

2013 ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



Πίνακας Περιεχομένων

1.0 Σχετικά με τον Απολογισμό

1.0	<u>Σχετικά με τον Απολογισμό</u>	4
1.1	<u>Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου</u>	7
1.2	<u>Όμιλος ΟΤΕ</u>	8
1.3	<u>ΟΤΕ και COSMOTE</u>	12

2.0 Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

2.1	<u>Προσέγγιση Διοίκησης</u>	16
2.2	<u>Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας</u>	19
2.3	<u>Εταιρική Διακυβέρνηση</u>	22
2.4	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>	24
2.5	<u>Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>	32
2.6	<u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>	38
2.7	<u>Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις</u>	40
2.8	<u>Επίδοση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013</u>	43
2.9	<u>Στόχοι 2013 και 2014</u>	46

3.0 Αγορά

3.1	<u>Προσέγγιση Διοίκησης</u>	56
3.2	<u>Υπεύθυνος Ανταγωνισμός</u>	58
3.3	<u>Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα</u>	61
3.4	<u>Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού</u>	64
3.5	<u>Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες</u>	69
3.6	<u>Υπεύθυνο Marketing</u>	74
3.7	<u>Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών</u>	77
3.8	<u>Ασφάλεια και Απώρητο Δεδομένων</u>	81
3.9	<u>Επιχειρησιακή Συνέχεια</u>	83
3.10	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>	85

4.0 Εργαζόμενοι

4.1	<u>Προσέγγιση Διοίκησης</u>	91
4.2	<u>Απασχόληση</u>	94
4.3	<u>Υγεία και Ασφάλεια</u>	103
4.4	<u>Ανάπτυξη Εργαζομένων</u>	109
4.5	<u>Παροχές Εργαζομένων</u>	114
4.6	<u>Εσωτερική Επικοινωνία</u>	117
4.7	<u>Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων</u>	119

5.0 Κοινωνία

5.1	<u>Προσέγγιση Διοίκησης</u>	123
5.2	<u>Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές</u>	125
5.3	<u>Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας</u>	130
5.4	<u>Κοινωνική Συνεισφορά</u>	132
5.5	<u>Συνεισφορά στην Ευημερία και τη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών</u>	139
5.6	<u>Εθελοντισμός Εργαζομένων</u>	145

6.0 Περιβάλλον

6.1	<u>Προσέγγιση Διοίκησης</u>	148
6.2	<u>Τηλεπικοινωνίες και Περιβάλλον</u>	154
6.3	<u>Διαχείριση Ενέργειας και Αντιμετώπιση Κλιματικής Αλλαγής</u>	156
6.4	<u>Χρήση Πόρων και Διαχείριση Απορριμμάτων</u>	171
6.5	<u>Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία</u>	184
6.6	<u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u>	187
6.7	<u>Δράσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης</u>	193

7.0 Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

7.0	<u>Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ</u>	197
7.1	<u>Ρουμανία</u>	198
7.2	<u>Αλβανία</u>	203

8.0 Δείκτες

8.1	<u>Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000</u>	208
8.2	<u>Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)</u>	209
8.3	<u>Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative G3.1</u>	212
8.4	<u>Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης</u>	238

Σχετικά με τον
Απολογισμό

Στρατηγική και
Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες
Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

1.0 Σχετικά με τον Απολογισμό

1.0

Σχετικά με τον Απολογισμό

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013 είναι ο δεύτερος κοινός Απολογισμός ΟΤΕ- COSMOTE, σε συνέχεια του πρώτου κοινού Απολογισμού του 2012 και των αντίστοιχων ετήσιων Απολογισμών που δημοσίευαν οι εταιρείες, από το 2005 έως το 2011. Οι εταιρείες εκδίδουν κοινό Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας (ΕΥ) στο πλαίσιο της λειτουργικής ενοποίησης τους, όπως αναφέρεται στην ενότητα [ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ/ ΟΤΕ και COSMOTE](#).

Φέτος, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας, δημοσιεύεται εξολοκλήρου διαδικτυακά σε μια ειδικά διαμορφωμένη πλατφόρμα για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, στο πλαίσιο μιας πρωτοβουλίας με περιβαλλοντική σημασία.

Πεδίο Εφαρμογής και Όρια του Απολογισμού

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας καλύπτει την περίοδο από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2013 (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 [ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ/ ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ](#), ώστε να αποκτήσει ο αναγνώστης να μια ολοκληρωμένη εικόνα του Ομίλου. Επιπλέον, πληροφορίες για τον τρόπο αντιμετώπισης των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης από τις κύριες θυγατρικές εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου στην Νοτιοανατολική Ευρώπη παρατίθενται στην ενότητα [ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ](#).

- Αυτή η προσέγγιση αποτελεί 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 G3.1.
- Αρχές του Προτύπου AccountAbility AA1000 για Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα και Ανταπόκριση,
- Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.

Πίνακες για την κάλυψη των απαιτήσεων των παραπάνω προτύπων παρέχονται στις ενότητες ΔΕΙΚΤΕΣ / ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΡΧΩΝ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΑΑ1000, ΔΕΙΚΤΕΣ / ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ – ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΟΔΟΥ (COP) και ΔΕΙΚΤΕΣ / ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GLOBAL REPORTING INITIATIVE G3.1.

Επιπλέον, οι εταιρείες έλαβαν υπόψη τους το Πλαίσιο ΕΥ που έχουν διαμορφώσει (βλ. ενότητα ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ), τα αποτελέσματα του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη (βλ. ενότητα ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ) και τα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας που παρουσιάζεται στην ενότητα ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ. Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη την έκδοση απολογισμών σύμφωνα με τις οδηγίες GRI G4, οι εταιρείες προσπάθησαν να ενισχύσουν τον τρόπο ανάλυσης των δικών τους ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης.

Τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη είναι οι εργαζόμενοι, οι μέτοχοι, οι πελάτες, η πολιτεία και οι ρυθμιστικές αρχές, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, οι τοπικές κοινωνίες και οι Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί (ΜΚΟ). Τα θέματα που τίθενται από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και η ανταπόκριση των εταιρειών παρουσιάζονται στην ενότητα ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ, υπόκεινται σε εξωτερική διασφάλιση, η οποία καλύπτει τόσο το Επίπεδο Εφαρμογής GRI και το Πρότυπο Υπευθυνότητας ΑΑ1000, όσο και συγκεκριμένους δείκτες επίδοσης των εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE.

Ο Απολογισμός ΕΥ υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση ΔΕΙΚΤΕΣ / ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ, η οποία καλύπτει τις Αρχές του Προτύπου ΑΑ1000 και συγκεκριμένους δείκτες επίδοσης των εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE. Επιπλέον το Επίπεδο Εφαρμογής GRI ΔΕΙΚΤΕΣ / Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής Οδηγιών GRI (Δήλωση από το GRI) του Απολογισμού έχει ελεγχθεί από το GRI.

Δεδομένα Απολογισμού

Περισσότερα στοιχεία σχετικά με τις τεχνικές μέτρησης και τους τρόπους υπολογισμού των στοιχείων, παρέχονται στον Απολογισμό, όπου είναι εφικτό. Τα δεδομένα που περιέχονται στον Απολογισμό, προέρχονται από τα συστήματα καταγραφής του ΟΤΕ και της COSMOTE και περιλαμβάνουν: 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 του ΟΤΕ και της COSMOTE. Για τη συλλογή και παρουσίαση των στοιχείων ο ΟΤΕ και η COSMOTE ακολούθησαν τους ορισμούς και τις παραμέτρους του GRI.

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 υπάρχοντων διαφορών που αφορούν ζητήματα λειτουργίας της σταθερής και της κινητής τηλεφωνίας.

Στον Απολογισμό δεν έχουν υπάρξει σημαντικές επαναδιατυπώσεις πληροφοριών που παρουσιάστηκαν σε προηγούμενους απολογισμούς, εκτός από κάποια στοιχεία που σχετίζονται με την οικονομική επίδοση του Ομίλου ΟΤΕ και των εταιρειών, τα οποία επισημαίνονται στους αντίστοιχους πίνακες του Απολογισμού, όπου εξηγούνται και οι λόγοι τροποποίησής τους.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Επίπεδο Εφαρμογής GRI

Το Επίπεδο Εφαρμογής GRI, για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013 του ΟΤΕ και της COSMOTE, αναφέρεται παρακάτω. Το Επίπεδο Εφαρμογής A+ έχει ελεγχθεί από το GRI.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.32 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9 – 3.13 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17		Same as requirement for Level B	
	Disclosures on Management Approach OUTPUT	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
	Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic and environment.**		Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labour, society, product responsibility***		Respond on each core and Sector Supplement* indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission	Report Externally Assured ✓

* Sector supplement in final version.
 ** Performance Indicators may be selected from any finalised Sector Supplement, but 7 of the 10 must be from the original GRI Guidelines.
 *** Performance Indicators may be selected from any finalised Sector Supplement, but 14 of the 20 must be from the original GRI Guidelines.

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την κάλυψη των απαιτήσεων των οδηγιών GRI G3.1 παρουσιάζονται στην ενότητα [ΔΕΙΚΤΕΣ / ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GLOBAL REPORTING INITIATIVE G3.1](#).

Σχόλια σχετικά με τον Απολογισμό

Κάθε γνώμη και σχόλιο των αναγνωστών για τον Απολογισμό ΕΥ είναι ευπρόσδεκτα. Μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση: OTE-COSMOTE.cr@ote.gr.

1.1

Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου

Δύναμη και ευθύνη πηγαίνουν μαζί. Γι' αυτό στον Όμιλο ΟΤΕ δίνουμε την ίδια, μεγάλη σημασία στις οικονομικές, αλλά και στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές μας επιδόσεις. Η επιτυχία δεν είναι βιώσιμη αν δεν υπάρχουν θετικά αποτελέσματα σε κάθε έναν από τους παραπάνω τομείς.

Για να παραμείνουμε δυνατοί, εξελισσόμαστε συνεχώς. Άλλωστε βιώσιμη ανάπτυξη σημαίνει επίσης εξέλιξη, σημαίνει αλλαγή, ιδίως σε έναν κλάδο όπως οι τηλεπικοινωνίες που καθημερινά αλλιάζουν τον κόσμο.

Το 2013 ήταν για μας μία πολύ παραγωγική χρονιά σε αυτή την κατεύθυνση, καθώς προχωρήσαμε με γοργά βήματα το μετασχηματισμό μας σε μια σύγχρονη, δυναμική εταιρεία υψηλών επιδόσεων, ενώ συνεχίσαμε να κάνουμε σημαντικά βήματα για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας. Προϋπόθεση για να πάμε μπροστά ήταν η εξασφάλιση της χρηματοοικονομικής μας σταθερότητας, γι' αυτό μειώσαμε το κόστος μας και διατηρήσαμε τα έσοδά μας, ανοίγοντας το δρόμο για επενδύσεις. Μάλιστα, παραμείναμε, με μεγάλη διαφορά, ο μεγαλύτερος επενδυτής σε νέες τεχνολογίες στην Ελλάδα, με τα Δίκτυα Νέας Γενιάς να επεκτείνονται με ταχείς ρυθμούς.

Τέλος, τη χρονιά που πέρασε δώσαμε ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στους εργαζομένους. Ανανεώσαμε το ανθρώπινο δυναμικό μας με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο, μέσα από επιτυχημένα προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης, αλλά και νέες προσλήψεις, τις οποίες έχει ανάγκη η χώρα. Και επειδή οι άνθρωποί μας είναι ό,τι πιο πολύτιμο έχουμε, τη χρονιά που πέρασε επενδύσαμε σημαντικά στην ανάπτυξή τους και προσφέραμε ίσες ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη.

Και στο μέλλον, η Εταιρική Υπευθυνότητα θα συνεχίσει να οδηγεί τις επιλογές και τις δράσεις μας.



Η στρατηγική μας είναι ξεκάθαρη: Παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, θα συνεχίσουμε την υπεύθυνη δράση μας απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον και θα παραμείνουμε σταθεροί στη δέσμευσή μας να στηρίζουμε ενεργά τις κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Παράλληλα, με τις νέες τεχνολογίες, θα συνεχίσουμε να συνεισφέρουμε στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και την ενίσχυση της εθνικής οικονομίας. Στον Όμιλο ΟΤΕ, μπορούμε και θέλουμε να βελτιώσουμε την ποιότητα ζωής των ανθρώπων.

Τελικός μας στόχος είναι να προσφέρουμε την καλύτερη εμπειρία πελάτη στις ψηφιακές επικοινωνίες, με την άριστη τεχνολογία και τεχνογνωσία μας, και να γίνουμε ακόμη πιο δυνατοί και ανταγωνιστικοί, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες για όλους.

Μιχάλης Τσαμάζ

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ

1.2

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 2013

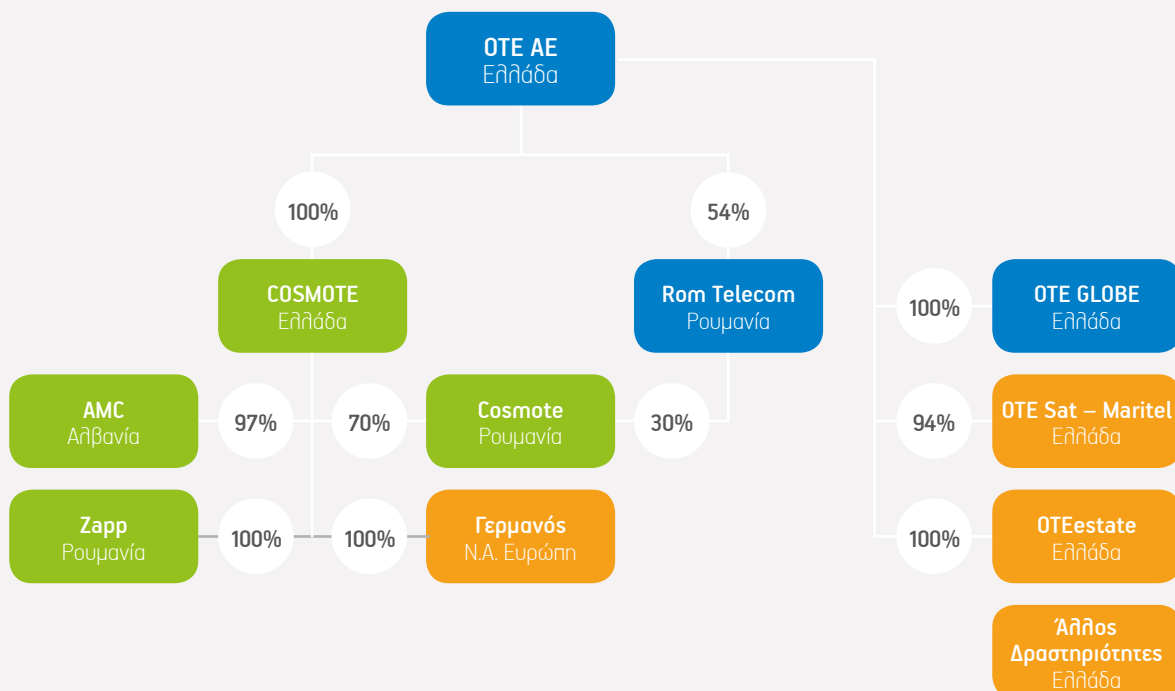
Σταθερή Τηλεφωνία



Κινητή Τηλεφωνία



Άλλες Δραστηριότητες Ελλάδα



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 2013](#) του ΟΤΕ. 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 σε μια σειρά πρόσθετων υπηρεσιών, όπως η διαχείριση ακινήτων και η εκπαίδευση.

Σήμερα, οι εταιρείες στις οποίες συμμετέχει ο Όμιλος ΟΤΕ, απασχολούν περισσότερους από 22.600 εργαζομένους. Τα έσοδα του Ομίλου για το 2013, ανήλθαν σε €4.054,1 εκ., ενώ η κεφαλαιοποίηση ανήλθε στα €4,7 δις.

Για τον Όμιλο ΟΤΕ, το 2013 ήταν μια χρονιά σημαντικών επιτευγμάτων. Πάνω από 1.800 εργαζόμενοι του ΟΤΕ επέλεξαν να αποδεχθούν τα κίνητρα των Προγραμμάτων Οικειοθετούς Αποχώρησης που προσφέρθηκαν το 2013. Έτσι,

ο συνολικός αριθμός εργαζομένων που έχουν αποχωρήσει από τις εταιρείες σταθερής τηλεφωνίας σε Ελλάδα και Ρουμανία από τα τέλη του 2009, ανήλθε σε σχεδόν 8.000, μειώνοντας έτσι σημαντικά τα λειτουργικά έξοδα του Ομίλου και ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητά του. Μέσω της δημιουργίας ισχυρών ταμειακών ροών και επιτυχημένων πωλήσεων περιουσιακών στοιχείων, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να οικοδομεί μια ισχυρή οικονομική βάση, ενώ ταυτόχρονα, συνεχίζει να επενδύει στο μέλλον των δραστηριοτήτων του, κυρίως στην Ελλάδα. Το 2013 ήταν επίσης μια χρονιά βελτίωσης των λειτουργικών επιδόσεων του. Οι μειώσεις των εσόδων του Ομίλου ανά τρίμηνο περιορίστηκαν, ενώ το 4ο τρίμηνο υπήρξε μια μικρή αύξηση, η πρώτη αύξηση πωλήσεων σε επίπεδο τριμήνου που ο Όμιλος έχει επιτύχει σε διάστημα πέντε ετών. Αντανακλώντας τις συνεχιζόμενες προσπάθειες συγκράτησης του κόστους, το περιθώριο EBITDA βελτιώθηκε σημαντικά, κυρίως κατά το 4ο τρίμηνο αλλά και για όλο το έτος. Τέλος, ο Όμιλος ΟΤΕ ενίσχυσε περαιτέρω τις προσφερόμενες υπηρεσίες του και επένδυσε σε λύσεις που στοχεύουν στην άψογη εμπειρία του πελάτη σε όλες τις δραστηριότητές του.

Χρηματοοικονομική Επίδοση Ομίλου ΟΤΕ

(εκ. €)	2012 ¹	2013
Κύκλος εργασιών	4.330,3	4.054,1
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(914,5)	(821,5)
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα πρόωρης αποχώρησης	(123,0)	(272,4)
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής	(510,5)	(468,2)
Αποσβέσεις και απομειώσεις	(818,4)	(842,5)
Κόστος εμπορευμάτων	(254,2)	(276,4)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα	(1.164,5)	(1.080,0)
Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων	(3.785,1)	(3.761,0)
Λειτουργικά Κέρδη (EBIT)	574,5	335,4
Λειτουργικά Κέρδη προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA)	1.392,9	1.177,9
ως % επί των Εσόδων	32,2%	29,1%
Προσαρμοσμένο² EBITDA	1.515,9	1.456,3
ως % επί των Εσόδων	35,0%	35,9%

¹ Τα στοιχεία έχουν αναπροσαρμοστεί ώστε να αντικατοπτρίζουν μόνο τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες (οι δραστηριότητες στη Βουλγαρία έχουν αντιμετωπιστεί ως διακοπείσες δραστηριότητες) και τις ανασταξινομήσεις κονδυλίων στα κέρδη.

² Εξαιρείται η επίδραση των Προγραμμάτων Εθελουσίας Εξόδου και των Σχεδίων Αναδιοργάνωσης.

Οικονομική Συνεισφορά Ομίλου ΟΤΕ

(εκ. €)	2012 ¹	2013
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(914,5)	(821,5)
Καταβληθέντες φόροι εισοδήματος	(108,0)	(121,3)
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής	(510,5)	(468,2)
Κόστος εμπορευμάτων	(254,2)	(276,4)
Αμοιβές και προμήθειες σε τρίτους (συμπ. των φόρων εκτός των φόρων εισοδήματος και των τελών ρυθμιστικών αρχών)	(233,8)	(195,9)
Κέρδη αποδιδόμενα στους ιδιοκτήτες της μητρικής εταιρείας	471,9	316,7
Χρηματικές χορηγίες, δωρεές και δραστηριότητες συγκέντρωσης χρημάτων για την κοινωνία	2,9 ²	2,9

¹ Τα στοιχεία έχουν αναπροσαρμοστεί ώστε να αντικατοπτρίζουν μόνο τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες (οι δραστηριότητες στη Βουλγαρία έχουν αντιμετωπιστεί ως διακοπείσες δραστηριότητες) και τις αναταξινομήσεις κονδυλίων στα κέρδη.

² Τα στοιχεία δεν περιλαμβάνουν τη Romtelecom.

Ανάλυση Εσόδων Ομίλου ΟΤΕ

(εκ. €)	2012*	2013	Μεταβολή
Δραστηριότητες Σταθερής Τηλεφωνίας, Ελλάδα	1.704,0	1.557,2	-8,6%
Δραστηριότητες Σταθερής Τηλεφωνίας, Ρουμανία	619,6	609,5	-1,6%
Δραστηριότητες Κινητής Τηλεφωνίας, Ελλάδα	1.524,7	1.336,5	-12,3%
Δραστηριότητες Κινητής Τηλεφωνίας, Διεθνώς	551,4	544,7	-1,2%
Λοιπά	462,1	448,0	-3,1%
Ενδοομιλικές Απαλοιφές	(531,5)	(441,8)	-16,9%
ΣΥΝΟΛΟ	4.330,3	4.054,1	-6,4%
Λοιπά έσοδα / (έξοδα), καθαρά	29,3	42,3	44,4%

* Τα στοιχεία έχουν αναπροσαρμοστεί ώστε να αντικατοπτρίζουν μόνο τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες (οι δραστηριότητες στη Βουλγαρία έχουν αντιμετωπιστεί ως διακοπείσες δραστηριότητες) και τις αναταξινομήσεις κονδυλίων στα κέρδη.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Σημαντικές Αλλαγές / Γεγονότα κατά το 2013

Στις 7 Ιανουαρίου 2013, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε την ολοκλήρωση του Προγράμματος Οικειοθετούς Αποχώρησης, που ξεκίνησε το Νοέμβριο του 2012. Ο αρχικός στόχος του Προγράμματος ξεπεράστηκε κατά πολύ, καθώς 1.516 άτομα αποδέχθηκαν τα κίνητρα που δόθηκαν από την εταιρεία, κυρίως σε εργαζομένους που θεμελιώναν δικαίωμα συνταξιοδότησης το διάστημα 2013-2015

Στις 16 Ιανουαρίου 2013, η ΟΤΕ PLC σύναψε ιδιωτικό συμφωνητικό ανταλλαγής ομολόγων, κάτω από το Πρόγραμμα Έκδοσης Ομολόγων Μεσοπρόθεσμης Διάρκειας, σύμφωνα με την οποία ανταλλάχθηκαν €187 εκ. από τα ομόλογα λήξης Αυγούστου 2013 με μια νέα έκδοση ομολόγων €187,7 εκ. («Νέες Ομολογίες») λήξης Φεβρουαρίου 2015.

Στις 3 Απριλίου 2013, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε την ολοκλήρωση της πώλησης του 99,05% που κατείχε στην HELLAS-SAT, στην Arabsat. Το συνολικό τίμημα ανήλθε σε €208,4 εκ. Επιπλέον, ο ΟΤΕ έλαβε €7 εκ. ως μέρισμα, σύμφωνα με τη συμφωνία πώλησης που υπογράφηκε το Φεβρουάριο του 2013.

