρουσιάζεται παραπάνω. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000 και των απαιτήσεων του προτύπου AA1000AS (2008) για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2. Το πρότυπο ISAE 3000 υπαγορεύει ότι σχεδιάζουμε και εκτελούμε τις εργασίες μας με τέτοιο τρόπο, ώστε να αποδώσουμε περιορισμένου εύρους διασφάλιση σχετικά με το αν επιλεγμένα στοιχεία του Απολογισμού περιέχουν ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις. Η KPMG εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISQC 1<sup>4</sup> και με βάση αυτό διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας

<sup>4</sup> Διεθνές Πρότυπο Δικλίδων Ποιότητας (ISQC 1): Έλεγχος ποιότητας των εταιρειών που ασκούν Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών καθώς και άλλες σχετικές εργασίες διασφάλισης (Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων.

περιλαμβάνοντας καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα καθώς και τις σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις άλλες απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές που εκδόθηκε από το Συμβούλιο των Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών (IESBA), ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής επάρκειας, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

Η παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου έχει εκπονηθεί αποκλειστικά για τον ΟΤΕ και την COSMOTE με βάση τους συμβατικούς όρους συνεργασίας που συμφωνήθηκαν. Η εργασία μας διενεργήθηκε ώστε να είναι δυνατό να εκθέσουμε στον ΟΤΕ και στην COSMOTE τα θέματα στα οποία αναφέρεται η έκθεση διασφάλισης περιεχομένου και για κανένα άλλο σκοπό. Δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη σε κανέναν άλλο εκτός του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. και της COSMOTE Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε. για την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου ή για τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε.

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



**Γεώργιος Ραουνάς,**

Γενικός Διευθυντής

Αθήνα, 13 Μαΐου 2016



Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε.  
COSMOTE - Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.  
Λεωφ. Κηφισίας 99, 151 24 Μαρούσι  
[www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)