Στις 26 Απριλίου 2013, ο Όμιλος ανακοίνωσε τη σύναψη συμφωνίας για την πώληση των 100,0% θυγατρικών εταιρειών Globul και Germanos Telecom Bulgaria A.D. στην Telenor Mobile Communications AS, το Νορβηγικό όμιλο τηλεπικοινωνιών. Το τίμημα της πώλησης ανήλθε σε €717 εκ. (επιχειρησιακή αξία – enterprise value). Η συναλλαγή ολοκληρώθηκε στις 31 Ιουλίου 2013.

Στις 24 Ιουλίου 2013, η COSMOTE Romania έλαβε δάνειο ύψους €225 εκ. από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης προκειμένου να χρηματοδοτήσει τη στρατηγική ανάπτυξη των ευρυζωνικών της υποδομών, μέσω της ανανέωσης των αδειών φάσματος και την επέκταση του δικτύου 4ης γενιάς. Το δάνειο θα αποπληρωθεί σταδιακά, μέσω συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής, μέχρι και τον Απρίλιο του 2018.

Στις 4 Νοεμβρίου 2013, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε την εφαρμογή Προγραμμάτων Οικειοθετούς Αποχώρησης Προσωπικού, κυρίως για εργαζομένους που βρίσκονταν κοντά στη συνταξιοδότηση, στο πλαίσιο του μετασχηματισμού της εταιρείας μέσα από κοινωνικά υπεύθυνες λύσεις. Πιο συγκεκριμένα, 1.827 άτομα αποδέχθηκαν τα κίνητρα που δόθηκαν από την εταιρεία. Την ίδια στιγμή, στο πλαίσιο της αναβάθμισης της εμπειρίας του πελάτη με σκοπό την ενίσχυση της τεχνικής και εμπορικής εξυπηρέτησης, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε στην ανακοίνωση περίπου 500 νέων θέσεων εργασίας τεχνικών πεδίου, μηχανικών,

πωλητών καταστημάτων και εταιρικών πωλητών, πέραν του αντίστοιχου αριθμού προσλήψεων που ολοκλήρωσε εντός του 2013.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με σημαντικά γεγονότα μπορείτε να βρείτε στον Ετήσιο Απολογισμό 2013 του ΟΤΕ στη σελίδα <https://www.ote.gr/web/guest/corporate/ir>.

Κύρια Προϊόντα και Υπηρεσίες

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

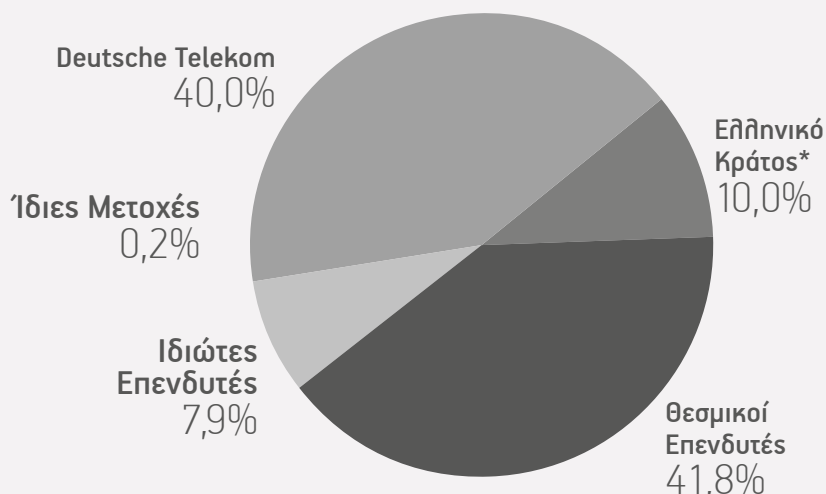
- Σταθερή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες, με υψηλές ταχύτητες VDSL έως 50 Mbps (ΟΤΕ και Romtelecom).
- Κινητή τηλεφωνία, μέσω της COSMOTE στην Ελλάδα και τη Ρουμανία, και της AMC στην Αλβανία. Στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται, συγκαταλέγονται υπηρεσίες συμβολαίου και καρτοκινητής τηλεφωνίας, υπηρεσίες mobile Internet (με την COSMOTE να είναι η πρώτη εταιρεία την Ελλάδα που πρόσφερε υπηρεσίες 4G), υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και περιαγωγής (roaming), καθώς και συσκευές κινητής τηλεφωνίας (smartphone, tablet) και αξεσουάρ.
- Υπηρεσίες τηλεόρασης, μέσω δορυφορικής ή ευρυζωνικής σύνδεσης, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα καναλιών, στις πιο ανταγωνιστικές τιμές της αγοράς (ΟΤΕ και Romtelecom).
- 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).
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες (OTEPlus).
- Ανάπτυξη και διαχείριση ακίνητων περιουσιακών στοιχείων (OTE Estate).
- Παροχή λύσεων επαγγελματικής κατάρτισης που καλύπτουν τις εκπαιδευτικές ανάγκες των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και του ευρύτερου δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (OTEAcademy)

1.3

ΟΤΕ και COSMOTE

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. Το 2013, η εταιρεία κατέγραψε έσοδα ύψους 1.557,2 εκατομμυρίων ευρώ και στις 31 Δεκεμβρίου 2013, το προσωπικό του ΟΤΕ αριθμούσε 6.878 μόνιμους εργαζομένους..

Μετοχική Σύμβαση ΟΤΕ (31/12/2013) <Να δοθεί από το IR>



* Συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα ψήφου τα οποία συνδέονται με το 4% του μετοχικού κεφαλαίου που έχει μεταφερθεί στο ταμείο συνταξιοδότησης.

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 2013, η εταιρεία κατέγραψε έσοδα ύψους 1.281 εκατομμυρίων ευρώ και στις 31 Δεκεμβρίου 2013, το προσωπικό της COSMOTE αριθμούσε 2.045 εργαζομένους.

Ο ΟΤΕ, η COSMOTE και οι θυγατρικές τους δεν λαμβάνουν κρατική επιδότηση, φοροαπαλλαγή ή οικονομική ενίσχυση από το κράτος.

Λειτουργική Ενοποίηση

Με στόχο μια πιο ανταγωνιστική και αποδοτική εταιρεία, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αποφάσισαν να προχωρήσουν σε κοινή οργανωτική δομή, η οποία αφορά στην ενοποίηση των δραστηριοτήτων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, στο πλαίσιο μιας κοινής οργάνωσης. Με τον τρόπο αυτό, μεγιστοποιούνται οι συνέργειες, ενισχύεται η ανταγωνιστικότητα

των εταιρειών (με την εκμετάλλευση εμπορικών ευκαιριών, την καλύτερη εμπειρία πελάτη, το βέλτιστο σχεδιασμό δικτύων κ.λπ.) και βελτιώνεται η εσωτερική λειτουργία (με τη θέσπιση κοινού προγραμματισμού, την ομογενοποίηση διαδικασιών, την εκμετάλλευση οικονομιών κλίμακας, τη θέσπιση βέλτιστων πρακτικών κ.λπ.).

Χρηματοοικονομική Επίδοση

Χρηματοοικονομική Επίδοση ΟΤΕ και COSMOTE κατά το 2013

(εκ. €)	ΟΤΕ Α.Ε.	COSMOTE Α.Ε.
Κύκλος εργασιών	1.557,2	1.281,0
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(444,5)	(98,1)
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα πρόωρης αποχώρησης	(250,9)	(4,2)
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής	(140,2)	(69,0)
Αποσβέσεις και απομειώσεις	(322,5)	(212,8)
Κόστος εμπορευμάτων	(30,0)	(155,0)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα	(384,8)	(474,0)

Οικονομική Συνεισφορά

Οικονομική Συνεισφορά ΟΤΕ και COSMOTE

(εκ. €)	ΟΤΕ Α.Ε.	COSMOTE Α.Ε.
Κύκλος εργασιών	1.557,2	1.281,0
Λειτουργικά έξοδα (εξαιρουμένων αποσβέσεων και του κόστους των Προγραμμάτων Εθελούσιας Εξόδου)	(999,5)	(796,0)
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(444,5)	(98,1)
Πληρωμές στους παρόχους κεφαλαίου	(159,5)	(144,8)
Πληρωμές στο ελληνικό κράτος	(9,7)	(88,9)
Επενδύσεις για την κοινωνία	(2,8)	(1,6)
Οικονομική αξία που παρακρατείται	(58,8)	151,6

Προϊόντα και Υπηρεσίες

Ο ΟΤΕ προσφέρει υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών, με υψηλές ταχύτητες VDSL έως 50 Mbps και υπηρεσίες τηλεόρασης, μέσω δορυφόρου ή ευρυζωνικής σύνδεσης. Αναλυτικά στοιχεία για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ΟΤΕ είναι διαθέσιμα στην [ιστοσελίδα του ΟΤΕ](#).

Το 2013, ο ΟΤΕ επέκτεινε το δίκτυο VDSL με περισσότερες από 1.100 νέες υπαίθριες καμπίνες, προσφέροντας ταχύτητες έως και 50 Mbps σε επιπλέον 170.000 τηλεφωνικές γραμμές. Στις νέες υπερυψηλές ταχύτητες από τον ΟΤΕ έχουν πλέον πρόσβαση κάτοικοι και επιχειρήσεις σε διάφορες περιοχές της Αττικής, όπως Άλιμος, Αργυρούπολη, Βριλήσσια, Βούλα, Βουλιαγμένη, Γλυφάδα, Ελληνικό, Ηλιούπολη, Καλαμάκι, Μελίτσια, Ν. Φάληρο, Πεντέλη, Τερψιθέα, Φιλοθέη και Ψυχικό.

Επίσης, το 2013, ο ΟΤΕ TV παρουσίασε εντυπωσιακή αύξηση, διπλασιάζοντας τη βάση συνδρομητών του, στους 255.000 και ενίσχυσε σημαντικά τα προγράμματα που προσφέρει. Το 2013, η πλατφόρμα του ΟΤΕ TV ξεπέρασε τα 75 θεματικά κανάλια, εκ των οποίων τα 18 σε ποιότητα HD, προσφέροντας πάνω από 50 live αθλητικές μεταδόσεις την εβδομάδα, περισσότερες από 1.000 κινηματογραφικές ταινίες και 25 πρεμιέρες το μήνα, ντοκιμαντέρ υψηλής ποιότητας, παιδικά προγράμματα και περιεχόμενο για όλη την οικογένεια, στις ανταγωνιστικότερες τιμές της αγοράς.

Η COSMOTE προσφέρει υπηρεσίες συμβολαίου και καρτοκινητής τηλεφωνίας, υπηρεσίες mobile Internet (η πρώτη εταιρεία την Ελλάδα που πρόσφερε υπηρεσίες 4G), υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και περιαγωγής (roaming), καθώς και συσκευές κινητής τηλεφωνίας (smartphone, tablet) και αξεσουάρ. Αναλυτικά στοιχεία για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ΟΤΕ είναι διαθέσιμα στην [ιστοσελίδα της COSMOTE](#).

Το 2013, η COSMOTE καλωσόρισε το [Spotify](#), τη δημοφιλέστερη μουσική υπηρεσία στον κόσμο και πρόσφερε στους συνδρομητές της το Spotify Premium σε προνομιακές τιμές και δωρεάν streaming. Με πρόσβαση σε περισσότερα από 20 εκατομμύρια τραγούδια, οι συνδρομητές της COSMOTE μπορούν να φτιάξουν το δικό τους μουσικό κόσμο, ό,τι και αν κάνουν όπου και αν είναι.

Μια ακόμα σημαντική προσθήκη στις υπηρεσίες της COSMOTE, είναι το [CosmoteBooks](#). Το μεγαλύτερο online βιβλιοπωλείο στην Ελλάδα, το οποίο εμπλουτίστηκε, ξεπερνώντας τα 1.000.000 βιβλία, έντυπα και ψηφιακά (ebooks), περιοδικά, αλλιά και παιχνίδια, χαρτικά και παιδικές ταινίες τα οποία είναι ένα κλικ μακριά. Το CosmoteBooks είναι προσβάσιμο μέσω internet και ειδικών εφαρμογών για smartphones και tablets.

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 στιγμές για την Ελληνική Κοινωνία.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Σχετικά με τον
Αποδοτισμό

Στρατηγική και
Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες
Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες



2.0 Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

2.1 Προσέγγιση Διοίκησης

Στρατηγικός στόχος του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι να αποτελούν σύγχρονες, δυναμικές, ενιαίες, πελατοκεντρικές εταιρείες. Οι εταιρείες επιδιώκουν να είναι οι ηγέτιδες σε όλες τις κύριες δραστηριότητές τους (δηλ. σε σταθερή τηλεφωνία, κινητή τηλεφωνία, ευρυζωνικές υπηρεσίες, τηλεόραση και τις υπηρεσίες B2B), προσφέροντας την καλύτερη ποιότητα των υπηρεσιών, το καλύτερο δίκτυο και το καλύτερο εργασιακό περιβάλλον. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επιδιώκουν με κάθε τους ενέργεια να ενισχύουν τη βιώσιμη επιχειρηματικότητά τους, καλλιεργώντας ταυτόχρονα το συνεχή διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη.



Για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, η Εταιρική Υπευθυνότητα (ΕΥ), αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής στρατηγικής τους και οι πρωτοβουλίες ΕΥ που υλοποιούνται είναι συνδεδεμένες με τους επιχειρηματικούς στόχους των δύο εταιρειών.

Το κοινό πλαίσιο ΕΥ, τα τελευταία έξι χρόνια, εστιάζει στα ουσιώδη θέματα που αφορούν στην Αγορά, τους Εργαζομένους, το Περιβάλλον και την Κοινωνία και υποστηρίζεται από τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, την ανάλυση της ουσιαστικότητας (materiality) και τον διεταιρικό καθορισμό στόχων.

Η στρατηγική και το πρόγραμμα ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE, βασίζονται στις θεμελιώδεις αξίες των δύο εταιρειών καθώς και την εφαρμογή μεθοδολογιών και συστημάτων διαχείρισης ΕΥ που διέπονται από Διεθνή Πρότυπα, όπως οι κατευθυντήριες Οδηγίες για την Έκδοση Απολογισμών Βιωσιμότητας (Sustainability Reporting Guidelines) του GRI (Global Reporting Initiative) και οι Αρχές της Συμμετοχικότητας, Ουσιαστικότητας και Ανταπόκρισης του Προτύπου

AccountAbility AA1000. Στόχος και των δύο εταιρειών είναι η εφαρμογή μιας προληπτικής προσέγγισης, όσον αφορά στη διαχείριση των επιπτώσεων που επιφέρει η λειτουργία τους στη βιώσιμη ανάπτυξη, κυρίως μέσω της ανταπόκρισης στις απόψεις και τα καίρια ζητήματα που τίθενται από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Με την εφαρμογή αυτών των κατευθυντήριων Οδηγιών, οι εταιρείες διασφαλίζουν ότι η στρατηγική και το πρόγραμμα ΕΥ, παραμένουν εστιασμένα στα πλέον ουσιώδη ζητήματα ΕΥ, δηλαδή σε αυτά που συνδέονται άμεσα με την επιτυχή υλοποίηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας, τα οποία είναι και τα πιο σημαντικά για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, ως μέλη του Ομίλου της Deutsche Telekom (DT), έχουν ενσωματώσει, στο πλαίσιο ΕΥ που εφαρμόζουν, τους τρεις τομείς δράσης ΕΥ του Ομίλου DT, οι οποίοι είναι «Τεχνολογία στην εργασία και την καθημερινότητα», «Επικοινωνία για όλους» και «Χαμηλό Ανθρακικό Αποτύπωμα».

Αξίες Ομίλου ΟΤΕ			
Ποιότητα, Διαφάνεια, Υπευθυνότητα, Κοινωνική Ευαισθητοποίηση, Συνέπεια Συνέχεια			
Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ορίζουν την Εταιρική Υπευθυνότητα ως τη δέσμευση να συμβάλλουν στην αειφόρο ανάπτυξη μέσω της προληπτικής διαχείρισης του οικονομικού, κοινωνικού και περιβαλλοντικού αντικτύπου της εταιρείας, βοηθώντας τα ενδιαφερόμενα μέρη να συμμετέχουν αποτελεσματικά και διασφαλίζοντας την μακροπρόθεσμη επιτυχία των δύο εταιρειών.			
Αγορά	Εργαζόμενοι	Κοινωνία	Περιβάλλον
<ul style="list-style-type: none"> Υπεύθυνος ανταγωνισμός Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet Υπεύθυνο Μαρκετινγκ Υπεύθυνες Προμήθειες Ενημέρωση του κοινού για τις νέες Τεχνολογίες Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών Ασφάλεια και Απόρρητο δεδομένων 	<ul style="list-style-type: none"> Υγεία και Ασφάλεια Δίκαιη Εργασία Ανάπτυξη Εργαζομένων Παροχές Εργαζομένων Εσωτερική Επικοινωνία Ικανοποίηση εργαζομένων 	<ul style="list-style-type: none"> Κοινωνικά προϊόντα και Υπηρεσίες Κοινωνική Συνεισφορά Εθελοντισμός Εργαζομένων Επιχειρηματικότητα 	<ul style="list-style-type: none"> Ενεργειακή Απόδοση Οδικές Μεταφορές Αέρια Θερμοκηπίου Νερό Υλικά και Απόβλητα Η/Μ Ακτινοβολία Οπτική Όχληση Ευαισθητοποίηση Κοινού
Τεχνολογία και εργασία/ Τεχνολογία και Ζωή		Επικοινωνία για όλους	Χαμηλό Ανθρακικό Αποτύπωμα

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Το 2013, μια χρονιά συνεχών οικονομικών πιέσεων και δυσχερειών για την Ελλάδα, οι δύο εταιρείες επικεντρώθηκαν στη θωράκισή τους, στον λειτουργικό μετασχηματισμό τους, στη βελτιστοποίηση των λειτουργιών τους και στη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για περαιτέρω ανάπτυξη. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE διατήρησαν το στόχο τους για βελτίωση της επίδοσής τους στην ΕΥ, ενδυναμώνοντας την προσέγγισή τους, ως προς τη διαχείριση εταιρικών κινδύνων και επιχειρησιακής συνέχειας, επενδύοντας

στην ανάπτυξη υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών, συνεχίζοντας την αναδιάρθρωση των εταιρειών με την ενίσχυση μιας κοινής εταιρικής κουλτούρας, στηρίζοντας τη νέα επιχειρηματικότητα και τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες και ενισχύοντας τις διαδικασίες και δράσεις τους για ορθή περιβαλλοντική διαχείριση. Οι περισσότεροι στόχοι ΕΥ που έθεσαν ο ΟΤΕ και η COSMOTE, για το 2013, επιτεύχθηκαν. Για το 2014, οι εταιρείες εξετάζουν τη θέσπιση πιο ολοκληρωμένων στόχων.

Επιτεύγματα για το 2013

- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ, ορίστηκε επίσημα από τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών, ως αρμόδιος για την εποπτεία της υλοποίησης της στρατηγικής και των δράσεων ΕΥ.
- Περαιτέρω ενδυνάμωση της στρατηγικής ΕΥ του Ομίλου εταιρειών ΟΤΕ.
- Ενίσχυση του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης (Integrated Management System) το οποίο πλέον επιβλέπει η νεοσύστατη Συντονιστική Επιτροπή Συστημάτων Διαχείρισης (Management Systems' Steering Committee).
- Ενίσχυση της προσέγγισης του Ομίλου ΟΤΕ στη διαχείριση θεμάτων επιχειρηματικού κινδύνου και κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Συνεκτίμηση των αρχών ΕΥ, στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης όλων των εργαζομένων.
- Βελτίωση της διαδικασίας ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας, με τη συμμετοχή ανώτερων στελεχών και των ενδιαφερόμενων μερών του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Βελτίωση της επικοινωνίας των επιδόσεων ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE στα ενδιαφερόμενα μέρη τους, υιοθετώντας ένα νέο διαδραστικό on-line τρόπο παρουσίασης του παρόντος Απολογισμού ΕΥ.

2.2

Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ, ορίστηκε, κατόπιν απόφασης των Διοικητικών Συμβουλίων των εν λόγω εταιρειών, ως αρμόδιος για την εποπτεία της στρατηγικής και των δράσεων ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Αρμόδια Διεύθυνση για τη διαμόρφωση και εφαρμογή της στρατηγικής ΕΥ είναι η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, η οποία αναφέρεται απευθείας στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο Ομίλου ΟΤΕ. Η Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, συνεργάζεται με τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο Ομίλου ΟΤΕ για θέματα στρατηγικής ΕΥ και πρωτοβουλιών, και, τουλάχιστον μια φορά το χρόνο, ενημερώνει την Ομάδα Διοίκησης ΟΤΕ και COSMOTE.



Η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, είναι αρμόδια για την ανάπτυξη της στρατηγικής ΕΥ, το συντονισμό και τη διαχείριση των δράσεων ΕΥ των εταιρειών, τη συλλογή και επεξεργασία στοιχείων ΕΥ, την παρακολούθηση της εφαρμογής των μέτρων και των στόχων ΕΥ και την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία της επίδοσης των εταιρειών σε θέματα ΕΥ.

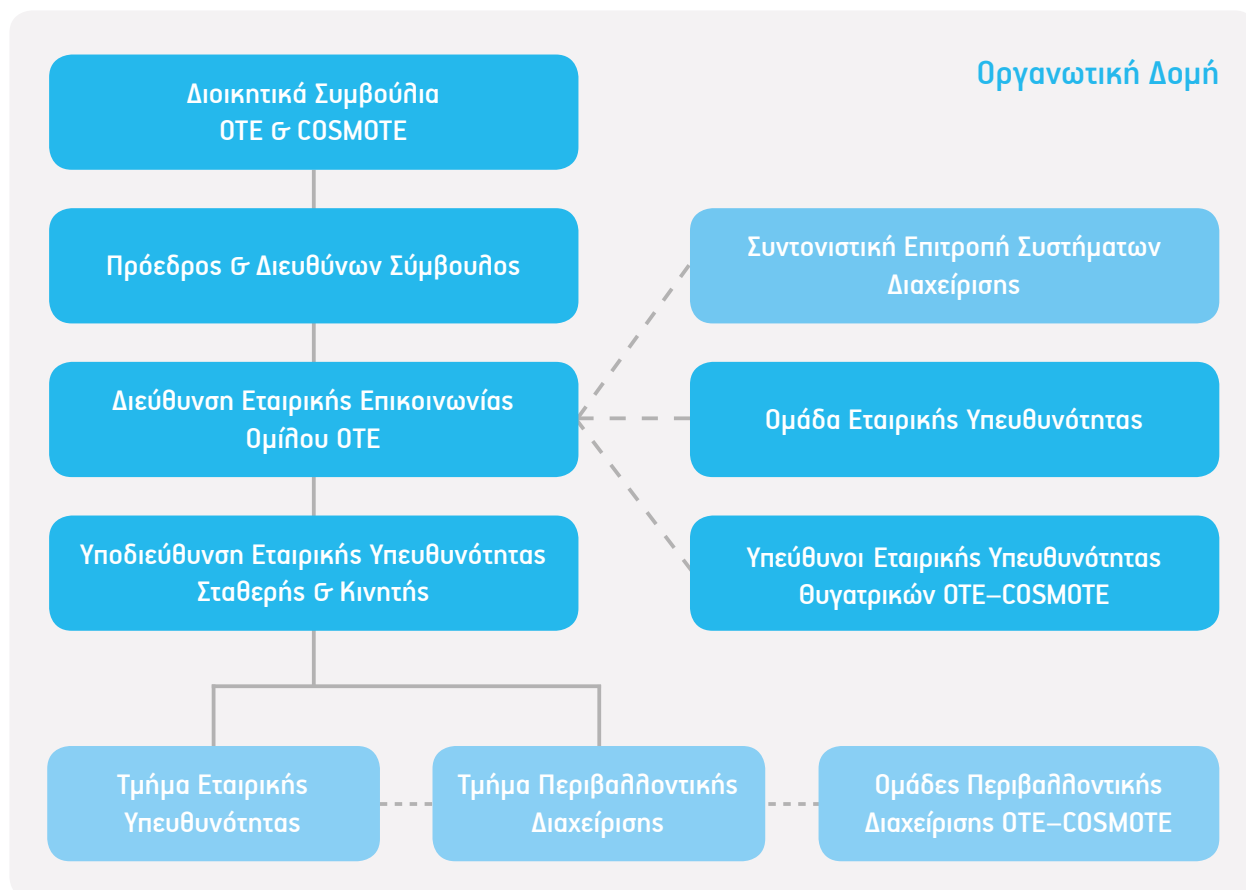
Η συγκεκριμένη Διεύθυνση, συνεργάζεται και με την DT, στο πλαίσιο του Διεθνούς Δικτύου Στελεχών ΕΥ της DT, ανταλλάσσοντας εμπειρίες, πρακτικές και στόχους, αναφορικά με τους τρόπους προσέγγισης θεμάτων ΕΥ. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE φιλοξένησαν τη συνάντηση του Δικτύου Στελεχών ΕΥ της DT, το Νοέμβριο του 2013, όπου οι εταιρείες του Ομίλου DT είχαν την ευκαιρία να μοιραστούν τις πρακτικές ΕΥ τους και να συζητήσουν για συγκεκριμένα θέματα ΕΥ στα οποία εστιάζει η DT τις προσπάθειές της.

Ταυτόχρονα, η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, καθορίζει τη στρατηγική, το πλαίσιο και τις κατευθυντήριες γραμμές ΕΥ για τις θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ στο εξωτερικό, οι οποίες με τη σειρά τους είναι υπεύθυνες για την ανάπτυξη και εφαρμογή των δικών τους δράσεων ΕΥ, σε τοπικό επίπεδο, καθώς και τη δημοσίευση απολογιστικών στοιχείων για την επίδοσή τους. Με στόχο την περαιτέρω υλοποίηση της στρατηγικής ΕΥ του Ομίλου ΟΤΕ από τις θυγατρικές,

η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, συνεργάστηκε στενά με την Romtelecom για τον εντοπισμό Κύριων Δεικτών Επίδοσης ΕΥ και μεθόδων μέτρησης, καθώς και την ενθάρρυνε να προχωρήσει στην έκδοση του πρώτου της απολογισμού ΕΥ. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις ΕΥ των θυγατρικών του Ομίλου ΟΤΕ παρουσιάζονται στην ενότητα Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ.

Για τη διαχείριση των θεμάτων ΕΥ, έχουν αναπτυχθεί κατάλληλα συστήματα διαχείρισης ποιότητας, υγείας και ασφάλειας 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 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Περιβαλλοντική Διαχείριση.

Η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας, Σταθερής και Κινητής, η οποία υπάγεται στη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, συντονίζει την εφαρμογή κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων των εταιρειών, μέσα από την λειτουργία των Τμημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Οι εργαζόμενοι των Τμημάτων αυτών, με στόχο στόχο την την συνεχή ενημέρωσή τους σχετικά με τις τάσεις και τις εξελίξεις στα θέματα



Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

ΕΥ, συμμετείχαν το 2013, σε εκδηλώσεις και σεμινάρια κατάρτισης σχετικά με τα τρέχοντα και επικείμενα ζητήματα ΕΥ, όπως οι οδηγίες GRI G4 και οι ενοποιημένοι απολογισμοί. Μια επισκόπηση της οργανωτικής δομής δίνεται στο παρακάτω σχήμα.

Για τη βελτίωση της διάδοσης των αρχών και δράσεων ΕΥ, στις διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες των εταιρειών, με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών που αφορούν στην επίδοση ΕΥ, δημιουργήθηκε μια κοινή Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ–COSMOTE, με 50 εκπροσώπους από όλες τις επιχειρησιακές μονάδες. Επικεφαλής της Ομάδας ΕΥ, είναι η Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ.

Όλα τα μέλη της Ομάδας ΕΥ συνέβαλαν σημαντικά στην κινητοποίηση των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE σε θέματα ΕΥ, ενισχύοντας την προβολή της ΕΥ εντός των 2 εταιρειών και στην επίτευξη των εταιρικών στόχων για την ΕΥ και τη δημιουργία μιας κοινής εταιρικής κουλτούρας. Το 2013, τα μέλη της Ομάδας ΕΥ συμμετείχαν σε προγράμματα κατάρτισης ειδικά σχεδιασμένα για τις ανάγκες τους, καλύπτοντας θέματα όπως οι νέες εξελίξεις και τάσεις στην ΕΥ (στρατηγική, έκδοση απολογισμών και κλιματική

αλλαγή). Επίσης, έλαβαν μέρος σε σημαντικές κοινωνικές πρωτοβουλίες που υλοποιήθηκαν εντός του 2013, όπως η αξιολόγηση των αιτήσεων για το Πρόγραμμα Υποτροφιών και η τελετή απονομής των υποτροφιών, καθώς και στις δραστηριότητες «Θεσμος Αγάπης» και «Χριστουγεννιάτικη Καμπάνια». Επιπλέον, η Ομάδα ΕΥ ΟΤΕ και COSMOTE, συνέβαλε στην ανάπτυξη του πρώτου κοινού Απολογισμού ΕΥ ΟΤΕ και COSMOTE που εκδόθηκε τον Ιούνιο του 2013. Τέλος, μια σειρά εκπαιδευτικών / ψυχαγωγικών εκδηλώσεων διοργανώθηκαν ειδικά για τα μέλη της Ομάδας ΕΥ, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση των δεσμών μεταξύ των μελών της Ομάδας.

Δείκτες ΕΥ έχουν ενσωματωθεί στους στόχους προσωπικής αξιολόγησης και τους ατομικούς λειτουργικούς στόχους στελεχών της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ και της Ομάδας ΕΥ, ενώ οι αρχές ΕΥ συνεκτιμώνται στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης όλων των εργαζομένων, όπως περιγράφεται στην ενότητα [ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Διαχείριση Απόδοσης](#).

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

2.3 Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αναφέρεται σε μια σειρά αρχών που υιοθετεί μια εταιρεία, με στόχο να προασπίσει την απόδοση και τα συμφέροντα των μετόχων και όλων των ενδιαφερόμενων μερών της. Αναγνωρίζοντας τη σημασία των αρχών εταιρικής διακυβέρνησης, αλλά και των πλεονεκτημάτων που πηγάζουν από την υιοθέτησή τους, ο ΟΤΕ, ως εισηγμένη εταιρεία, ακολουθεί τη διεθνή πρακτική και τα διεθνή πρότυπα που ισχύουν σε αυτόν τον τομέα και επιλέγει τη συστηματική εφαρμογή αυτών των αρχών σε όλες του τις δραστηριότητες. Μετά τη διακοπή διαπραγμάτευσης της μετοχής της COSMOTE στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών, αποφασίστηκε ότι και η COSMOTE θα συνεχίσει να συμμορφώνεται οικειοθελώς με τα ίδια πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης.

Πιο συγκεκριμένα, ως εταιρεία υψηλής κεφαλαιοποίησης, η οποία είναι εισηγμένη στα Χρηματιστήρια των Αθηνών και του Λονδίνου, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με την ισχύουσα εθνική και διεθνή 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 πρακτικές οι οποίες δεν απαιτούνται από το νόμο, αλλά επιτρέπουν στην εταιρεία την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών.

Όλες οι σχετικές διατάξεις και πρακτικές, ενσωματώνονται στο Καταστατικό της εταιρείας, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ και σε άλλους εσωτερικούς κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία της εταιρείας.

Ο ΟΤΕ, σύμφωνα με το νόμο, συμμορφώνεται με τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ), ο οποίος εκδόθηκε από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (μια κοινή πρωτοβουλία της ΕΧΑΕ και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών- ΣΕΒ) τον

Οκτώβριο του 2013, δημοσιεύοντας και δικαιολογώντας τυχόν αποκλίσεις στην Ετήσια Δήλωση (αρχή της «συμμόρφωσης ή εξήγησης»), που αποτελεί μέρος της Ετήσιας Έκθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου προς την Γενική Συνέλευση των Μετόχων της εταιρείας.

Οι θεμελιώδεις αρχές του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης του ΟΤΕ αφορούν 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 των ιδιοτήτων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (Εκτελεστικά, Μη Εκτελεστικά και Ανεξάρτητα Μέλη), καθώς και τις διαδικασίες για τον απαιτούμενο έλεγχο των δραστηριοτήτων της εταιρείας,

- την προστασία των δικαιωμάτων των μετόχων και
- την ενίσχυση της διαφάνειας μέσω της δημοσιοποίησης των πληροφοριών.

Περισσότερες πληροφορίες δίνονται στις ιστοσελίδες του ΟΤΕ και τις COSMOTE:

<https://www.ote.gr/web/guest/corporate/ir/corporate-governance>

http://www.cosmote.gr/cosmoportal/page/T13_20/section/Corporate_Governance

Διοικητικά Συμβούλια

Τα Διοικητικά Συμβούλια, 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 στις Ετήσιες Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων και εγκρίνουν και χαράσσουν την εταιρική στρατηγική, ενώ συγχρόνως παρακολουθούν και την υλοποίησή της. Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ, είναι υπεύθυνη για τον ορισμό των Ανεξάρτητων - Μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Μελών της Επιτροπής Ελέγχου, σύμφωνα με τα κριτήρια που καθορίζονται από το νόμο, λαμβάνοντας υπόψη τις πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης και σύγκρουσης συμφερόντων.

Οι δύο εταιρείες έχουν κοινό Πρόεδρο Διοικητικού Συμβουλίου, ο οποίος είναι επίσης και Διευθύνων Σύμβουλος αυτών. Το Καταστατικό του ΟΤΕ (Άρθρο 10.1) αναφέρει ότι η ιδιότητα του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου και του Διευθύνοντος Συμβούλου δύναται να συμπίπτει στο ίδιο πρόσωπο.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, στις 31 Δεκεμβρίου 2013, αποτελείται από έντεκα (11) μέλη, εκλεγμένα για τριετή θητεία. Από τα έντεκα (11) μέλη, δύο (2) ήταν Εκτελεστικά, τέσσερα (4) Μη Εκτελεστικά, και πέντε (5) Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά. Δέκα (10) από τα μέλη ήταν άνδρες και μία (1) γυναίκα.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της COSMOTE, στις 31 Δεκεμβρίου 2013, αποτελείται από εννιά (9) μέλη, εκλεγμένα για τριετή θητεία. Και τα εννέα (9) μέλη ήταν άνδρες.

Η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από την Επιτροπή Ελέγχου και την Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΤΕ, ενώ το Διοικητικό Συμβούλιο της COSMOTE υποστηρίζεται αντίστοιχα από την Επιτροπή Ελέγχου και την Επιτροπή Αμοιβών και Διορισμού Ανωτάτων Στελεχών. Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΤΕ, μεταξύ άλλων, είναι αρμόδια για τον καθορισμό των αρχών των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας. Το 2013 δεν υπήρχε επίσημη πρακτική για την αξιολόγηση των Διοικητικών Συμβουλίων του ΟΤΕ και της COSMOTE και των Επιτροπών τους, παρόλα αυτά οι εταιρείες εξετάζουν την εναρμόνισή τους με την εν λόγω απαίτηση, όπως αυτή περιγράφεται στο Μέρος Α, παράγραφος 3.4 και παράγραφος 7 του ΕΚΕΔ.

Η αμοιβή όλων των Μελών των Διοικητικών Συμβουλίων εγκρίνεται από την Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Οι αμοιβές των Εκτελεστικών Μελών του Δ.Σ, συμπεριλαμβανομένων και των διαδικασιών αξιολόγησης της απόδοσής τους, καλύπτονται από συμβάσεις εργασίας, οι οποίες εγκρίνονται και αυτές από την Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 9, παράγραφος 7 του Καταστατικού του ΟΤΕ, τα Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (το 2013, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ο Γενικός Διευθυντής Χρηματοοικονομικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ) δεν λαμβάνουν καμία αποζημίωση για τη συμμετοχή τους στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου ή των Επιτροπών του.

Σχετικά με τα θέματα ΕΥ των δύο εταιρειών, ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ ζητά από τα Διοικητικά Συμβούλια, πληροφορίες και απόψεις των μελών τους, στο πλαίσιο των ετήσιων αναθεωρήσεων των στρατηγικών στόχων. Επί του παρόντος, η αξιολόγηση της απόδοσης του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου και των Διοικητικών Συμβουλίων, δεν περιλαμβάνει συγκεκριμένα κριτήρια σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα. Οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να θέτουν ζητήματα που τους απασχολούν, σε επίσημο διάλογο με το Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω των επισήμων εκπροσώπων των εργαζομένων

2.4

Πολιτικές και Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης

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 ενός αποτελεσματικού συστήματος 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.

Η Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, στο πλαίσιο μίας ολοκληρωμένης προσέγγισης διαχείρισης θεμάτων κανονιστικής συμμόρφωσης, εταιρικών κινδύνων και ασφάλισης, υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοίκηση κατά την άσκηση των καθηκόντων τους για τη διαχείριση του Ομίλου και την εν γένει εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους. Είναι υπεύθυνη για τη συνεχή ανάπτυξη του συστήματος διαχείρισης εταιρικών κινδύνων 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 (Risk and Insurance Management System, RIMS), το οποίο υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων με τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση

των εταιρικών κινδύνων, στο πλαίσιο εφαρμογής συντονισμένων και αποτελεσματικών μέτρων για την παρακολούθηση, τον έλεγχο και την ελαχιστοποίηση της πιθανότητας εμφάνισης και του οικονομικού αντίκτυπου δυσμενών γεγονότων.

- Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System, CMS), με αντικείμενο τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις νομικές απαιτήσεις και τις εσωτερικές πολιτικές και στόχο την αποφυγή κινδύνων και άλλων νομικών επιπτώσεων για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και το προσωπικό.

Η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των προαναφερθέντων συστημάτων (RIMS και CMS), παρακολουθείται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ (ΟΤΕ GRC Committee)¹.

¹ Ανάλογη Επιτροπή, με παρόμοιες αρμοδιότητες και υποχρεώσεις, λειτουργεί και στην COSMOTE (Απόφαση Διευθύνοντος Συμβούλου COSMOTE Νο Δ25/28.03.2013). Και οι δύο Επιτροπές διαχειρίζονται θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, κινδύνων και ασφάλισης σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, όπου λειτουργούν παρόμοια συστήματα.

Η Επιτροπή συστάθηκε αρχικά το 2010 (Απόφαση Διευθύνοντος Συμβούλου ΟΤΕ Νο 15/Δ.253/22.02.2010) με την ονομασία «Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης» (Compliance Committee). Το Μάρτιο του 2013, και έπειτα από την υιοθέτηση του Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ (το οποίο εφαρμόζεται από την Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ), οι αρμοδιότητες της Επιτροπής διευρύνθηκαν και αναλήφθηκαν από τη νέα Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης (Απόφαση Διευθύνοντος Συμβούλου ΟΤΕ Νο 26/28.03.2013, σύμφωνα με την οποία η προηγούμενη Επιτροπή καταργήθηκε και τις αρμοδιότητές της ανέλαβε η νεοσυσταθείσα).

Μέλη της Επιτροπής είναι ο Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ (Πρόεδρος της Επιτροπής), η Νομική Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ– Εκτελεστική Γενική Διευθύντρια Νομικών και Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ, ο Γενικός Διευθυντής Χρηματοοικονομικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ, η Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ, η Γενική Διευθύντρια Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ και ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Επιχειρησιακής Ασφάλειας και Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ, ενώ προβλέπεται και η συμμετοχή μελών εκτάκτως, αναλόγως των θεμάτων της ημερησίας διάταξης².

Η Επιτροπή καθορίζει τα στρατηγικά ζητήματα και επιβλέπει την ανάπτυξη, την υλοποίηση και τη διατήρηση των μηχανισμών κανονιστικής συμμόρφωσης και διαχείρισης κινδύνων σε όλες τις οργανωτικές μονάδες, ως εξής:

- Προτείνει πολιτικές διαχείρισης κινδύνων και τα αποδεκτά επίπεδα κινδύνων.
- Παρακολουθεί την επάρκεια των μέτρων για την άμβλυση των κινδύνων.
- Παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα της κανονιστικής συμμόρφωσης και καθορίζει στρατηγικές διαχείρισης κινδύνου.
- Ελέγχει και αξιολογεί τις αναφορές κανονιστικής συμμόρφωσης και διαχείρισης κινδύνων.

- Αναθέτει την υλοποίηση δράσεων και μέτρων, όταν απαιτείται.

Η Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ συντάσσει και υποβάλλει, σε τριμηνιαία βάση, αναφορές στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης, τις οποίες η Επιτροπή επισκοπεί, αξιολογεί και στη συνέχεια, υποβάλλει στα αρμόδια εταιρικά όργανα (Επιτροπή Ελέγχου ΟΤΕ και Διοικητικό Συμβούλιο).³

2.4.1 Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων και Ασφάλισης

Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων και Ασφάλισης (Risk and Insurance Management System, RIMS) του Ομίλου ΟΤΕ, αποτελεί μια συνεχή διεργασία για τον έγκαιρο εντοπισμό, την αξιολόγηση, τη διαχείριση, την επικοινωνία και τον έλεγχο των κινδύνων. Κύριος σκοπός είναι, η διασφάλιση της ύπαρξης καθώς και της μελλοντικής επιχειρησιακής επιτυχίας του Ομίλου ΟΤΕ. Στο πλαίσιο αυτό, η ανάλυση κινδύνων και ευκαιριών δεν περιορίζεται απλά στην οικονομική αποτύπωσή τους, αλλά καλύπτει όλες τις διαστάσεις της Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (Enterprise Risk Management, ERM). Το RIMS αξιοποιεί όλα τα στρατηγικά, λειτουργικά και οργανωτικά μέτρα ελέγχου και παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση κινδύνων, ώστε να:

- Διασφαλίζεται ότι οι υφιστάμενοι κίνδυνοι εντοπίζονται συστηματικά, αναλύονται και αξιολογούνται και οι πληροφορίες που σχετίζονται με τους κινδύνους ή / και τις αντίστοιχες ευκαιρίες, κοινοποιούνται αμέσως στα αρμόδια αποφασιστικά όργανα.
- Παρέχεται άμεση ενημέρωση (reporting) για τους κινδύνους, οι οποίοι ενδέχεται να έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην επιχειρησιακή επιτυχία της εταιρείας (εσωτερικές λειτουργίες, χρηματοοικονομική θέση και διαχείριση διαθεσίμων).
- Καταγράφεται η ανταπόκριση του Ομίλου ΟΤΕ στον τρόπο που αντιμετωπίζει κινδύνους που έχουν αναγνωρισθεί, αναλυθεί και επικοινωνηθεί.

² Η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης της COSMOTE αποτελείται από τα ίδια μέλη.

³ Ανάλογες είναι οι υποχρεώσεις της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ προς την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης της COSMOTE. Οι σχετικές αναφορές υποβάλλονται στην Επιτροπή Ελέγχου της COSMOTE και στο Διοικητικό Συμβούλιο της COSMOTE.

- Αξιολογούνται εναλλακτικές επιλογές για μετακύλιση των κινδύνων σε τρίτους φορείς. (π.χ. ασφαλιστικές εταιρείες).
- Καθιερώνονται κατώτατα όρια ανοχής (thresholds) για κάθε επίπεδο αξιολόγησης κινδύνων, ενεργοποιώντας με τον τρόπο αυτό την υποχρέωση υποβολής σχετικής αναφοράς σε περίπτωση υπέρβασης αυτών

Η Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ, υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων σε θέματα διαχείρισης κινδύνων και είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη ενός συστήματος έγκαιρης αναγνώρισης και διαχείρισης των εταιρικών κινδύνων. Είναι, επίσης αρμόδια, για τη στρατηγική ασφάλισης, σε επίπεδο Ομίλου, και αποτελεί την καθ' ύλην αρμόδια σε θέματα Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης.

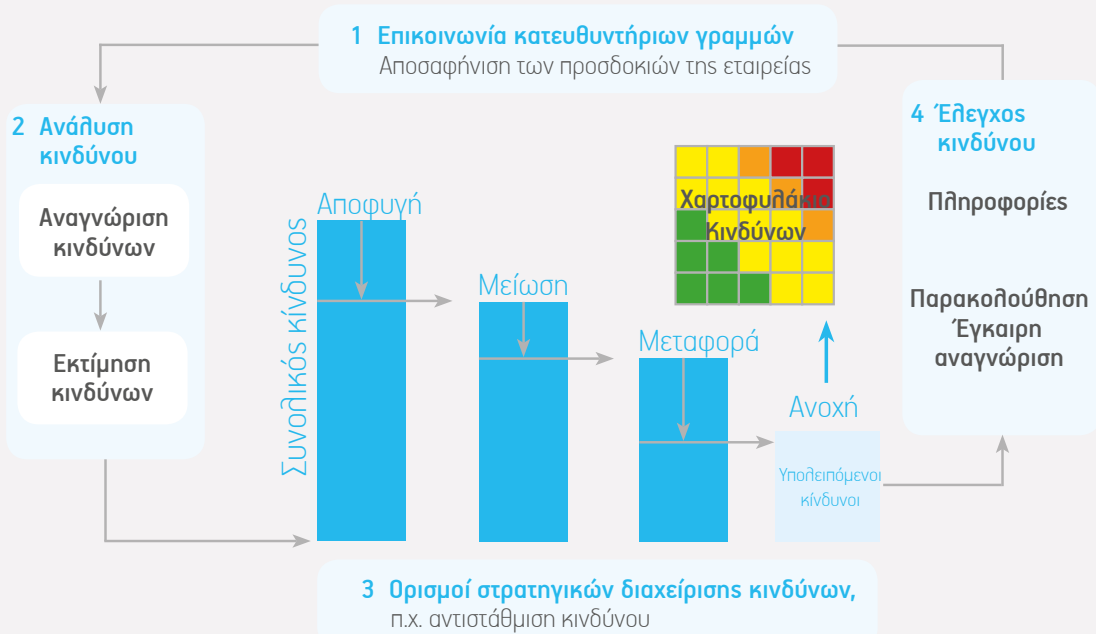
Τα κύρια επιτεύγματα για το 2013, περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Καθιέρωση και εφαρμογή της Πολιτικής Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης (Risk Management & Insurance Policy) και του Οδηγού Εργασιών (Risk Manual) της Υποδιεύθυνσης Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ.
- Σύνταξη σε τριμηνιαία βάση της Έκθεσης Εταιρικών Κινδύνων (Risk Report), στην οποία αναλύονται οι εταιρικοί κίνδυνοι που έχουν εντοπιστεί και παρακολουθούνται από την Υποδιεύθυνση

Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ, παράλληλα με τις αντίστοιχες ενέργειες που ακολουθεί η εταιρεία με σκοπό την αντιστάθμιση των κινδύνων και τον περιορισμό του αντίκτυπου αυτών.

- Σύνταξη της τριμηνιαίας οικονομικής επισκόπησης (Risk Cockpit), με θέματα που αφορούν την οικονομική επικαιρότητα, τον ανταγωνισμό στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, καθώς επίσης και γενικά νομικά και ρυθμιστικά θέματα, που επηρεάζουν ή δύναται να επηρεάσουν τον Όμιλο ΟΤΕ.
- Σύνταξη και παρακολούθηση του μητρώου εταιρικών κινδύνων (Risk Register), έτσι όπως αυτοί αναλύονται και έχουν καταχωρηθεί ανά εταιρεία και χώρα δραστηριοποίησης του Ομίλου ΟΤΕ.
- Αναγνώριση και προσδιορισμός διαφόρων εσωτερικών και εξωτερικών καναλιών επικοινωνίας και πληροφόρησης, όπως μέσα μαζικής ενημέρωσης, εξωτερικές έρευνες σχετικές με διαχείριση κινδύνων, εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες της εταιρείας και καθιέρωση συνεργασίας με άλλες υπηρεσίες, όπως της Επιχειρησιακής Συνέχειας, της Υγείας & Ασφάλειας, της Περιβαλλοντολογικής Διαχείρισης, της Νομικής Υπηρεσίας, της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, κ.ά., με σκοπό την σταδιακή ανάπτυξη του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης (Early Warning System) αλλά και την διερεύνηση νέων πιθανών κινδύνων.

Η διαδικασία καθορισμού και διαχείρισης εταιρικών κινδύνων απεικονίζεται διαγραμματικά στο ακόλουθο σχήμα:



- Καθιέρωση της μεθοδολογίας υπολογισμού της Μέγιστης Εκτιμώμενης Απώλειας, με σκοπό τον εντοπισμό των κρίσιμων εγκαταστάσεων του Ομίλου ΟΤΕ, από πλευράς αξίας ακινήτου, τεχνολογικού εξοπλισμού που φιλοξενείται στο κάθε κτίριο και απώλειας εσόδων από τη διακοπή των υπηρεσιών συγκεκριμένου κτιρίου, ως αποτέλεσμα ενός απροσδόκητου συμβάντος (σεισμός, έκρηξη, πλημμύρα, κ.ά.).

2.4.2 Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η διασφάλιση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, αποτελεί προτεραιότητα των Διοικητικών Συμβουλίων του ΟΤΕ και της COSMOTE. Η κανονιστική συμμόρφωση αποτελεί μία σαφή δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος και του σεβασμού όλων εκείνων των κανόνων και αρχών που είναι απαραίτητοι για διοίκηση των λειτουργικών μονάδων των εταιρειών.

Για το σκοπό αυτό, η Διοίκηση έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System, CMS), το οποίο καλύπτει τη συμμόρφωση του προσωπικού και της Διοίκησης με την ισχύουσα νομοθεσία, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις εσωτερικές πολιτικές του Ομίλου, με στόχο την αποφυγή κινδύνων και άλλων νομικών συνεπειών για τις εταιρείες και τους εργαζόμενους. Με αυτό τον τρόπο ωφελούνται όλοι, οι μέτοχοι, οι εταιρείες, οι εργαζόμενοι, οι πελάτες, οι προμηθευτές και το ευρύ κοινό. Η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης βασίζεται στη δέσμευση και τη στήριξη τόσο της Διοίκησης όσο και των εργαζομένων.

Τα βασικά στοιχεία του Συστήματος είναι, η πρόληψη της παραβατικής συμπεριφοράς και η προστασία της εταιρικής φήμης και των εργαζομένων των εταιρειών μέσω της κατάλληλης εκπαίδευσης των εργαζομένων, της συνεχούς επικοινωνίας, της αναγνώρισης και αξιολόγησης των σημαντικών κινδύνων και τον καθορισμό των απαραίτητων ενεργειών και μέτρων για την αντιμετώπιση και τον περιορισμό τους.

Προκειμένου να παρέχεται η δυνατότητα υποβολής καταγγελιών σχετικά με παραβιάσεις των πολιτικών, των κανονισμών και της ισχύουσας νομοθεσίας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν καθιερώσει Πολιτική Διαχείρισης

Παραπόνων και Καταγγελιών (Whistleblowing Policy) και τα απαιτούμενα σχετικά κανάλια επικοινωνίας. Στο πλαίσιο της Πολιτικής αυτής, κάθε εργαζόμενος/η και τρίτοιο μπορούν, επώνυμα ή ανώνυμα, να αναφέρουν στην Υποδιεύθυνση Αναφορών και Διαχείρισης Υποθέσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ (της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ) θέματα παραβατικής συμπεριφοράς ή να εκφράσουν ένα προβληματισμό ή ένα παράπονο σχετικά με πιθανές παραβιάσεις των Εταιρικών Πολιτικών ή της Νομοθεσίας. Η ως άνω Πολιτική των ΟΤΕ και COSMOTE, επιδιώκει να εξασφαλίσει ότι εάν οι εργαζόμενοι ή τρίτοιο εκφράσουν ανησυχίες καλή τη πίστη θεωρώντας ευλόγως ότι οι ανησυχίες αυτές είναι βάσιμες, θα προστατεύονται από πιθανά αντίποινα ή θυματοποίηση.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ισχύουν οι παρακάτω Πολιτικές και Κώδικες του Ομίλου ΟΤΕ:

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

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ και οι σχετικές Πολιτικές, απαγορεύουν τις δωρεές ή συνεισφορές σε πολιτικά κόμματα ή πρόσωπα, καθώς και τη χρήση των πόρων ή της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου, για πολιτικούς σκοπούς. Η διοργάνωση εταιρικών εκδηλώσεων, η αποδοχή ή μη δωρεών / χορηγιών ή εταιρικών δώρων πρέπει να εγκρίνονται μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών, οι οποίες ισχύουν για όλους τους εργαζόμενους.

Το 2013, τα Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης των ΟΤΕ, COSMOTE, Romtelecom και AMC επιθεωρήθηκαν με επιτυχία από ανεξάρτητους εξωτερικούς ελεγκτές, οι οποίοι επιβεβαίωσαν την αποτελεσματικότητα των Συστημάτων (Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης 2013). Ο έλεγχος περιελάμβανε τις διαδικασίες / ελεγκτικούς μηχανισμούς που εφαρμόζει η Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και τους ελέγχους που σχετίζονται με την αποφυγή της διαφθοράς σε άλλες μονάδες (Εσωτερικός Έλεγχος, Ανθρώπινο Δυναμικό, Πωλήσεις και Προμήθειες).

Επιτεύγματα για το 2013

Σε έρευνα που πραγματοποίησε η «Διεθνής Διαφάνεια – Ελλάδα», με αντικείμενο την αξιολόγηση του επιπέδου δημοσιοποίησης των προγραμμάτων καταπολέμησης της διαφθοράς που εφαρμόζουν οι μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις (με κύκλο εργασιών άνω του €1 δις.), ο ΟΤΕ βρέθηκε στην κορυφή της σχετικής κατάταξης. Ειδικότερα, ο ΟΤΕ βαθμολογήθηκε με 100% ως προς τη δημοσιοποίηση του προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς σε μέσο πληροφόρησης, προσβάσιμα στο κοινό (π.χ. μέσω του διαδικτύου), επιβεβαιώνοντας τη δέσμευση της εταιρείας για διαφάνεια σε όλες τις δραστηριότητές της.

Το 2013, πραγματοποιήθηκε η Αξιολόγηση Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Η διαδικασία ξεκίνησε τον Ιούνιο 2013 και οι σχετικές συναντήσεις εργασίας, με τη συμμετοχή εκπροσώπων από τις εμπλεκόμενες μονάδες, πραγματοποιήθηκαν τον Σεπτέμβριο του ίδιου έτους. Η αξιολόγηση των επιχειρησιακών μονάδων των εταιρειών περιελάμβανε κινδύνους που είχαν καταγραφεί, ως κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης (συμπεριλαμβανομένων θεμάτων ενεργητικής και παθητικής διαφθοράς). Στη διαδικασία αυτή, συμμετείχαν συνολικά 10, από τις 12 μονάδες (δηλ. το 83,3% των μονάδων) που αναφέρονται απευθείας στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο Ομίλου ΟΤΕ.

Με βάση τα αποτελέσματα της Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης που πραγματοποιήθηκε το 2013, διαμορφώθηκε το Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Πλάνο Ενεργειών) για το 2014. Τα αποτελέσματα της Αξιολόγησης και το Πρόγραμμα που διαμορφώθηκε παρουσιάστηκαν αρχικά στις Επιτροπές Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ και της COSMOTE, στη συνέχεια στις Επιτροπές Ελέγχου ΟΤΕ και COSMOTE και, τελικά, εγκρίθηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, το τέταρτο τρίμηνο του 2013.

Οι παρακάτω νέες / αναθεωρημένες Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης, υιοθετήθηκαν από όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (στην Ελλάδα και στο εξωτερικό) και γνωστοποιήθηκαν στους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE:

- Πολιτική Παροχών Ασφάλισης Κινδύνου και Συνταξιοδοτικών Προγραμμάτων (νέα)
- Πολιτική για τη Συμμόρφωση στο Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού (αναθεωρήθηκε)
- Πολιτική περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων (αναθεωρήθηκε)
- Πολιτική περί Διοργάνωσης Εταιρικών Εκδηλώσεων (αναθεωρήθηκε)
- Πολιτική περί Δωρεών και Χορηγιών (αναθεωρήθηκε)
- Πολιτική περί Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών (αναθεωρήθηκε)

Στο πλαίσιο της ορθής εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν κίνδυνοι που απορρέουν από τη συνεργασία με τους προμηθευτές, η Υποδιεύθυνση Πρόληψης, Πολιτικών και Εκπαίδευσης Ομίλου ΟΤΕ (της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ) ανέπτυξε μια διαδικασία για τον Έλεγχο της Ακεραιότητας και την Αξιολόγηση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης των Συνεργατών. Στο πλαίσιο του Ελέγχου Ακεραιότητας, κατά την διερεύνηση της έναρξης συνεργασίας με κάποιον προμηθευτή, λαμβάνονται υπόψη οι πρακτικές αποφυγής της διαφθοράς και οι εσωτερικοί κανονισμοί του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Επιπλέον, η Υποδιεύθυνση Αναφορών και Διαχείρισης Υποθέσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ εξετάζει περιπτώσεις για ενδεχόμενες παραβιάσεις του κανονιστικού πλαισίου της εταιρείας, έπειτα από σχετικό αίτημα της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ.

Το 2013, υλοποιήθηκε εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την καταπολέμηση της διαφθοράς, το οποίο περιελάμβανε εκπαιδευτικά σεμινάρια για την Ανώτερη Διοίκηση (Γενικοί Διευθυντές και Διευθυντές) και ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα (e-learning) για διευθυντικά και μη στελέχη (management and non-management). Τα θέματα που καλύφθηκαν από το ως άνω ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα ήταν η αποφυγή της διαφθοράς και άλλων συγκρούσεων συμφερόντων, η αποδοχή και προσφορά ωφελημάτων και η πρόληψη της απάτης.

Όλα τα στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE (προϊστάμενος Τμήματος και άνω) κλήθηκαν να παρακολουθήσουν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την αποφυγή της διαφθοράς. 433 στελέχη (από 581 συνολικά) συμμετείχαν στο πρόγραμμα (ποσοστό συμμετοχής 74,53%).

Το ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τους εργαζόμενους (μη διευθυντικές θέσεις), το οποίο απευθυνόταν, με βάση τις σχετικές αρμοδιότητες, σε 1.634 εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE, ολοκλήρωσαν επιτυχώς 699 εργαζόμενοι (δηλ. το 42,78%).

Στοιχεία σχετικά με τη συμμετοχή των εργαζομένων στο εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα.

Ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την καταπολέμηση της διαφθοράς				
Εταιρεία	Αριθμός εκπαιδευόμενων (μη διευθυντικές θέσεις)	Εργαζόμενοι που εκπαιδεύτηκαν	Ποσοστό εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν (%)	
ΟΤΕ	1,261	458	36.32	
COSMOTE	373	241	64.61	
Σύνολο	1,634	699	42.78	

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικά με την Εξακρίβωση της Οικονομικής Απάτης και τον Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών. Στοιχεία σχετικά με τη συμμετοχή των εργαζομένων στο εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την Εξακρίβωση της Οικονομικής Απάτης και τον Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών				
Εταιρεία	Αριθμός εκπαιδευόμενων (προϊστάμενοι τμημάτων και άνω)	Στελέχη που εκπαιδεύτηκαν	Ποσοστό στελεχών που εκπαιδεύτηκαν (%)	
ΟΤΕ	107	84	78.50	
COSMOTE	35	31	88.57	
Σύνολο	142	115	80.99	

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Η εσωτερική επικοινωνία σημαντικών μηνυμάτων προς τη Διοίκηση και όλους τους εργαζόμενους, σχετικά με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, όπως οι σχέσεις με τους επιχειρηματικούς συνεργάτες κατά την αποδοχή και προσφορά ωφελημάτων (για παράδειγμα, οι οδηγίες αναφορικά με τα δώρα για τον εορτασμό των Χριστουγέννων και αναφορικά με τις προσκλήσεις σε σχετικές εκδηλώσεις), έχει ενισχυθεί και βελτιωθεί.

Στις 9 Δεκεμβρίου (Παγκόσμια Ημέρα κατά της Διαφθοράς), πραγματοποιήθηκε, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, καμπάνια ενημέρωσης σε όλο τον Όμιλο, η οποία περιελάμβανε μήνυμα υπογεγραμμένο από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο Ομίλου ΟΤΕ. Το μήνυμα εστάλη με e-mail σε όλους τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE και αναρτήθηκε στο εταιρικό ενδοδίκτυο. Το μήνυμα υπογράμμιζε ότι στον Όμιλο ΟΤΕ «εφαρμόζουμε τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. για τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα πρότυπα εργασίας, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς».

Τριμηνιαίες Αναφορές Κανονιστικής Συμμόρφωσης υποβλήθηκαν από τον Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, στη Διοίκηση (Επιτροπές Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ και της COSMOTE, Επιτροπές Ελέγχου του ΟΤΕ και της COSMOTE και το Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ). Οι αναφορές αυτές καλύπτουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της Γενικής Διεύθυνσης και όλων των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και τα ανώτερα στελέχη των Οικονομικών Υπηρεσιών δήλωσαν εγγράφως στο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ, ότι έχουν ενημερωθεί για τις διατάξεις του Κώδικα και συμμορφώνονται με τις διατάξεις του, με στόχο την έντιμη και δεοντολογική επαγγελματική συμπεριφορά.

Η Ετήσια Δήλωση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και η Δήλωση περί Σύγκρουσης Συμφερόντων υπογράφηκαν από τα μέλη των Διοικητικών Συμβουλίων και των ομάδων Διοίκησης όλων των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ. Η Δήλωση περί Σύγκρουσης Συμφερόντων ευθυγραμμίζεται με τις απαιτήσεις της Πολιτικής περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων.

Το 2013, η Υποδιεύθυνση Αναφορών και Διαχείρισης Υποθέσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ έλαβε συνολικά 632 καταγγελίες / παράπονα, εκ των οποίων, 34 ήταν σχετικές με κανόνες και πολιτικές συμμόρφωσης, ενώ οι υπόλοιπες 598 αφορούσαν παράπονα πελατών για τεχνικά / εμπορικά θέματα, τα οποία δεν θεωρούνται θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης. Σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, 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.

Το 2013, εξετάστηκαν και οι 34 περιπτώσεις, εκ των οποίων οι 22 αποδείχτηκαν ότι δεν ήταν βάσιμες. Οι υπόλοιπες 12 ήταν περιπτώσεις μη συμμόρφωσης και υιοθετήθηκαν τα κατάλληλα ανά περίπτωση μέτρα (αυστηρή προειδοποίηση, αποκλεισμός υπαλλήλου από Επιτροπή Προμηθειών και από την πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες, υποβολή δήλωσης περί σύγκρουσης συμφερόντων, αποπληρωμή χρέους, αλλαγή θέσης εργασίας, προσωρινή διαθεσιμότητα, λύση σύμβασης εργασίας εργαζόμενου, καθιέρωση / υλοποίηση νέων σημείων ελέγχου ή αναθεώρηση των υφιστάμενων).

Από τις 4 καταγγελίες που έγιναν το 2012, και εξετάστηκαν το 2013, οι 3 αποδείχτηκαν ότι ήταν αβάσιμες. Οι δράσεις που αποφασίστηκαν για τη μία περίπτωση, που αποδείχτηκε βάσιμη, αφορούσαν στην καθιέρωση νέων σημείων ελέγχου και την αναθεώρηση υφιστάμενων. Επίσης, υπήρξαν 2 υποθέσεις (του 2011) σχετικές με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης που εξετάστηκαν το 2013, η μία από αυτές έκλεισε, έπειτα από την απόσυρση του παραπόνου, ενώ για την άλλη εκκρεμεί απόφαση σχετικά με την αρχειοθέτηση ή την τυχόν επανεξέτασή της.

Το 2013, υπήρξαν 6 περιπτώσεις κατά τις οποίες απολύθηκαν εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE ή επιβλήθηκαν πειθαρχικές κυρώσεις για θέματα διαφθοράς. Δεν υπήρξαν περιπτώσεις διαφθοράς, όσον αφορά συμβάσεις με επιχειρηματικούς εταίρους, οι οποίες να είχαν ως αποτέλεσμα την ακύρωση της σύναψης ή την μη ανανέωση αυτής. Τέλος, δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις, από τις δικαστικές αρχές, για θέματα διαφθοράς σε βάρος του ΟΤΕ, της COSMOTE ή των εργαζομένων τους.

2.4.3 Εσωτερικός Έλεγχος και Επιτροπή Ελέγχου

Ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι μια ανεξάρτητη λειτουργία αντικειμενικής διασφάλισης και παροχής συμβουλών, που έχει σχεδιαστεί για να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις λειτουργίες μιας επιχείρησης. Βοηθά την επιχείρηση να επιτύχει τους στόχους της, προσφέροντας μια συστηματική και πειθαρχημένη προσέγγιση για την αξιολόγηση και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων, ελέγχου και διακυβέρνησης. Ο Εσωτερικός Έλεγχος διοικείται από τη Γενική Διευθύντρια Εσωτερικού Ελέγχου, ενώ επιβλέπεται από την Επιτροπή Ελέγχου, προκειμένου να διατηρεί την ανεξαρτησία του.

Επιτροπή Ελέγχου

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ θέσπισε τη λειτουργία της Επιτροπής Ελέγχου πριν από μία δεκαετία και υιοθέτησε τον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου, στον οποίο διατυπώνονται οι κύριες λειτουργίες, οι αρμοδιότητες και η σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου. Βασικός σκοπός της Επιτροπής Ελέγχου είναι η υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου, κατά την άσκηση των εποπτικών αρμοδιοτήτων του και κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του έναντι των μετόχων, της επενδυτικής κοινότητας και τρίτων, ιδιαίτερας όσον αφορά στην αριότητα των οικονομικών καταστάσεων, την επάρκεια των διαδικασιών και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, την τήρηση και την επάρκεια των λογιστικών διαδικασιών και των διαδικασιών υποβολής οικονομικών αναφορών, την αξιολόγηση του βαθμού ανεξαρτησίας των εξωτερικών ελεγκτών, καθώς και την εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου. Η Επιτροπή Ελέγχου, αποτελείται από τρία Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη. Τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου ορίζονται από τη Γενική

Συνέλευση του ΟΤΕ, βάσει του Νόμου 3693/2008, ενώ ένα τουλάχιστον μέλος της Επιτροπής Ελέγχου ειδικεύεται σε οικονομικά θέματα.

Εσωτερικός Έλεγχος

Ο Κανονιστικός Χάρτης Εσωτερικού Ελέγχου έχει εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο, είναι σε συμμόρφωση με τις διατάξεις της Ελληνικής Νομοθεσίας και των διατάξεων περί Κεφαλαιαγοράς, καθώς και με τα «Διεθνή Πρότυπα για την Επαγγελματική Άσκηση του Εσωτερικού Ελέγχου», που αποτελούν το πλαίσιο το οποίο συγκεντρώνει την επίσημη καθοδήγηση που δημοσιεύει το Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών (Institute of Internal Auditors – IIA). Το IIA είναι μια διεθνής επαγγελματική ένωση που ενεργεί ως αξιόπιστος, παγκοσμίου επιπέδου φορέας, που παρέχει έγκυρη και επίσημη καθοδήγηση σε επαγγελματίες εσωτερικούς ελεγκτές, σε όλο τον κόσμο. Επιπλέον, οι αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας των εταιρειών διέπουν τις ελάχιστες απαιτήσεις σε ό,τι αφορά στη διαγωγή, τη συμπεριφορά και τις προσδοκίες των ελεγκτών κατά τη διεξαγωγή ελέγχων.

Σε ετήσια βάση, η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ αξιολογεί τους κινδύνους και την επάρκεια των ελεγκτικών μηχανισμών σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου, προκειμένου να διαμορφωθεί το ετήσιο πρόγραμμα ελέγχων και να καθοριστούν οι προτεραιότητες της ελεγκτικής διαδικασίας. Τα αποτελέσματα των ελέγχων, με τη μορφή εκθέσεων ελέγχου, αποτελούν συστάσεις για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δραστηριοτήτων.

Κύρια Επιτεύγματα για το 2013

Το 2013, η νέα ενιαία Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου ΟΤΕ, ολοκλήρωσε με επιτυχία περισσότερους από 65 ελέγχους και συμφώνησε στη λήψη περισσότερων από 225 νέων δράσεων της Διοίκησης για την ενίσχυση των σημείων ελέγχου και των διαδικασιών των εταιρειών του Ομίλου. Επιπλέον, συνεισέφερε άμεσα στη βελτιστοποίηση του κόστους μέσα από την επίτευξη μειώσεων των λειτουργικών εξόδων. Οι εργασίες εσωτερικού ελέγχου, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν χωρίς τη χρήση χαρτιών (paperless audit work), και οι εναρμονισμένες εσωτερικές διεργασίες, εργαλεία και διαδικασίες των εταιρειών είχαν σαν αποτέλεσμα την επιτυχή πιστοποίηση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και την τήρηση των αποτελεσματικών αρχών ICT της DT. Επιπλέον αυξήθηκαν περαιτέρω οι συνέργιες με τον Όμιλο DT, με τον σχεδιασμό και την πραγματοποίηση 4 κοινών ελέγχων στις εταιρείες του Ομίλου, προωθώντας με τον τρόπο αυτό την επικοινωνία και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών.

2.5 Ενδιαφερόμενα Μέρη

Τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι οι εργαζόμενοι οι επενδυτές οι πελάτες, οι δημόσιοι και ρυθμιστικοί φορείς, τα Μ.Μ.Ε. και οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, που εκπροσωπούν το συμφέρον του ευρύτερου κοινού σε ζητήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των εταιρειών. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, αναγνωρίζουν τον ρόλο των ενδιαφερόμενων μερών, ως συντελεστών που έχουν άμεση επίδραση ή επιρροή στη βιώσιμη ανάπτυξή τους. Βασική Αρχή του ΟΤΕ και της COSMOTE, αποτελεί ο συνεχής διάλογος με εκπροσώπους όλων των παραπάνω ενδιαφερόμενων μερών, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις.



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 τη Συμμετοχικότητα (Inclusivity), την Ουσιαστικότητα (Materiality) και την Ανταπόκριση (Responsiveness), διεξάγοντας τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και εξασφαλίζουν την συμμετοχή τους, ακολουθώντας την εξής διαδικασία:

- διεξάγουν έρευνα για τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους παράγοντες διαμόρφωσης της κοινής γνώμης σε σχέση με την ΕΥ,
- διεξάγουν συστηματικό διάλογο και οργανώνουν συναντήσεις με διάφορες ΜΚΟ,
- διατηρούν συνεχή επαφή και πραγματοποιούν εκπαιδευτικά σεμινάρια σε συνεργασία με την Ομάδα ΕΥ ΟΤΕ – COSMOTE με στόχο τη διαρκή ανταλλαγή απόψεων και την προώθηση δραστηριοτήτων ΕΥ, όπως περιγράφεται στην ενότητα ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Διακυβέρνηση και Διοίκηση ΕΥ.

Κύρια Ευρήματα Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών για την Εταιρική Υπευθυνότητα

Ο σκοπός της έρευνας του ΟΤΕ και της COSMOTE, είναι να μελετηθεί η στάση, οι απόψεις και οι αντιλήψεις των ενδιαφερόμενων μερών, σχετικά με την ΕΥ, τόσο αναφορικά με τον ΟΤΕ και την COSMOTE, όσο και με συγκεκριμένα προγράμματα των δύο εταιρειών. Η

έρευνα πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια. Η τελευταία έρευνα υλοποιήθηκε από τα τέλη του 2012 έως τις αρχές του 2013 και η επόμενη είναι προγραμματισμένη να πραγματοποιηθεί τέλος 2014 – αρχές 2015.

Οι ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν στην τελευταία έρευνα ήταν: Μ.Μ.Ε., Αρχές, Τοπικές Κοινωνίες, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, ΜΚΟ, εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE, συνδρομητές κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, προμηθευτές, καθώς και το δίκτυο των καταστημάτων. Για πρακτικούς λόγους, η ποιοτική έρευνα διεξήχθη στην Αθήνα, χρησιμοποιώντας συνδυασμό μεθόδων όπως: ομαδικές συζητήσεις (ομάδες εργασίας - focus groups) και αναλυτικές προσωπικές συνεντεύξεις.

Συναντήσεις Διαλόγου με ΜΚΟ

Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, μέσα από δύο συναντήσεις διαλόγου που οργάνωσαν, συναντήθηκαν με 31 εθνικές και διεθνείς ΜΚΟ. Η πρώτη συνάντηση πραγματοποιήθηκε με ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται στον τομέα της υποστήριξης ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, όπως τα παιδιά και η δεύτερη συνάντηση πραγματοποιήθηκε με ΜΚΟ που ασχολούνται με περιβαλλοντικά θέματα.

Σε αυτές τις συναντήσεις, εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE συζήτησαν με εκπροσώπους των ΜΚΟ για τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν και αναμένουν να αντιμετωπίσουν στο εγγύς μέλλον, τους τρόπους που

Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας κατέληξαν στα ακόλουθα βασικά πορίσματα:

- Τα ενδιαφερόμενα μέρη πιστεύουν ότι η ΕΥ ξεκινά μέσα από την εταιρεία. Σε περιόδους με εξαιρετικά υψηλά ποσοστά ανεργίας και με δύσκολες συνθήκες εργασίας στην Ελλάδα, πρέπει να δίνεται προσοχή και προτεραιότητα σε πρωτοβουλίες διαχείρισης των εργαζομένων.
 - Σε περιπτώσεις όπου κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες αναπτύσσουν ισχυρές σχέσεις με τους πελάτες, οι εταιρείες τείνουν να λαμβάνουν περισσότερες πρωτοβουλίες ΕΥ και η ευαισθητοποίηση μεγαλώνει, τόσο μεταξύ των εργαζομένων όσο και μεταξύ των πελατών των εταιρειών. Όσο περισσότερο
- οι εταιρείες ενεργούν υπεύθυνα τόσο καλύτερα ανταποκρίνονται οι καταναλωτές, αναγνωρίζοντας τις προσπάθειες των εταιρειών και μένοντας πιστοί σε αυτές.
 - Οι ΜΚΟ αναζητούν περισσότερες πρωτοβουλίες εταιρικού εθελοντισμού, ως εναλλακτικό τρόπο υποστήριξης και διευκόλυνσης του έργου τους, από τις εταιρείες.
 - Στα θέματα που χρήζουν άμεσης στήριξης αναγνωρίστηκαν η καλύτερη τιμολόγηση και η ενίσχυση των πρωτοβουλιών κοινωνικής φροντίδας που απευθύνονται σε ειδικές ευπαθείς ομάδες, όπως τα παιδιά, οι μαθητές, οι νέοι επιχειρηματίες κ.λπ.

οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν να τους υποστηρίξουν στην επίτευξη της αποστολής τους, την άποψή τους σχετικά με την κοινωνική και περιβαλλοντική επίδοση του ΟΤΕ και της COSMOTE και τις πιθανές ευκαιρίες συνεργασίας μεταξύ των εταιρειών και των ΜΚΟ.

Όλες οι παραπάνω ενέργειες, μαζί με αυτές που αναφέρονται στην ενότητα ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, δείχνουν τον τρόπο εμπλοκής των ενδιαφερόμενων μερών και αποτελούν τη βάση για την εξέλιξη των προγραμμάτων και των στόχων ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE, που περιλαμβάνονται στα επιχειρηματικά σχέδια των δύο εταιρειών. Ανταποκρινόμενοι στις ανησυχίες

των ΜΚΟ για την υποστήριξη προγραμμάτων για τα παιδιά που έχουν ανάγκη, για τους μαθητές και τη νέα επιχειρηματικότητα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενίσχυσαν τις αντίστοιχες πρωτοβουλίες τους (π.χ. το «Πρόγραμμα Υποτροφιών ΟΤΕ-COSMOTE», τις Χριστουγεννιάτικες καμπάνιες για την υποστήριξη των παιδιών και την υπηρεσία «neπειρηνησου.gr») και ξεκίνησαν νέες (π.χ. το πρόγραμμα «COSMOTE StartUp»). Επίσης, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενίσχυσαν τις υπάρχουσες και δημιούργησαν νέες πρωτοβουλίες εταιρικού εθελοντισμού. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με αυτές τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και η 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	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> Έρευνες ικανοποίησης πελατών Έρευνες ΕΥ Ειδικές έρευνες Τηλεφωνικά κέντρα Δ/ση Πωλήσεων Μέσα κοινωνικής δικτύωσης Δίκτυο πωλήσεων 	<ul style="list-style-type: none"> Ετησίως Ετησίως Τριμηνιαίως Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς 	<ul style="list-style-type: none"> Ενεργοποίηση προϊόντων, ποιότητα υπηρεσιών (σε σχέση με το κόστος) Τεχνική υποστήριξη (π.χ. φιλοξενία ιστοσελίδων, υπηρεσίες DNS, IPVPN) Εμπορικά θέματα και θέματα χρεώσεων Λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας Βελτίωση του τρόπου διαχείρισης παραπόνων των πελατών Ασφαλής χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία Υπεύθυνο marketing (π.χ. δικαιώματα καταναλωτών) Εισαγωγή νέων τεχνολογιών Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων 	<ul style="list-style-type: none"> ΑΓΟΡΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία

2.5.2 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Συνέχεια)

Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι / Δίκτυο Καταστημάτων				
	<ul style="list-style-type: none"> Έρευνες ικανοποίησης πελατών Έρευνες EY Ειδική ιστοσελίδα (www.ote wholesale.gr) Δ/ση Πωλήσεων Παρουσιάσεις προς τους παρόχους για τα συστήματα του ΟΤΕ Ειδική ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας (otewholesale@ote.gr) Δελτία τύπου Εταιρικές ανακοινώσεις 	<p>Ετησίως</p> <p>Ετησίως</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p>	<ul style="list-style-type: none"> Έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις υπηρεσίες και την διαχείριση των αιτημάτων Χρόνοι επίλυσης βλαβών και παράπονων Κανονιστικές απαιτήσεις για παρόχους Διαφάνεια Διακυβέρνηση Οικονομική ανάπτυξη Μείωση του Ψηφιακού Χάσματος 	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ EY / Εταιρική Διακυβέρνηση</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ EY / Πολιτικές και Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ</u></p>
Επενδυτές				
	<ul style="list-style-type: none"> Επικοινωνία Τμήματος Επενδυτικών Σχέσεων Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων Απολογισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Απολογισμός EY Έρευνες EY Συμμετοχή σε δείκτες EY Κατ' ιδίαν συναντήσεις Τηλεδιασκέψεις Συναντήσεις στελεχών Υιοθέτηση και υλοποίηση πολιτικών και αρχών Καθημερινή συνεργασία 	<p>Διαρκώς</p> <p>Ετησίως</p> <p>Ετησίως</p> <p>Ετησίως</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Τριμηνιαίως</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p>	<ul style="list-style-type: none"> Στρατηγική και αποτελέσματα του Ομίλου Προοπτική ως προς τις εργασιακές σχέσεις, τις κανονιστικές αποφάσεις, την κρίση στην Ευρωζώνη και τη δυσμενή οικονομική κατάσταση Πολιτική κλιματικής αλλαγής 	<p>Απολογισμός EY (όλες οι ενότητες)</p>

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση EY

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

2.5.2 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Συνέχεια)

Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> Εσωτερικά διαδίκτυα (intranets) ΟΤΕ και COSMOTE Εγκύκλιοι για όλες τις σημαντικές εταιρικές αποφάσεις Συναντήσεις με τους εργαζομένους Διαπραγματεύσεις με συνδικαλιστικούς φορείς Αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο και από τους Γενικούς Διευθυντές Έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων Έρευνες Στιγμής (Pulse surveys) Έρευνες ΕΥ Οργάνωση εκδηλώσεων Σύστημα αξιολόγησης Εκπαιδευτικά σεμινάρια 	<ul style="list-style-type: none"> Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Περιοδικά Περιοδικά Κάθε 2 χρόνια 2 φορές το χρόνο Ετησίως Περιοδικά Ετησίως Διαρκώς 	<ul style="list-style-type: none"> Εξορθολογισμός και μείωση εργασιακού κόστους, σε συμφωνία, κατά το μέγιστο δυνατό βαθμό, με την ΟΜΕ-ΟΤΕ Δίκαιη εργασία (διαφορετικότητα, εξισορρόπηση εργασίας-προσωπικής ζωής) Σχεδιασμός και διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων Επαγγελματική εξέλιξη Υγεία και ασφάλεια Προστασία προσωπικών δεδομένων 	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</u></p>
Τοπικές Κοινωνίες και ΜΚΟ	<ul style="list-style-type: none"> Συστηματικές επαφές με τις τοπικές αρχές (κυρίως στην περιφέρεια) Κατ' ιδίαν συναντήσεις με ΜΚΟ Έρευνες ΕΥ 	<ul style="list-style-type: none"> Διαρκώς 2 φορές το χρόνο Ετησίως 	<ul style="list-style-type: none"> Σημασία υιοθέτησης της ΕΥ Εκπαίδευση του κοινού σχετικά με την ασφάλεια στο Διαδίκτυο Υποστήριξη ευπαθών ομάδων και φιλανθρωπικών σκοπών Κοινωνική συνεισφορά Προτιμώνται οι συναντήσεις και η ηλεκτρονική επικοινωνία Η/Μ ακτινοβολία, βιοποικιλότητα Περιβαλλοντική επίδοση 	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</u></p>

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

2.5.2 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Συνέχεια)

Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση ΟΤΕ και COSMOTE
M.M.E.	<ul style="list-style-type: none"> Εταιρικές ανακοινώσεις (δελτία Τύπου) και συστηματικές επαφές Συνεντεύξεις Τύπου, Advertorials / καταχωρίσεις για θέματα ΕΥ Εκδηλώσεις Ενημερωτικές επαφές με εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε. Έρευνες ΕΥ 	<p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Ετησίως</p>	<ul style="list-style-type: none"> Εκτιμάται η έγκαιρη ανταπόκριση Διοικητικά, εμπορικά, τεχνολογικά, οικονομικά και εργασιακά θέματα εξακολουθούν να προσελκύουν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον των Μ.Μ.Ε. 	Απολογισμός ΕΥ (όλες οι ενότητες)
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> Διαβουλεύσεις και διάλογος για θέματα της διαδικασίας προμηθειών (σχετικοί νόμοι, θέματα της αγοράς τηλεπικοινωνιών, κ.λπ.) Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις Συναντήσεις εργασίας Έρευνες ΕΥ Αξιολόγηση προμηθευτών 	<p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Ετησίως</p> <p>Ετησίως</p>	<ul style="list-style-type: none"> Κριτήρια και διαγωνισμοί ανάθεσης Επικοινωνία για θέματα που αφορούν προμήθειες Διαφάνεια Πολιτική αγοράς Οικονομική ανάπτυξη Εισαγωγή κριτηρίων ΕΥ (συμπ. Περιβαλλοντικών κριτηρίων) 	<p><u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / Όμιλος ΟΤΕ</u></p> <p><u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΟΤΕ και COSMOTE</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Προσέγγιση Διοίκησης</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u></p>
Πολιτεία / Κράτος	<ul style="list-style-type: none"> Διαβουλεύσεις για προτεινόμενους νόμους και κανονιστικά πλαίσια σε σχέση με τις αγορές τηλεπικοινωνιών Γραπτή ή προφορική επικοινωνία με κανονιστικούς και δημόσιους φορείς Διάλογος με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο Έρευνες ΕΥ Συμμετοχή σε ενώσεις και συλλόγους 	<p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Διαρκώς</p> <p>Ετησίως</p> <p>Διαρκώς</p>	<ul style="list-style-type: none"> Εφαρμογή ρυθμιστικών μέτρων που αφορούν στον ΟΤΕ Θέματα αποτελεσματικής ρυθμιστικής προσαρμογής Εξειδικευμένοι εθνικοί στόχοι σχετικά με την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για το Ψηφιακό Θεματολόγιο (Digital Agenda) Διαφάνεια Διακυβέρνηση Οικονομική ανάπτυξη 	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Εταιρική Διακυβέρνηση</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Υπεύθυνος Ανταγωνισμός</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Υπεύθυνο Marketing</u></p>

2.6

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Με στόχο τη βελτίωση του τρόπου προσέγγισης των ουσιαστικών θεμάτων ΕΥ από τις δύο εταιρείες, το 2013, η Υποδιεύθυνση ΕΥ προέβη στην ανάλυση ουσιαστικότητας λαμβάνοντας υπόψη της, τις αρχές Διαχείρισης Επιχειρησιακών Κινδύνων που εφαρμόζονται στον Όμιλο ΟΤΕ. Η διαδικασία αυτή, που διαμορφώθηκε και ξεκίνησε το 2013 και ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2014, περιελάμβανε δύο φάσεις:

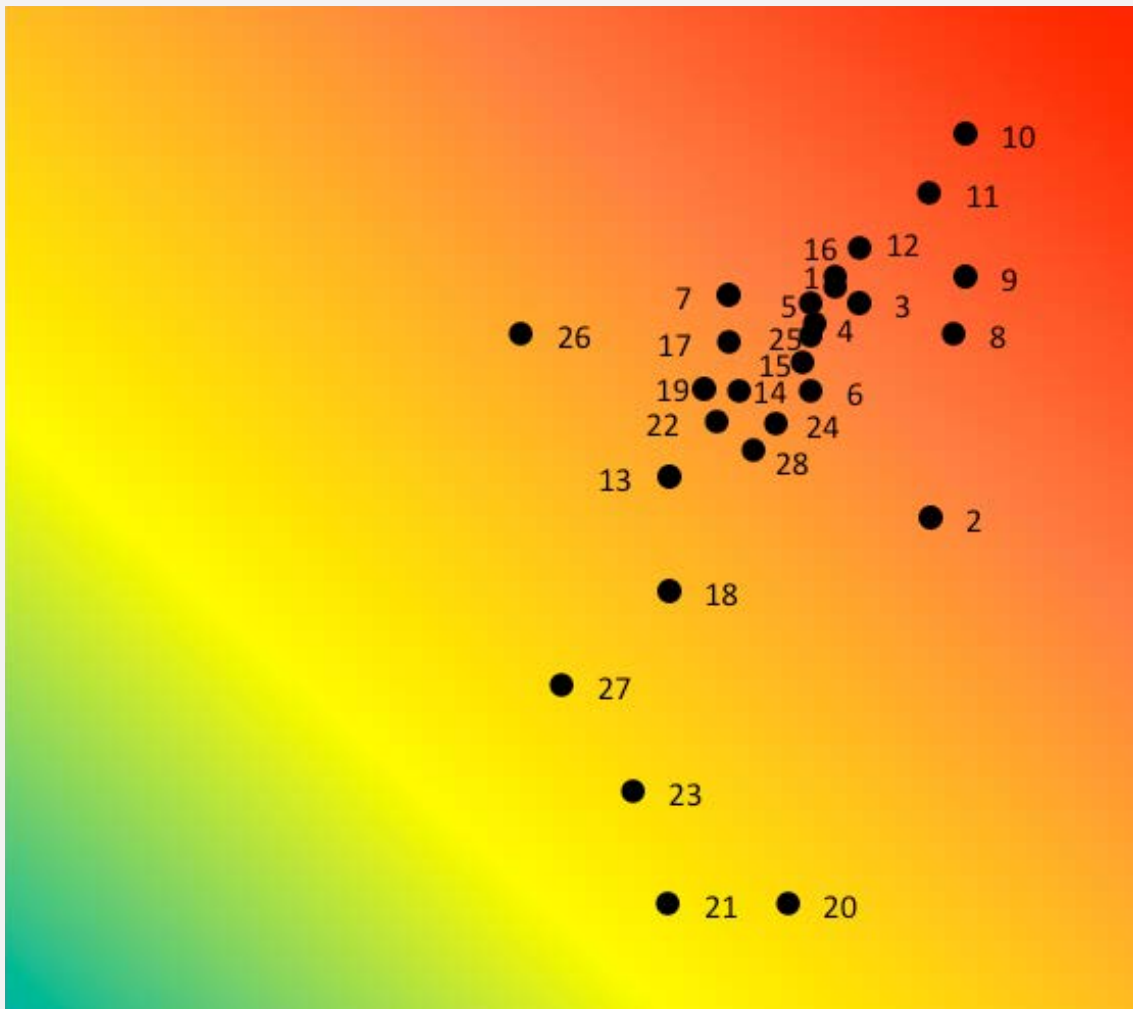
- Ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων από τη Διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE: Είκοσι τέσσερα (24) μέλη της Διοίκησης του ΟΤΕ και της COSMOTE, από διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες, συμμετείχαν στην ιεράρχηση των ουσιαστικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη του ΟΤΕ και της COSMOTE. Για τη διαδικασία αυτή, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να χρησιμοποιήσουν την κλίμακα αξιολόγησης που αναπτύχθηκε και χρησιμοποιείται από την Υποδιεύθυνση Risk Management Ομίλου ΟΤΕ.
- Ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων από τα ενδιαφερόμενα μέρη του ΟΤΕ και της COSMOTE: Διοργάνωση εργαστηρίου από ανεξάρτητο

Όργανισμό, στο οποίο συμμετείχαν εννέα (9) άτομα προερχόμενα από διαφορετικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών των εταιρειών (π.χ. τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, τις ΜΚΟ, τους Εργαζόμενους, την Κυβέρνηση, τους Πελάτες κ.λπ.), τα οποία κλήθηκαν να συζητήσουν την επίδοση και τον Απολογισμό ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE, και στη συνέχεια να προσδιορίσουν και να ιεραρχήσουν τα ουσιαστικά ζητήματα για τη βιώσιμη ανάπτυξη των εταιρειών. Τα ενδιαφερόμενα μέρη κλήθηκαν να χρησιμοποιήσουν την ίδια κλίμακα διαβάθμισης που χρησιμοποιείται από τη Διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE.



Με τον τρόπο αυτό, δόθηκε, για πρώτη φορά, στην Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας η δυνατότητα να συγκρίνει πρακτικά τις απόψεις του εσωτερικού και εξωτερικού «κοινού», για τα ουσιαστικά ζητήματα βιωσιμότητας των εταιρειών. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη



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

- | | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 Εταιρική Διακυβέρνηση | 15 Ικανοποίηση εργαζομένων |
| 2 Οικονομική συνεισφορά | 16 Κοινωνικά προϊόντα και υπηρεσίες |
| 3 Υπεύθυνος ανταγωνισμός | 17 Κοινωνική συνεισφορά |
| 4 Επέκταση ευρυζωνικότητας και mobile internet | 18 Εθελοντισμός εργαζομένων |
| 5 Υπεύθυνο marketing | 19 Ενίσχυση επιχειρηματικότητας |
| 6 Υπεύθυνες προμήθειες | 20 Ενεργειακή απόδοση |
| 7 Ενημέρωση του κοινού για τις νέες τεχνολογίες | 21 Οδικές μεταφορές |
| 8 Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών | 22 Αέρια θερμοκηπίου |
| 9 Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων | 23 Νερό |
| 10 Υγεία και Ασφάλεια | 24 Υλικά και απόβλητα |
| 11 Δίκαιη εργασία | 25 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία |
| 12 Ανάπτυξη εργαζομένων | 26 Οπτική όχληση |
| 13 Παροχές εργαζομένων | 27 Ηχητική όχληση |
| 14 Εσωτερική επικοινωνία | 28 Ευαισθητοποίηση κοινού |

Το γράφημα δείχνει μια αξιοσημείωτη συμφωνία μεταξύ της άποψης των ενδιαφερόμενων μερών και της Διοίκησης, για τη σημαντικότητα των θεμάτων. Τα ζητήματα που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων φαίνεται να είναι στην κορυφή των ανησυχιών και των δύο, ενώ για ορισμένα ζητήματα όπως, η οπτική όχληση, καθώς και η οικονομική συνεισφορά, η ενεργειακή απόδοση και οι οδικές μεταφορές, οι απόψεις τους διίστανται.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούν ότι η διαδικασία που ακολουθούν για την ανάλυση της ουσιαστικότητας, είναι ζωτικής σημασίας για τη διαμόρφωση της στρατηγικής τους. Το 2014, οι εταιρείες θα εντείνουν τις προσπάθειές τους, για να ενισχύσουν περαιτέρω την προσέγγισή τους στην ανάλυση και αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων ΕΥ.

2.7 Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις

2.7.1 Συμμετοχές

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE φροντίζουν να συμμετέχουν και να ενημερώνονται σχετικά με τις τάσεις και τις εξελίξεις που αφορούν θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιωσιμότητας. Το 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, διατηρήσαν την εθελοντική συμμετοχή τους, με την ιδιότητα του μέλους, σε μια σειρά εθνικών και διεθνών φορέων, τους οποίους θεωρούν στρατηγικής σημασίας, τόσο από εμπορικής όσο και από κοινωνικής άποψης. 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
Εθνικό επίπεδο		
Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας (Σ.Ε.Π.Ε.)	<u>ΟΤΕ και COSMOTE</u>	Μέλη. Ο ΟΤΕ είναι μέλος από το 1998 και η COSMOTE από το 1997.
Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ)	<u>COSMOTE</u>	Ιδρυτικό μέλος από το 2008. Η ένωση στοχεύει στην ενίσχυση της συνεργασίας και στην προώθηση των θεμάτων κοινού ενδιαφέροντος, μεταξύ των παρόχων κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.
Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Ελλάδα	<u>ΟΤΕ</u>	Μέλος από το 2008.
Global Sustain	<u>ΟΤΕ και COSMOTE</u>	Μέλη από το 2007.
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	<u>ΟΤΕ και 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 και 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).
«SafeNet», Ελληνικό όργανο αυτορρύθμισης για το περιεχόμενο του Internet	<u>ΟΤΕ</u>	Ιδρυτικό μέλος από το 1999.

Φορέας / πρωτοβουλία	Εταιρεία	Τύπος συμμετοχής
Εθνικό επίπεδο		
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 υπογράψει μνημόνιο συνεργασίας.
Ευρωπαϊκό επίπεδο		
Ομάδα Εργασίας Βιωσιμότητας (ETNO)	<u>ΟΤΕ</u>	Ιδρυτικό μέλος από το 1992. Ο ΟΤΕ έχει υπογράψει τη Χάρτα Βιωσιμότητας. Το 2013, ο ΟΤΕ παρέιχε πληροφορίες στην ETNO, σχετικά με επιλεγμένους δείκτες ΕΥ που αφορούσαν την επίδοσή του την περίοδο 2011-2012. Τα στοιχεία θα ενσωματωθούν στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της ETNO, που χρησιμοποιείται για σκοπούς συγκριτικής αξιολόγησης, εντός της ETNO.
European Telecommunications Standards Institute (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Προτυποποίησης Τηλεπικοινωνιών - ETSI)	<u>COSMOTE</u>	Μέλος από το 1998.
Διεθνές επίπεδο		
GeSI (Global e-Sustainability Initiative)	<u>ΟΤΕ</u>	Μέλος από το 2010.
Global Reporting Initiative	<u>ΟΤΕ</u>	Μέλος και Οργανωτικό Ενδιαφερόμενο Μέρος (Organizational Stakeholder) 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>ΟΤΕ</u>	Συνδεδεμένο μέλος, από τις αρχές της δεκαετίας του '90.

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. 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.

Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανταποκρίθηκαν στα αιτήματα που έλαβαν από το «EIRIS», τον κορυφαίο Διεθνή Οργανισμό Έρευνας Επίδοσης Εταιρειών σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και

εταιρικής διακυβέρνησης (ESG), καθώς και από το Vigeo, από τους γνωστότερους φορείς στην Ευρώπη, που εξειδικεύεται στην αξιολόγηση Εταιρειών και Οργανισμών, σχετικά με τις πρακτικές και την επίδοσή τους, σε θέματα ESG.

Ο ΟΤΕ συμμετέχει, από το 2010, στο δείκτη «Carbon Disclosure Project (CDP)» για την κλιματική αλλαγή, συμπληρώνοντας το αντίστοιχο ερωτηματολόγιο και κοινοποιώντας τις απαιτούμενες πληροφορίες στην πλατφόρμα του CDP. Το CDP είναι η μεγαλύτερη πλατφόρμα υποβολής αναφορών και συνεργασίας για την κλιματική αλλαγή, παγκοσμίως, η οποία εστιάζει στις ανάγκες πληροφόρησης των επενδυτών.

Ο ΟΤΕ, από το 2008, πληροί όλες τις προϋποθέσεις και είναι μέλος του FTSE4Good Index Series. Ο χρηματιστηριακός δείκτης FTSE4Good

δημιουργήθηκε από την εταιρεία παγκοσμίως δεικτών FTSE Group, για να διευκολύνει τις επενδύσεις σε εταιρείες, που πληρούν διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

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. Η αξιολόγηση, για το 2013, αφορά για πρώτη φορά στον ΟΤΕ και την COSMOTE, λαμβάνοντας τη διάκριση «Platinum», καθώς και το βραβείο «Best Award Marketplace».

2.7.3 Διακρίσεις

Κατά τη διάρκεια του 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έλαβαν μια σειρά βραβείων και διακρίσεων για τις δεσμεύσεις και τις δράσεις ΕΥ που ανέλαβαν.

- Στα «Environmental Awards 2014», που διοργανώνονται από την εταιρεία Boussias Communications και το Plant Management, οι δύο εταιρείες βραβεύτηκαν για την απόδοσή τους σε τρεις διαφορετικές κατηγορίες:
 - > Waste Management Βραβείο «Grand».
 - > Sustainable Built Environment– , Passive House Βραβείο «Gold».
 - > Climate Protection-GHG Offset: Βραβείο «Silver».

- Στα Επιχειρηματικά Βραβεία «ΧΡΗΜΑ- Γεώργιος Ουζούνης 2013», ο ΟΤΕ κατατάχτηκε 2ος στις εξής δύο κατηγορίες:
 - > «Βραβείο Καλύτερης Εταιρείας – 2013».
 - > - «Βραβείο Επενδυτικών Σχέσεων - 2013».
- Στα βραβεία Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013, που διοργανώθηκαν από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, αξιολογήθηκαν όλοι οι Απολογισμοί ΕΥ ελληνικών εταιρειών και ο Απολογισμός ΕΥ ΟΤΕ-COSMOTE, για το 2012, έλαβε το 3ο Βραβείο.
- Στα Tech Excellence Awards 2012, που διοργανώνει το περιοδικό τεχνολογίας PC Magazine:
 - > ο ΟΤΕ ανακηρύχθηκε «Πάροχος Υπηρεσιών Internet (ISP) της χρονιάς».
 - > η COSMOTE ανακηρύχθηκε «Εταιρεία Κινητής Τηλεφωνίας της χρονιάς» για το 2012.
- Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2013, που διοργανώνονται από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ):
 - > ο ΟΤΕ κατέκτησε την 1η θέση στην κατηγορία «Ομάδα Εκπαίδευσης στην Εξυπηρέτηση Πελατών».
 - > η COSMOTE κατέκτησε την 1η θέση στην κατηγορία «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας».
- Σε έρευνα της Διεθνούς Διαφάνειας- Ελλάδας για το επίπεδο δημοσιοποίησης του προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, ο ΟΤΕ βρέθηκε στην κορυφή της κατάταξης.

2.8 Επίδοση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013

Οι βασικοί δείκτες χρηματοοικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής επίδοσης των εταιρειών για το 2013 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.



Επίδοση ΕΥ 2013	ΟΤΕ	COSMOTE
Χρηματοοικονομική Επίδοση		
Κύκλος εργασιών (εκ. €)	1.557,2	1.281,0
Αποδοχές και παροχές προσωπικού (εκ. €)	444,5	98,1
Σύνολο λειτουργικών εξόδων (εκ. €)	1.572,9	1.013,1
EBITDA (εκ. €)	317,4	482,5
Προσαρμοσμένο EBITDA ¹ (εκ. €)	568,3	486,7
Καταβληθέντες φόροι εισοδήματος (εκ. €)	9,7	88,9
Αμοιβές και προμήθειες σε τρίτους (συμπ. των φόρων εκτός των φόρων εισοδήματος και των τελών ρυθμιστικών αρχών) (εκ. €)	122,2	42,2
Αγορά		
Συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας	2.899.142	–
Συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας	–	7.476.980
Συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων	1.286.228	–
Συνδρομητές TV	255.912	–
Δείκτης αφοσίωσης (TRIM)	70	66
Επενδυτικό πρόγραμμα CAPEX (συμπ. πληρωμών φάσματος) (εκ. €)	179,8	134,0
Αξιολόγηση προμηθευτών (% της συνολικής αξίας προμηθειών)	73%	94%
Αριθμός παραπόνων πελατών	193.368	131.629
Ποσοστό παραπόνων πελατών που επιλύθηκαν εντός 2 ημερών	56%	74%
Εργαζόμενοι		
Αριθμός εργαζομένων με μόνιμη σχέση εργασίας	6.878	2.045
Ποσοστό γυναικών εργαζομένων	31%	51%
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)	99%	92%
Αποχωρήσεις ως ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων	21%	5%
Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0	0
Μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	31	14
Μη θανάσιμα ατυχήματα (αριθμός ημερών που απωλέσθηκαν)	1.908 ²	207 ³
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας (ώρες/εργαζόμενο)	0,43	1,7
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες/εργαζόμενο)	10,53	31,86
Αριθμός παραπόνων για θέματα διακρίσεων που οδήγησαν στη λήψη διορθωτικών δράσεων	0	0

Σημειώσεις:

¹ Εξαιρείται η επίδραση των Προγραμμάτων Εθελουσίας Συνταξιοδότησης και των Σχεδίων Αναδιοργάνωσης.

² Ο αριθμός ημερών που απωλέσθηκαν αναφέρεται σε ημερολογιακές ημέρες.

³ Ο αριθμός ημερών που απωλέσθηκαν αναφέρεται σε προγραμματισμένες ημέρες εργασίας.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Επίδοση ΕΥ 2013	ΟΤΕ	COSMOTE
Κοινωνία		
Χορηγίες - Δωρεές (συμπ. σε είδος) (€)	1.052.129	1.559.517
Αριθμός εθελοντικών πρωτοβουλιών	5	
Ώρες εργασίας που επενδύθηκαν για την οργάνωση και υλοποίηση εθελοντικών πρωτοβουλιών	457	211
Εθελοντισμός εργαζομένων (αριθμός εργαζομένων)	2.994	1.911
Αριθμός ατόμων που υποστηρίχτηκαν (εκτίμηση)	28.050	
Περιβάλλον		
Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh)	251,80	156,21
Κατανάλωση καυσίμων και χρήση τηλεθέρμανσης σε κτίρια και εγκαταστάσεις (GWh)	12,36	16,60
Κατανάλωση στόλου αυτοκινήτων (GWh)	27,67	7,98
Άμεσες (scope 1) εκπομπές CO ₂ (t)	9.777,41	6.363,09
Έμμεσες (scope 2) εκπομπές CO ₂ (t)	181.295,47	112.472,12
Επικίνδυνα απόβλητα (t)	270,60	69,53
Μη επικίνδυνα τεχνικά απόβλητα από λειτουργίες τηλεπικοινωνιών (t)	4.008,60	103,08
Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών (σταθερής και κινητής) και εξαρτημάτων (t)	14,63	7,90
Αριθμός εξειδικευμένων μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας από επιστημονικό προσωπικό της εταιρείας και ανεξαρτήτων ιδρυμάτων	–	86

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

2.9 Στόχοι 2013 και 2014



2.9.1 Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Στόχοι 2013	Επίδοση 2013
Απολογισμός και Ενδιαφερόμενα Μέρη	
ΟΤΕ και COSMOTE: Διατήρηση βαθμολογίας GRI B+ και έναρξη προετοιμασίας για GRI G4	Π Βλ. <u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
ΟΤΕ και COSMOTE: Κοινή ηλεκτρονική πλατφόρμα Απολογισμού ΕΥ ΟΤΕ – COSMOTE	Π Βλ. <u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
ΟΤΕ και COSMOTE: : Περαιτέρω τυποποίηση του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω μιας προσέγγισης 4 βημάτων: α) Έρευνα με εστίαση στα Ενδιαφερόμενα μέρη (κάθε 2 έτη) β) Ετήσια συνάντηση ΜΚΟ γ) Ανάλυση ουσιαστικότητας δ) Τακτικές συναντήσεις και διάλογος με την Ομάδα ΕΥ	Π Βλ. <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Διακυβέρνηση και Διοίκηση ΕΥ</u> και <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>
ΟΤΕ: Διατήρηση των υφιστάμενων συμμετοχών σε δείκτες ΕΥ	Π Βλ. <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Δείκτες</u>
COSMOTE: Έκδοση Απολογισμών ΕΥ από όλες τις θυγατρικές του εξωτερικού	Π Βλ. <u>ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ</u>
ΟΤΕ και COSMOTE: Περαιτέρω εκπαίδευση των μελών της Ομάδας ΕΥ	Π Βλ. <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>
ΟΤΕ και COSMOTE: Διατήρηση της ηγετικής τους θέσης σε θέματα ΕΥ στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών	Π Βλ. <u>ΑΓΟΡΑ / Έρευνες Πελατών</u>
ΟΤΕ και COSMOTE: α) Έκδοση κοινού Απολογισμού ΕΥ β) Μη ύπαρξη έντυπης μορφής (οικολογική προσέγγιση) γ) Ορισμός λιγότερων, αλλά περισσότερο ποσοτικών στόχων από το 2014 και έπειτα	Π Βλ. <u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u> και <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Στόχοι 2013 και 2014</u>
Πολιτικές και Συστήματα σχετικά με την ΕΥ	
ΟΤΕ και COSMOTE: Ενοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Κρίσεων με το Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου ΟΤΕ	Π Βλ. <u>ΑΓΟΡΑ / Επιχειρησιακή Συνέχεια</u>
Όμιλος ΟΤΕ: Περαιτέρω ενίσχυση (ή ευθυγράμμιση) της Στρατηγικής ΕΥ του Ομίλου σε όλους τους πυλώνες	Π Βλ. <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Διακυβέρνηση και Διοίκηση ΕΥ και ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ</u>
ΟΤΕ και COSMOTE: Υιοθέτηση νέων Πολιτικών Ομίλου ΟΤΕ και τροποποίηση των υφιστάμενων Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης	Π Βλ. <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
ΟΤΕ και COSMOTE: Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (C.M.S.) στον ΟΤΕ, την COSMOTE και τη Romtelecom	Π Βλ. <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
ΟΤΕ και COSMOTE: Ετήσια Αξιολόγηση Κινδύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης	Π Βλ. <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
ΟΤΕ και COSMOTE: Επιπλέον εκπαιδευτικά σεμινάρια για θέματα που αφορούν: την αποφυγή της διαφθοράς, την αποδοχή και την προσφορά ωφελημάτων, τον Κώδικα Δεοντολογίας για Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών και την πρόληψη της οικονομικής απάτης.	Π Βλ. <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

2.9.1 Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ (Συνέχεια)

Στόχοι 2014

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

ΟΤΕ και COSMOTE: Περαιτέρω ενίσχυση της διαδικασίας ανάλυσης ουσιαστικότητας με τη συμμετοχή στη διαδικασία περισσότερων μερών

ΟΤΕ και COSMOTE: Ανάπτυξη Πολιτικής ΕΥ

ΟΤΕ και COSMOTE: Έκδοση ετήσιου Απολογισμού σύμφωνα με τις οδηγίες GRI G4

ΟΤΕ και COSMOTE: Ενίσχυση της χρήσης των ψηφιακών μέσων για την επικοινωνία επίδοσης και απολογισμών ΕΥ

Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης

ΟΤΕ και COSMOTE: Ευθυγράμμιση όλων των αξιολογήσεων και εκτιμήσεων των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ κάτω από ένα κοινό επιχειρηματικό πλαίσιο και μια ενιαία μεθοδολογία διαχείρισης εταιρικών κινδύνων, έτσι ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων, αλλά και ο έλεγχος που ασκείται από άλλες μονάδες της εταιρείας

ΟΤΕ και COSMOTE: Καθιέρωση μιας κοινής μεθοδολογίας διαχείρισης κινδύνων και ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των εταιρειών του ομίλου για την ανάπτυξη του τοπίου κινδύνων (landscape) του Ομίλου

ΟΤΕ και COSMOTE: Πιστοποίηση με το ISO ERM 31000 μέχρι το τέλος του 4ου τριμήνου του 2014

ΟΤΕ και COSMOTE: Ανάπτυξη συστήματος και μεθοδολογίας διαχείρισης κινδύνων, που θα αποτελούν μέρος της καθημερινής εργασίας όλων των επιχειρηματικών μονάδων

ΟΤΕ και COSMOTE: Πιστοποίηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Κανονιστικής Συμμόρφωση στο Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού (Anti-Trust Compliance Program)

ΟΤΕ και COSMOTE: Διαδικασία για την έναρξη, την υιοθέτηση και την εφαρμογή του BS 10500 (Βρετανικό Πρότυπο για «Σύστημα Διαχείρισης Πρακτικών Αντιμετώπισης της Δωροδοκίας (Anti-Bribery Management System)»).

Εσωτερικός Έλεγχος

ΟΤΕ και COSMOTE: Η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου θα εκτελέσει περίπου 50 ελέγχους που έχουν προγραμματιστεί για το 2014, δίνοντας προτεραιότητα στις διαδικασίες που επηρεάζουν τους πελάτες, τις νέες πηγές εσόδων και το μοντέλο λειτουργίας

2.9.2 Αγορά

Στόχοι 2013	Επίδοση 2013
Ασφάλεια στο Διαδίκτυο	
ΟΤΕ και COSMOTE: Συνέχιση της εκστρατείας «Από τον Παραμυθένιο Κόσμο του Διαδικτύου, θέλουμε να λείπει ο κακός», σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου	Π Βλ. ΑΓΟΡΑ / Ενημέρωση του Κοινού
ΟΤΕ και COSMOTE: Ενίσχυση των πρωτοβουλιών που αφορούν στην ασφαλή χρήση του Διαδικτύου, στο πλαίσιο της συμμαχίας για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο (CEO Coalition to make the Internet a better place for kids)	Π Βλ. ΑΓΟΡΑ / Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού
COSMOTE: Ολοκλήρωση του προγράμματος «Πλοήγηση στον Κόσμο» σε 16 σχολεία από απομακρυσμένες περιοχές της ηπειρωτικής χώρας	Π Βλ. ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Κοινωνικά Προγράμματα στην Περιφέρεια
ΟΤΕ και COSMOTE: Διευκόλυνση της αναφοράς παράνομου διαδικτυακού περιεχομένου	Π Βλ. ΑΓΟΡΑ / Ενημέρωση του Κοινού
Προμηθευτές	
ΟΤΕ και COSMOTE: Αξιολόγηση Προμηθευτών που αντιστοιχούν στο 70% του ετήσιου όγκου προμηθειών της COSMOTE και στο 30% του ετήσιου όγκου προμηθειών του ΟΤΕ	Π ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών
Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες	
ΟΤΕ: Εισαγωγή λύσεων Έξυπνης Μέτρησης (δηλαδή διαχείριση ενέργειας), υπηρεσίες Ασφάλειας Πληροφοριών, καθώς και περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών ΤΠΕ και Cloud	Π Βλ. ΑΓΟΡΑ / Προϊόντα και Υπηρεσίες για Βιώσιμη Ανάπτυξη Υπηρεσίες ασφάλειας πληροφοριών άρχισαν να προσφέρονται στους πελάτες το 2013.
Ασφάλεια Δεδομένων	
ΟΤΕ και COSMOTE: Πραγματοποίηση περισσότερων από 60 ελέγχων ασφαλείας / αξιολογήσεων κινδύνων	Π Βλ. ΑΓΟΡΑ / Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων
ΟΤΕ και COSMOTE: Δραστηριότητες ενημέρωσης συγκεκριμένων ομάδων για θέματα ασφαλείας	Π Βλ. ΑΓΟΡΑ / Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων
ΟΤΕ και COSMOTE: Τακτικοί έλεγχοι πρόσβασης στα στοιχεία επικοινωνίας των πελατών	Π Βλ. ΑΓΟΡΑ / Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

2.9.2 Αγορά (Συνέχεια)

Στόχο 2014

Ασφάλεια στο Διαδίκτυο

COSMOTE: Έμφαση στην ασφαλή και ελεγχόμενη χρήση smartphones και tablets από τα παιδιά

ΟΤΕ και COSMOTE: Ενίσχυση των πρωτοβουλιών που αφορούν την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου, στο πλαίσιο της συμμαχίας «ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People in the EU»

Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων

ΟΤΕ και COSMOTE: Υλοποίηση νέου συστήματος διαχείρισης ταυτότητας (IdM – Identity Management)

ΟΤΕ: Υλοποίηση συστήματος πρόληψης απώλειας δεδομένων (DLP – Data Loss Prevention)

ΟΤΕ και COSMOTE: Ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας σε 20 κρίσιμα κτίρια, συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης ηλεκτρονικών συστημάτων

Επιχειρησιακή Συνέχεια

ΟΤΕ: Πιστοποίηση του Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας

Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

ΟΤΕ και COSMOTE: Αξιολόγηση προμηθευτών που αντιστοιχούν στο 30% και στο 70% του ετήσιου όγκου προμηθειών αντίστοιχα του ΟΤΕ και της COSMOTE

2.9.3 Εργαζόμενοι

Στόχοι 2013	Επίδοση 2013
Συμμετοχή και Ικανοποίηση Εργαζομένων	
ΟΤΕ και COSMOTE: Επικοινωνία αποτελεσμάτων της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων στους εργαζόμενους και ανάπτυξη πλήρων δράσεων για την περαιτέρω ενίσχυση της συμμετοχής και την ικανοποίηση των εργαζομένων	Π Βλ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Συμμετοχή και Ικανοποίηση Εργαζομένων
ΟΤΕ και COSMOTE: Διεξαγωγή «Έρευνας Στιγμής» σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ (συμπεριλαμβανομένων κάποιων θυγατρικών του ΟΤΕ στον τομέα της σταθερής τηλεφωνίας)	Π Βλ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ικανοποίηση Εργαζομένων και ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
ΟΤΕ και COSMOTE: Αποτελεσματική αξιοποίηση των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας (π.χ. εσωτερικά διαδίκτυα, μηνύματα ηλ. ταχυδρομείου), για την ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με τις πρωτοβουλίες ΕΥ	Π Βλ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Εσωτερική Επικοινωνία Μία από τις πρωτοβουλίες ΕΥ του 2013 ήταν το πρόγραμμα «Η προσφορά είναι το καλύτερο φάρμακο», με τους εργαζόμενους ΟΤΕ και COSMOTE να συγκεντρώνουν ιατρικές προμήθειες. Για την επικοινωνία αυτού του προγράμματος χρησιμοποιήθηκαν μια ψηφιακή καμπάνια που παρακινούσε τους εργαζόμενους να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα, ένα ενημερωτικό δελτίο, μια ενημερωτική αφίσα, e-mails υπενθύμισης, προωθητικές ενέργειες και μια ευχαριστήρια καμπάνια με την ολοκλήρωση του προγράμματος
ΟΤΕ και COSMOTE: Ενίσχυση της ευθυγράμμισης της στρατηγικής και των στόχων καθώς και διάχυση της πληροφορίας σε όλο τον οργανισμό	Π Βλ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Συμμετοχή Εργαζομένων
ΟΤΕ και COSMOTE: Εγκαταστάσεις γυμναστηρίου στο νέο κτίριο με στόχο την ενίσχυση της σωματικής υγείας	Π Βλ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας
Πολιτικές και Συστήματα Ανθρώπινου Δυναμικού	
ΟΤΕ: Υλοποίηση περαιτέρω αυτοματοποιημένων συστημάτων / συστημάτων self-service (αυτοεξυπηρέτησης) σε θέματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	Π Ο ΟΤΕ συνέχισε να επενδύει σε ηλεκτρονικές εφαρμογές για την περαιτέρω βελτίωση των υπηρεσιών Ανθρώπινου Δυναμικού στους εργαζόμενους, την απλοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών και τη συμβολή στη μείωση χρήσης χαρτιού. Το 2013, ο ΟΤΕ εισήγαγε (μέσω του συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού) τις ακόλουθες εφαρμογές για: τη διαχείριση και οργάνωση του χρόνου εργασίας, την on line διαχείριση πληροφοριών μισθοδοσίας, και τη self-service διαχείριση των αδειών απουσίας και παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Στην «Έρευνα Στιγμής» (Pulse Survey) που πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο του 2013, το 64% των εργαζομένων του ΟΤΕ συμφώνησε ότι «Η αυτοματοποίηση διαδικασιών θεμάτων διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού –«Self Service» βελτιώνει και διευκολύνει την καθημερινή τους εργασία»
ΟΤΕ: Στοχευμένη πρόσληψη νέων, σε καίριες θέσεις μετά την υλοποίηση της Εθελουσίας Εξόδου εντάσσοντας νέους στο εργατικό δυναμικό του ΟΤΕ, παρέχοντας με τον τρόπο αυτό υποστήριξη στις ελληνικές κοινότητες σε περιόδους υψηλής ανεργίας	Π Βλ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανθρώπινο Δυναμικό

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

Στόχοι 2014

Εργαζόμενοι

ΟΤΕ και COSMOTE: Εξορθολογισμός και εναρμόνιση πολιτικών Ανθρώπινου Δυναμικού

ΟΤΕ και COSMOTE: Χρήση προγραμμάτων διαχείρισης ταλέντων

ΟΤΕ και COSMOTE: Ενίσχυση των δράσεων ανάπτυξης εργαζομένων

2.9.4 Κοινωνία

Στόχοι 2013	Επίδοση 2013
Εθελοντισμός Εργαζομένων	
ΟΤΕ και COSMOTE: Συνέχιση του προγράμματος Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων	Π Βλ. ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Εθελοντισμός Εργαζομένων
ΟΤΕ και COSMOTE: Ανάπτυξη νέου προγράμματος εθελοντισμού εργαζομένων	Π Βλ. ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Εθελοντισμός Εργαζομένων
ΟΤΕ και COSMOTE: Περαιτέρω ευθυγράμμιση των πρωτοβουλιών εθελοντισμού των δύο εταιρειών	Π Βλ. ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Εθελοντισμός Εργαζομένων
Στήριξη και Συνεργασία με ΜΚΟ	
COSMOTE: Συνέχιση του προγράμματος «0 κόσμος μας, εσύ»	Π Βλ. ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Κοινωνική Συνεισφορά και ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Ενίσχυση Επιχειρηματικότητας
ΟΤΕ και COSMOTE: Συνέχιση του Προγράμματος Υποτροφιών	Π Βλ. ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Υποστήριξη των Νέων
ΟΤΕ και COSMOTE: Διατήρηση των χριστουγεννιάτικων πρωτοβουλιών για παιδιά που έχουν ανάγκη	Π Βλ. ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Υποστήριξη των Παιδιών
ΟΤΕ και COSMOTE: Συνέχιση του Προγράμματος Επαναδιάθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	Π Βλ. ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Φοιτητές

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

Στόχοι 2014
Κοινωνία
ΟΤΕ και COSMOTE: Διατήρηση των σημαντικών πρωτοβουλιών ΕΥ για την υποστήριξη των παιδιών και των φοιτητών
ΟΤΕ και COSMOTE: Υλοποίηση μιας νέας πρωτοβουλίας ΕΥ με στόχο να αντιμετωπιστεί μια σύγχρονη σημαντική ανάγκη της κοινωνίας
ΟΤΕ και COSMOTE: Περαιτέρω δράσεις για τη στήριξη των τοπικών κοινοτήτων σε όλη την Ελλάδα
ΟΤΕ και COSMOTE: Η διατήρηση του επιπέδου των πρωτοβουλιών εταιρικού εθελοντισμού για την υποστήριξη πολιτών που έχουν ανάγκη.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

2.9.5 Περιβάλλον

Στόχοι 2013		Επίδοση 2013
Περιβαλλοντική Διαχείριση		
ΟΤΕ: Πιστοποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001:2004	Π	Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Προσέγγιση Διοίκησης και ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Σύνοψη Περιβαλλοντικής Επίδοσης 2013
COSMOTE: Διατήρηση πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της COSMOTE Ρουμανίας και της AMC	Π	Βλ. ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
ΟΤΕ και COSMOTE: Ανάπτυξη ενός πλήρως λειτουργικού πληροφοριακού συστήματος για τη συλλογή των περιβαλλοντικών στοιχείων ΟΤΕ και COSMOTE	Π	Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Σύνοψη Περιβαλλοντικής Επίδοσης 2013
COSMOTE: Διατήρηση πιστοποίησης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001:2004	Π	Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Σύνοψη Περιβαλλοντικής Επίδοσης 2013
COSMOTE: Εναρμόνιση της πολιτικής για την Η/Μ ακτινοβολία της COSMOTE, COSMOTE Ρουμανίας και AMC με την αντίστοιχη πολιτική της DT	M	Το τελικό κείμενο της Πολιτικής Η/Μ ακτινοβολίας έχει συμφωνηθεί από τον ΟΤΕ και την COSMOTE και εκκρεμεί η ηλεκτρονική έγκριση της διαδικασίας. Όλοι οι όροι της Πολιτικής Η/Μ ακτινοβολίας έχουν εφαρμοστεί. Βλ. ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Κλιματική Αλλαγή		
ΟΤΕ και COSMOTE: Ανακοίνωση μακροπρόθεσμου (για το 2020) στόχου μείωσης των εκπομπών CO ₂ σε σχέση με τις εκπομπές του 2008/2009	Π	Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Σύνοψη Περιβαλλοντικής Επίδοσης 2013
ΟΤΕ: Μείωση των εκπομπών CO ₂ (scope 1 και scope 2) κατά 5% σε σχέση με τις εκπομπές του 2008	Π	Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Άμεσες εκπομπές ΑΦΘ και λοιπών αερίων και ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ Οι εκπομπές CO ₂ (scope 1 και scope 2) το 2013 ήταν κατά 6,8% λιγότερες σε σχέση με αυτές του 2008.
COSMOTE: Αποτροπή άνω των 5.500 t εκπομπών CO ₂ , μέσω προγραμμάτων που υλοποιούνται	Π	Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Άμεσες εκπομπές ΑΦΘ και λοιπών αερίων και ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ Οι εκπομπές CO ₂ που αποτράπηκαν λόγω των προγραμμάτων που υλοποιούνται υπολογίζονται περίπου σε 7.700 τόνους.
Ενέργεια		
ΟΤΕ και COSMOTE: Παρακολούθηση της αποδοτικότητας της χρήσης ηλεκτρισμού (ΟΤΕ: 141 MWh/εκ. €, COSMOTE: 130 MWh/εκ. €)	Όχι	Η αποδοτικότητα της χρήσης ηλεκτρισμού (οριζόμενη ως την κατανάλωση ενέργειας δια τα έσοδα) ήταν 162 MWh/εκ. €, ξεπερνώντας τόσο την επίδοση του 2012 όσο και το στόχο για το 2013. Η αύξηση της τιμής του δείκτη οφείλεται στη μείωση των κερδών του ΟΤΕ σε σχέση με το 2012 (κατά 8,6%), εν μέσω της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα.
	Π	Η αποδοτικότητα της χρήσης ηλεκτρισμού (για τον Όμιλο COSMOTE στην Ελλάδα) ήταν 122 MWh/εκ. € (δηλ. χαμηλότερη από τον στόχο των 130 MWh/εκ. €).
ΟΤΕ: Βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του στόλου υπηρεσιακών οχημάτων ΟΤΕ κατά 5%	Π	Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Κατανάλωση Ενέργειας Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών
COSMOTE: Εξοικονόμηση ενέργειας κατά 5% ανά σταθμό βάσης	Π	Η εξοικονόμηση ενέργειας ήταν περίπου 7%.
Επεξήγηση: Π = Πλήρως M = Μερικώς Όχι = Δεν επιτεύχθηκε		

2.9.5 Περιβάλλον (Συνέχεια)

Στόχοι 2013	Επίδοση 2013
Απορρίμματα	
ΟΤΕ και COSMOTE: Διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου προγράμματος ανακύκλωσης υλικών συσκευασίας στο Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ και στο νέο κτίριο γραφείων στην Παιανία	Π Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Σύνοψη Περιβαλλοντικής Επίδοσης 2013 και ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Ανακύκλωση υλικών συσκευασίας
ΟΤΕ και COSMOTE: Εναρμόνιση των προγραμμάτων ανακύκλωσης τηλεφώνων και αξεσουάρ στο Δίκτυο Καταστημάτων ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ	Π Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Σύνοψη Περιβαλλοντικής Επίδοσης 2013 και ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Τηλέφωνα και αξεσουάρ
ΟΤΕ και COSMOTE: Ανακύκλωση του 100% των τεχνικών απορριμμάτων που αποσύρονται	Π Βλ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Διαχείριση Επικίνδυνων Απορριμμάτων και ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Διαχείριση Τεχνικών Απορριμμάτων
Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία	
COSMOTE: Εγκατάσταση 15 πρόσθετων σταθμών μέτρησης το 2013	Π Το 2013 εγκαταστάθηκαν 10 σταθμοί μέτρησης (αντί για 15) διότι το προσωπικό του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου απεργούσε τους τελευταίους 5 μήνες του 2013. Οι υπόλοιπες 5 μονάδες θα εγκατασταθούν κατά το πρώτο τρίμηνο του 2014.

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

Στόχοι 2014
Περιβαλλοντική Διαχείριση
ΟΤΕ και COSMOTE: Επιτυχημένη ολοκλήρωση των «έλεγχων επιτήρησης» των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) κατά ISO 14001:2004
ΟΤΕ και COSMOTE: Πλήρης εφαρμογή στον Όμιλο ΟΤΕ του πληροφοριακού συστήματος που έχει αναπτυχθεί για τη συλλογή των περιβαλλοντικών στοιχείων
Κλιματική Αλλαγή
ΟΤΕ και COSMOTE: Επεξεργασία μακροπρόθεσμου (για το 2020) στόχου μείωσης των εκπομπών CO ₂ σε σχέση με τις εκπομπές του 2008/2009, σε συμφωνία με τη στρατηγική κλιματικής αλλαγής της DT
ΟΤΕ: Μείωση των εκπομπών CO ₂ (score 1 και score 2) κατά 10% σε σχέση με τις εκπομπές του 2008
COSMOTE: Αποτροπή άνω των 5.500 t εκπομπών CO ₂ , μέσω προγραμμάτων που υλοποιούνται
Ενέργεια – Μεταφορές
ΟΤΕ: Διατήρηση της αποδοτικότητας της χρήσης ηλεκτρισμού (κατανάλωση ενέργειας / έσοδα) στο επίπεδο των 165 MWh/εκ. €
COSMOTE: Διατήρηση της αποδοτικότητας της χρήσης ηλεκτρισμού (κατανάλωση ενέργειας / έσοδα) στο επίπεδο των 130 MWh/εκ. € (για αν Όμιλο COSMOTE στην Ελλάδα)
ΟΤΕ: Βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του στόλου υπηρεσιακών οχημάτων ΟΤΕ κατά 5%
COSMOTE: Διατήρηση της ενεργειακής απόδοσης του στόλου οχημάτων στα επίπεδα του 2013
COSMOTE: Εξοικονόμηση ενέργειας κατά 5% ανά σταθμό βάσης
Απορρίμματα
ΟΤΕ και COSMOTE: Επέκταση του ολοκληρωμένου προγράμματος ανακύκλωσης υλικών συσκευασίας σε 4 κτίρια στην Αττική και την περιφέρεια
ΟΤΕ και COSMOTE: Ανακύκλωση του 100% των επικίνδυνων και τεχνικών απορριμμάτων που αποσύρονται
Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία
COSMOTE: Εγκατάσταση 10 πρόσθετων σταθμών μέτρησης

Σχετικά με τον
Αποδοτισμό

Στρατηγική και
Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Επιχειρήσεις
Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

3.0 Αγορά

3.1 Προέγγιση Διοίκησης

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν θέσει ως βασική τους προτεραιότητα, τη διαφάνεια και την υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά. Στόχος των δύο εταιρειών είναι η συνέχιση της επιτυχημένης πορείας τους 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 Επιτροπή Διοίκησης. Στην 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 για όλη τη διάρκεια ζωής των προϊόντων και υπηρεσιών και να διασφαλίζουν το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων τους. Στο πλαίσιο αυτό, το σύνολο των προϊόντων προς πώληση, τα συνοδευτικά προϊόντα και οι προσφερόμενες υπηρεσίες, έχουν πιστοποιηθεί και φέρουν όλες τις υποχρεωτικές σημάσεις 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 το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων των πελατών.

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

Επιτεύγματα για το 2013:

- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επένδυσαν στην ανάπτυξη υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών (π.χ. ΟΤΕ Business Cloud, υπηρεσία διαχείρισης εταιρικού στόλου, λύσεις υπηρεσιών επικοινωνίας μεταξύ συσκευών-M2M- σε συνεργασία με την εταιρεία Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας- ΔΕΔΔΗΕ κ.ά.), καθώς και την υποστήριξη ερευνών και καινοτόμων προγραμμάτων σε αυτούς τους τομείς, λαμβάνοντας υπόψη τον καταλυτικό ρόλο του κλάδου Τεχνολογιών, Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) για την προστασία του περιβάλλοντος, την υποστήριξη της κοινωνίας και την οικονομική ανάπτυξη.
- Και οι δύο εταιρείες ενημέρωσαν πάνω από 65.000 άτομα για θέματα ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εναρμόνισαν τις μεθόδους διαχείρισης παραπόνων, με αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου απόκρισης του ΟΤΕ, διατηρώντας, παράλληλα, το βαθμό ικανοποίησης και αφοσίωσης των πελατών σε υψηλά επίπεδα.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE διατήρησαν της αναγνώρισή τους, ως πρωτοπόρες κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες στην Ελλάδα, με την κατάκτηση της 5ης θέσης από τον ΟΤΕ και 1ης θέσης από την COSMOTE, στο Κοινωνικό Βαρόμετρο ASBI (Awareness and Social Behavior Index), για το έτος 2013.
- Η COSMOTE αντιμετώπισε το 74% και ο ΟΤΕ το 56% των παραπόνων, εντός 2 ημερών.
- Η νέα κοινή πολιτική για την Προστασία του Απορρήτου των Επικοινωνιών (με στόχο τη διασφάλιση του απορρήτου και την προστασία των αντίστοιχων δεδομένων, μέσω της εφαρμογής ελέγχων ασφάλειας σε συγκεκριμένους τομείς), τέθηκε σε εφαρμογή .
- Ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών του ΟΤΕ, που ορίζει τα κριτήρια, βάσει των οποίων, ο ΟΤΕ αξιολογεί τους Προμηθευτές του σε τομείς όπως η Εργασία, η Υγεία και Ασφάλεια, αλλά και σε Περιβαλλοντικά και Ηθικά θέματα, εγκρίθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αξιολόγησαν τους προμηθευτές τους που αντιπροσωπεύουν το 73 % και 94 %, αντίστοιχα του ετήσιου όγκου προμηθειών τους.

3.2 Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

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 προστατεύει τα συμφέροντα 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 εργαζομένους 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 από διατάξεις της Ε.Ε., καθώς και σε εθνικές διατάξεις που αφορούν στο νομικό πλαίσιο περί ανταγωνισμού και ειδικές ρυθμίσεις που αφορούν στον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αφορούν θέματα, όπως: αριθμοδότηση, αδειοδότηση, τιμολόγια, χονδρικές υπηρεσίες όπως της αδειοποίησης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, της διασύνδεσης, των μισθωμένων γραμμών κ.λ.π., καθώς και ζητήματα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Το 2012, ενσωματώθηκαν στην Ελληνική Νομοθεσία, μέσω του Νόμου 4070/2012, οι πλέον πρόσφατοι κανονισμοί και οδηγίες που υιοθετήθηκαν από την Ε.Ε. σε σχέση με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Επιπλέον,

το 2013, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (εφεξής «ΕΕΤΤ»), δημοσίευσε αποφάσεις (π.χ. Κανονισμό Γενικών Αδειών, Κανονισμός Φορητότητας) με βάση τις γενικές διατάξεις του Νόμου 4070/2012. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ προέβη σε αναλύσεις αγορών και βάσει αυτών, δημοσίευσε σχετικές αποφάσεις.

Σε πολλές περιπτώσεις, το παράγωγο δίκαιο και τα επανορθωτικά μέτρα ρυθμιστικού χαρακτήρα, δεν αντικατοπτρίζουν το υφιστάμενο επίπεδο ανταγωνισμού και μπορεί να καταστούν τροχοπέδη, ιδιαίτερα σε σχέση με τους όρους έγκρισης των τιμολογίων, σε ό,τι αφορά στον ΟΤΕ.

Η ΕΕΤΤ επιβάλλει «ex-ante» ρυθμιστικούς περιορισμούς στον ΟΤΕ και την COSMOTE, οι οποίοι συχνά επηρεάζουν την επιχειρηματική τους πολιτική. Ειδικότερα για την σταθερή τηλεφωνία, ο ΟΤΕ υπόκειται σε περιορισμούς, όσον αφορά στην τιμολόγηση, ενώ οι ανταγωνιστές του δεν έχουν τέτοια υποχρέωση, διότι, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της ΕΕΤΤ, δεν διαθέτουν σημαντική ισχύ (ΣΙΑ) στη συγκεκριμένη αγορά. Κατά τη διάρκεια του 2014, η ΕΕΤΤ αναμένεται να εκδώσει μεμονωμένες κανονιστικές αποφάσεις, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4070/2012 και να προχωρήσει σε νέες αναλύσεις αγορών, μέσω σχετικών διαβουλεύσεων, προκειμένου να αποφασίσει εάν κάποιος πάροχος έχει ΣΙΑ σε συγκεκριμένη αγορά. Στις περιπτώσεις που θα διαπιστωθεί ότι ο ΟΤΕ και η COSMOTE διαθέτουν ΣΙΑ, η ΕΕΤΤ επιβάλλει ανάλογα ρυθμιστικές υποχρεώσεις.

Ρυθμιστικές Πράξεις το 2013

Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενεπλάκησαν σε μια σειρά ρυθμιστικών και διοικητικών διαφορών με την ΕΕΤΤ. Αυτές σχετίζονται με 14 ακροάσεις

(ακροαματικές διαδικασίες) κατά του ΟΤΕ σχετικά με τα εξής: εκπτώτικα προγράμματα, χρόνο ανταπόκρισης σε καταγγελίες καταναλωτών, τέλη για υπηρεσίες τοπικού βρόχου, καθυστερήσεις στην παράδοση και την αποκατάσταση βλαβών των αδεσμοποιήτων τοπικών βρόχων, απόρριψη αιτημάτων για τοπικούς βρόχους και συναφείς υπηρεσίες, παρεμβολές στο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων λόγω ενεργοποίησης του VDSL, ημερομηνίες έκδοσης τιμολογίων, υποχρέωση των παρόχων να υποβάλουν εγγυητικές επιστολές και θέματα διασύνδεσης και τηλεφωνικού καταλόγου. Επίσης, υπήρξε και μία (1) αγωγή κατά της COSMOTE, αναφορικά με θέματα ανταγωνισμού και ρυθμίσεων. Τα σημαντικότερα ρυθμιστικά ζητήματα που εκκρεμούν αναφέρονται στην Ετήσια Έκθεση 2013 του ΟΤΕ.

Το 2013, η ΕΕΤΤ επέβαλε στον ΟΤΕ χρηματικά πρόστιμα ύψους € 2.851.300. Κανένα πρόστιμο δεν επιβλήθηκε από την ΕΕΤΤ στην COSMOTE. Ο ΟΤΕ άσκησε 11 προσφυγές στα αρμόδια Δικαστήρια, ζητώντας την ακύρωση των εν λόγω κυρώσεων.

Προσφυγές κατά το 2013

Ενέργειες	ΟΤΕ	COSMOTE
Αριθμός προστίμων	11	0
Αριθμός προσφυγών	11	0
Αριθμός μη-χρηματικών ποινών	1	0
Αξία προστίμων (€)	2.851.300	-

3.2.2 Συμβοδή, 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.

Το 2013, τα σημαντικότερα fora / ενώσεις / πρωτοβουλίες, στα οποία συμμετείχαν ο ΟΤΕ και η COSMOTE, είναι οι εξής:

- **ETNO**
Ο ΟΤΕ είναι ένα από τα 50 μέλη και παρατηρητές του Συνδέσμου Ευρωπαϊκών Φορέων Εκμετάλλευσης Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων (Association of European Telecommunications Network Operators).

- **Συμμαχία κορυφαίων εταιρειών τεχνολογίας για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο (CEO Coalition to make the Internet a better place for kids):**

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετείχαν, ως μέλη του Ομίλου της Deutsche Telekom, σε αυτήν την εθελοντική συμμαχία για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών και των νέων στο Διαδίκτυο. Οι εταιρείες που συμμετέχουν στη Συμμαχία, δεσμεύτηκαν να προβούν στη λήψη συγκεκριμένων μέτρων, κατά τη διάρκεια του 2012 και του 2013, στους εξής 5 τομείς: εύχρηστα εργαλεία πλοήγησης, ώστε να μπορούν οι χρήστες να υποβάλουν καταγγελίες για επιβλαβές περιεχόμενο και επαφές, ρυθμίσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων κατάλληλες για κάθε ηλικία, ευρύτερη χρήση της κατηγοριοποίησης περιεχομένου, μεγαλύτερη διαθεσιμότητα και χρήση γονικού ελέγχου, αποτελεσματική αφαίρεση περιεχομένου κακοποίησης παιδιών. Οι δράσεις αυτές παρουσιάζονται στην ενότητα [ΑΓΟΡΑ / Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού](#).

- **Συμμαχία ΤΠΕ για την ασφαλέστερη χρήση των συνδεδεμένων συσκευών και των διαδικτυακών υπηρεσιών από τα παιδιά και τους νέους στην Ε.Ε. (ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People in the EU):**

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν, ως μέλη της Deutsche Telekom Group, 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. Για το σκοπό αυτό, το 2012, μέλη της Συμμαχίας ΤΠΕ προσυπέγραψαν μια σειρά κατευθυντήριων αρχών, για να εξασφαλίσουν ότι η ασφάλεια των νεότερων χρηστών του Διαδικτύου, είναι αναπόσπαστο τμήμα των προϊόντων και των υπηρεσιών που αναπτύσσουν.

- **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. Η COSMOTE, είναι η πρώτη ελληνική εταιρεία που υπέγραψε αυτό το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο, τον 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.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

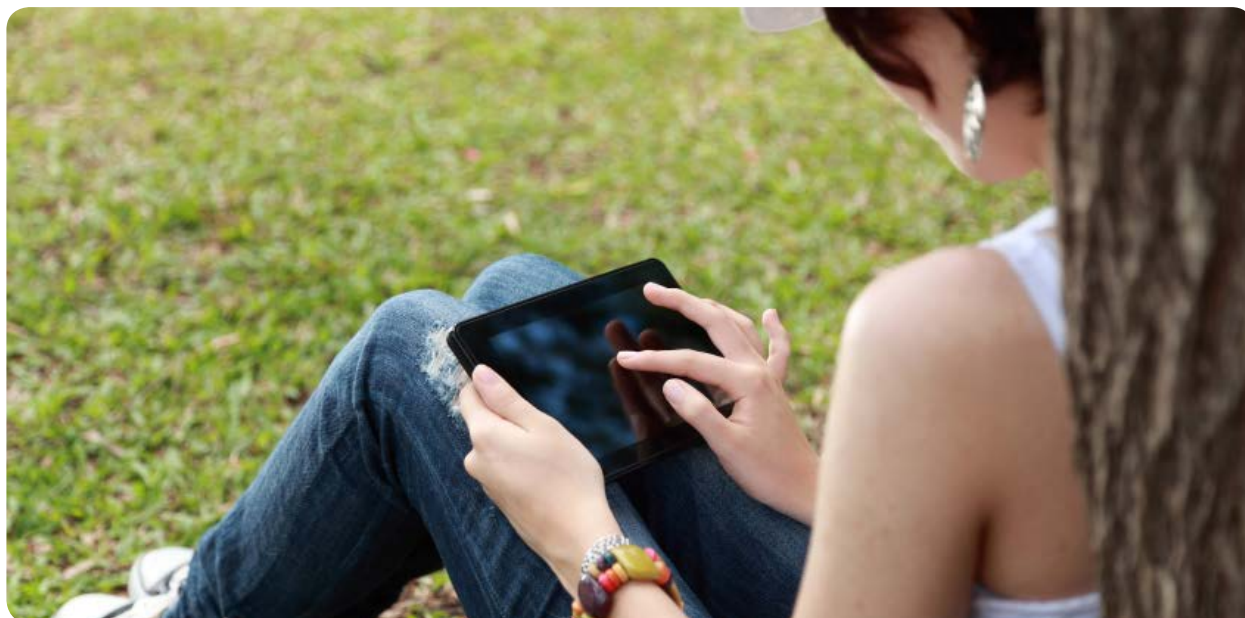
Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

3.3 Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα

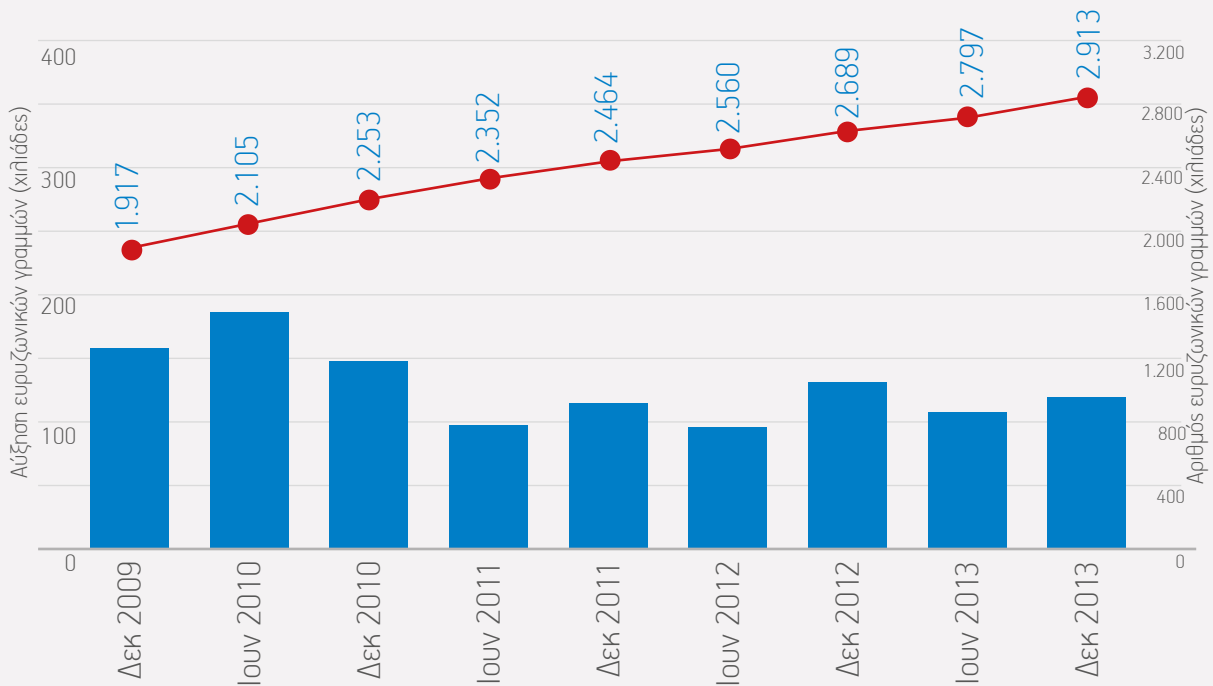
Παρά το γεγονός ότι η διαθεσιμότητα των ευρυζωνικών συνδέσεων, για υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, αγγίζει σχεδόν το 100% στην Ελλάδα, το ποσοστό διείσδυσης είναι μια συνεχής πρόκληση για τη χώρα, η οποία έχει μείνει πίσω από τον κοινοτικό μέσο όρο, κυρίως σε συνδέσεις σταθερών ευρυζωνικών γραμμών. Στο τέλος του 2013, οι συνδέσεις σταθερών ευρυζωνικών γραμμών έφτασε τις 2.913.191 σε σύγκριση με 2.689.428, στο τέλος του 2012, σημειώνοντας αύξηση 8,3%. Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας μέσω σταθερών τηλεφωνικών γραμμών, ανήλθε σε 25,8% έναντι 23,8% το 2012, διατηρώντας την Ελλάδα στη 19η θέση μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε., σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της ΕΕΤΤ.



Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών

Αύξηση ευρυζωνικών γραμμών ανά εξάμηνο

Ευρυζωνικές γραμμές (σύνολο)



Πηγή: EETT, βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων

Κυριότερες Επενδύσεις το 2013

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE διαθέτουν την ικανότητα, την τεχνογνωσία και την οικονομική βάση για να συνεχίσουν να επενδύουν στην αναβάθμιση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών στην Ελλάδα και να συμβάλουν στην επίτευξη των στόχων της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 και τη μετάβαση της χώρας στη νέα ψηφιακή εποχή για την κοινωνία και τους πολίτες της.

Οι επενδύσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE βασίζονται σε εκτιμήσεις των αναγκών της αγοράς, των πελατών και της κοινωνίας και υλοποιούνται κυρίως από τις Εμπορικές και Τεχνολογικές Διευθύνσεις.

Οι επενδύσεις του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα, ξεπέρασαν τα € 2 δις τα τελευταία πέντε χρόνια. Συνδέσεις ADSL είναι διαθέσιμες στο 91% του πληθυσμού. Ταυτόχρονα, ο ΟΤΕ επενδύει συστηματικά στην ανάπτυξη του δικτύου FTTC-VDSL - με τα καλώδια οπτικών ινών να φτάνουν, σταδιακά, σε κάθε γειτονιά. Ταχύτητες έως 50 Mbps είναι ήδη διαθέσιμες σε 1 εκ. νοικοκυριά.

Στην κινητή τηλεφωνία, η COSMOTE ήταν η πρώτη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, που προσέφερε υπηρεσίες 4G, το 2012. Επενδύοντας στην άμεση επέκταση του δικτύου της, το 4G δίκτυό της έφτασε, στο τέλος του 2013, να καλύπτει πάνω από το 55% του πληθυσμού της χώρας.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει ανακοινώσει επενδύσεις €1,2 δις. μέσα στα επόμενα 4 χρόνια, κυρίως για Δίκτυα Νέας Γενιάς (New Generation Networks), τόσο για σταθερή όσο και για κινητή τηλεφωνία.

Στοιχεία Γραμμών ΟΤΕ και Στατιστικά Κίνησης

	31 Δεκ 2012	31 Δεκ 2013	Αλλαγή
Συνδέσεις PSTN	2.734.260	2.532.008	-7,4%
Συνδέσεις ISDN (BRA και PRA)	392.012	358.446	-8,6%
Άλλες συνδέσεις (MSAN)	0	8.688	-
Σύνολο συνδέσεων ΟΤΕ	3.126.272	2.899.142	-7,3%
<i>Εκ των οποίων συνδέσεις Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (Wholesale line rental - WLR)</i>	<i>63.964</i>	<i>47.082</i>	<i>-26,4%</i>
Σύνολο ενεργών συνδρομητών ευρυζωνικών υπηρεσιών ΟΤΕ	1.204.980	1.286.228	+6,7%
Συνδρομητές ΟΤΕ TV (IPTV και δορυφορική)	119.771	255.912	+113,7%
Ενεργοί συνδρομητές ηλιανικής ευρυζωνικών υπηρεσιών ΟΤΕ	1.179.174	1.261.590	+7,0%
Αποδεσμοποιημένοι τοπικοί βρόχοι (ενεργοί)	1.794.558	1.907.303	+6,3%

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

3.4

Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού

Ο ρόλος του ΟΤΕ και της COSMOTE 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. Στο πλαίσιο αυτό, για δεύτερη συνεχή χρονιά, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, με το μήνυμα «Στον παραμυθένιο κόσμο του Internet, θέλουμε να λείπει ο κακός», ενημέρωσαν γονείς, παιδιά και το ευρύ κοινό, σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Επίσης, το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν στην υλοποίηση των δεσμεύσεών τους, ως μέλη της συμμαχίας κορυφαίων εταιρειών τεχνολογίας για την ασφάλεια στο διαδίκτυο «CEO Coalition to make the Internet a better place for kids», μέσω δράσεων που αφορούσαν στη διαθεσιμότητα και τη χρήση εφαρμογών γονικού ελέγχου, καθώς και τη διευκόλυνση υποβολής καταγγελιών για παράνομο περιεχόμενο στο διαδίκτυο.



3.4.1 Προϊόντα και Υπηρεσίες

Ο ΟΤΕ παρέχει στους πελάτες του την υπηρεσία «OTE Secure», η οποία περιλαμβάνει υπηρεσίες online προστασίας για τον υπολογιστή (anti-virus, anti-spam, firewall, προστασία περιήγησης), καθώς και εμπλουτισμένες υπηρεσίες Γονικού Έλεγχου, που επιτρέπουν στους γονείς να παρακολουθούν, να φίλτρουν και να απαγορεύουν την πρόσβαση σε ιστοσελίδες με ακατάλληλο περιεχόμενο (π.χ. βία, περιεχόμενο για ενήλικους, όπλα, ναρκωτικά κ.λπ.), με τη δυνατότητα προσαρμογής του επιπέδου προστασίας ανάλογα με την ηλικία των παιδιών. Υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου προσφέρονται και από τον ΟΤΕ TV, τόσο για τους συνδρομητές της υπηρεσίας 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, εφόσον το αιτηθεί αυτοπροσώπως, σε ένα κατάστημα λιανικής του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπλέον, προκειμένου να ανοικιάσει 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 επίσης, στα εγχειρίδια χρήσης της υπηρεσίας, καθώς και τις οθόνες βοήθειας, στο portal της υπηρεσίας.

Ταυτόχρονα, η COSMOTE δίνει τη δυνατότητα στους γονείς να ελέγχουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που απευθύνονται μόνο σε ενήλικες, μέσω μιας σειράς εφαρμογών γονικού ελέγχου φιλικών στο χρήστη, που αναπτύχθηκαν ή / και παρέχονται στους συνδρομητές, δωρεάν. Συγκεκριμένα, η COSMOTE προ-εγκαθιστά το πρόγραμμα ασφάλειας και προστασίας από ιούς «Lookout», σε όλες τις συσκευές με λειτουργικό Android που διανέμει, προσφέρει στους γονείς τη δυνατότητα, να ενεργοποιήσουν φραγή της κατηγορίας «Erotic», που διατίθεται μέσω της υπηρεσίας COSMOTE my view, εμποδίζοντας έτσι την πρόσβαση σε υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε

ενήλικες, καθώς και να εμποδίσει την πρόσβαση στις «Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης», καλώντας την Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών COSMOTE.

3.4.2 Ενημέρωση του Κοινού

Αναγνωρίζοντας την ταχεία ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και των διαδραστικών μέσων, όπως το Διαδίκτυο και τα κινητά τηλέφωνα, και καθοδηγούμενοι από την πεποίθηση ότι η πρόληψη και η σωστή ενημέρωση μπορεί να διασφαλίσει τη σωστή χρήση των μέσων αυτών, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, ενεργώντας ως υπεύθυνες επιχειρήσεις, ανέπτυξαν μια σειρά από δράσεις και πρωτοβουλίες. Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE εξέδωσαν το ενημερωτικό φυλλάδιο «Ασφαλής Χρήση του Διαδικτύου και των Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας», το οποίο απευθύνεται σε γονείς. Το φυλλάδιο είναι διαθέσιμο στα σημεία επαφής με τους πελάτες, τόσο στην Αθήνα όσο και την υπόλοιπη Ελλάδα, καθώς και στην επίσημη ιστοσελίδα του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Επιπλέον, στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ, πραγματοποιούνται προγράμματα ενημέρωσης, από το 2010, για την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο. Οι ενημερώσεις γίνονται από εξειδικευμένους επιστημονικούς συνεργάτες της Μονάδας Εφηβικής Υγείας της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών «Π. Γ. Α. Κυριακού Νοσοκομείο Παίδων» και απευθύνονται σε μαθητές όλων των βαθμίδων. Το περιεχόμενό τους προσαρμόζεται ανάλογα με την ηλικία και το επίπεδο γνώσεων των μαθητών και σύμφωνα με τα ενδιαφέροντά τους.

Επίσης, μέσα από ένα στοχευμένο, συστηματικό και ολοκληρωμένο πρόγραμμα επικοινωνιακών δράσεων, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενημερώνουν και ευαισθητοποιούν γονείς, δασκάλους, παιδιά και το ευρύ κοινό, καθώς και τους εργαζόμενους, για θέματα που αφορούν στην ασφαλή χρήση του Διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Τα σημεία επαφής με τους πελάτες αποτελούν σημαντικό μέσο ενημέρωσης των πελατών των εταιρειών. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, περισσότερα από 700.000 ενημερωτικά φυλλάδια για την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και του Διαδικτύου, έχουν διανεμηθεί κατά τη διάρκεια των τελευταίων έξι ετών.

Και οι δύο εταιρείες προσφέρουν επίσης συμβουλές για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, μέσω των επίσημων ιστοσελίδων τους (www.ote.gr και www.cosmote.gr).

Επιπλέον, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διευκολύνουν την καταγγελία παράνομου περιεχομένου στο διαδίκτυο, παρέχοντας άμεση σύνδεση στην ενότητα καταγγελιών της Ελληνικής Ανοικτής Γραμμής για το

παράνομο περιεχόμενο στο Διαδίκτυο, «SafeLine.gr», καθώς και πρόσβαση στην ιστοσελίδα ανάκτησης της εφαρμογής Android της Safeline, για την καταγγελία παράνομου περιεχομένου, από οπουδήποτε, μέσω συσκευών Android. Η Safeline είναι επίσημο μέλος του Διεθνούς Συνδέσμου Ανοικτών Γραμμών Διαδικτύου (INHOPE) και λειτουργεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στο πλαίσιο του Προγράμματος Ασφαλέστερου Διαδικτύου (Safer Internet Program).

Δράσεις/ Μέσα	Εταιρεία	Στόχος - Κοινό	Αντίκτυπος το 2013
Ενημέρωση πολιτών για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας	ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE	Γονείς, παιδιά, έφηβοι, δάσκαλοι, μαθητές, ευρύ κοινό	Πάνω από 65.000 άτομα
Συναντήσεις ενημέρωσης για την ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ	ΟΤΕ	Μαθητές Δημοτικού, Γυμνασίου και ενήλικες ενημερώνονται για την προστασία των παιδιών	317 άτομα

Εκστρατεία ενημέρωσης για την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου 2013

Με αφορμή την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου 2013 και με την πεποίθηση ότι η πρόληψη και η σωστή ενημέρωση μπορούν να διασφαλίσουν τη σωστή χρήση του Διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποίησαν, για μία ακόμη χρονιά, εκστρατεία ενημέρωσης με κεντρικό μήνυμα «Στον παραμυθένιο κόσμο του Internet, θέλουμε να λείπει ο κακός». Στο πλαίσιο της προσπάθειας αυτής, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, ενημέρωσαν το ευρύτερο κοινό, καθώς και τους χιλιάδες εργαζομένους των εταιρειών, για θέματα ασφαλούς πλοήγησης.

Εκδήλωση για την Ασφαλή Χρήση του Διαδικτύου στο Athens Mall – Φεβρουάριος 2013

Στο πλαίσιο της κοινής ενημερωτικής εκστρατείας του ΟΤΕ και της COSMOTE και στο πλαίσιο της Ημέρας Ασφαλούς Διαδικτύου 2013, οι εταιρείες πραγματοποίησαν, για δεύτερη συνεχή χρονιά, μια ειδική εκδήλωση στο Athens Mall, για γονείς, εφήβους και παιδιά. Ειδικοί επιστήμονες από τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας (Μ.Ε.Υ.) της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, Νοσοκομείο Παίδων «Π. Γ. Α. Κυριακού», ενημέρωσαν, μέσω διαδραστικών δραστηριοτήτων, περισσότερους από 1.200 γονείς και παιδιά, σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου, τους ενδεχόμενους κινδύνους, καθώς και τον εθισμό των νέων.

700.000 ενημερωτικά φυλλάδια για την

ασφαλή χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και του Διαδικτύου

έχουν διανεμηθεί κατά τη διάρκεια των τελευταίων 6 ετών



Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Αποτελέσματα έρευνας και δράσεων της Μονάδας Εφηβικής Υγείας

Οι δύο εταιρείες συμμετείχαν σε συνέντευξη τύπου που πραγματοποιήθηκε από τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών «Π. Γ. Α. Κυριακού» Νοσοκομείου Παιδών, τον Φεβρουάριο του 2013. Παρουσιάστηκαν στοιχεία από πρόσφατες έρευνες, καθώς και ειδικές δράσεις για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2013, μόνο το 28,8% των εφήβων δηλώνουν ότι έχουν ενημερωθεί σχετικά με την ασφάλεια στο Διαδίκτυο (Πηγή: Μονάδα Εφηβικής Υγείας, Αποτελέσματα Έρευνας Δεκέμβριος 2012 – Ιανουάριος 2013).

2ο Συνέδριο Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, υποστήριξαν το 2ο Συνέδριο για την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο που διοργανώθηκε από τη Μονάδα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Στο συνέδριο συμμετείχαν διακεκριμένοι επιστήμονες, από την Ελλάδα και το εξωτερικό, που ειδικεύονται σε θέματα που σχετίζονται με την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο.

Θεατρικές παραστάσεις στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ

Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ φιλοξένησε, το Φεβρουάριο του 2013, τη θεατρική παράσταση «Η Φάρμα του Διαδικτύου», η οποία απευθυνόταν σε μαθητές σχολείων και το ευρύ κοινό. Το έργο απέδιδε με χιούμορ

τη διαδικασία της ασφαλούς πλοήγησης στο Διαδίκτυο. Περισσότεροι από 340 γονείς και παιδιά, καθώς και 400 μαθητές παρακολούθησαν το έργο, το 2013.

3.4.3 Συνεργασία με Έγκριτους Φορείς

Από το 2010, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνεργάζονται με τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών Νοσοκομείο Παιδών «Π. Γ. Α. Κυριακού», υποστηρίζοντας τόσο το ερευνητικό έργο της, όσο και τις δράσεις ευαισθητοποίησης που οργανώνει σε όλη την Ελλάδα, σχετικά με την ασφάλεια στο Διαδίκτυο.

Από το 2009, μέσω της στήριξης του ΟΤΕ και της COSMOTE, η Μονάδα Εφηβικής Υγείας διαχειρίζεται τη Γραμμή Βοήθειας «ΥποΣΤΗΡΙΖΩ 800 11 800 15» του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου, η οποία λειτουργεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η γραμμή αυτή απευθύνεται σε εφήβους και τις οικογένειές τους, παρέχοντας υποστήριξη και συμβουλές για θέματα που σχετίζονται με τη χρήση του Διαδικτύου, των κινητών τηλεφώνων και των ηλεκτρονικών παιχνιδιών.

Επιπλέον, από το 2011, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν υποστηρίξει ενεργά τις ημερίδες που οργανώνονται από την Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας, με αντικείμενο την ευαισθητοποίηση γονέων και μαθητών για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο.

Συνεργασία με αναγνωρισμένους φορείς	Ενέργειες και Αντίκτυπος το 2013
Μονάδα Εφηβικής Υγείας της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών Νοσοκομείου Παιδών «Π. Γ. Α. Κυριακού»	<ul style="list-style-type: none">• Η Μονάδα διαχειρίστηκε πάνω από 300 περιπτώσεις, σε μηνιαία βάση, διαδικτυακού εκφοβισμού, ακατάλληλου περιεχομένου και υπερβολικής χρήσης του Διαδικτύου• Πραγματοποιήθηκαν ενημερωτικές συναντήσεις σε 80 σχολεία.• Δορυφορική εκδήλωση «6ο Εντατικό Σεμινάριο Εφηβικής Ιατρικής», με περισσότερους από 700 συμμετέχοντες
Γραμμή Βοήθειας «ΥποΣΤΗΡΙΖΩ 800 11 800 15» για εφήβους και τις οικογένειές τους, η οποία παρέχει υποστήριξη και συμβουλές για τη χρήση του διαδικτύου, του κινητού τηλεφώνου και των ηλεκτρονικών παιχνιδιών	<ul style="list-style-type: none">• 2.000 κλήσεις και e-mail• Εκστρατεία ενημέρωσης (σε τηλεόραση, ραδιόφωνο και κινηματογράφου), για τη λειτουργία της Γραμμής Βοήθειας (Φεβρουάριος και Μάιος 2013)
Ημερίδες της Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, με αντικείμενο την ενημέρωση γονέων και μαθητών για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου	<ul style="list-style-type: none">• Το 2013, πραγματοποιήθηκαν 51 ημερίδες• 17.000 άτομα παρακολούθησαν τις ημερίδες• Περισσότερα από 40.000 άτομα, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, παρακολούθησαν τις ημερίδες μέσω live streaming• Διανεμήθηκαν περισσότερα από 10.000 ενημερωτικά φυλλάδια του ΟΤΕ και της COSMOTE

3.4.4 Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες Αυτορρύθμισης

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η συμμετοχή του ΟΤΕ και της COSMOTE, μέσω της Deutsche Telekom, στη συμμαχία κορυφαίων ευρωπαϊκών εταιρειών τεχνολογίας για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών και των νέων στο Διαδίκτυο «Coalition to make the Internet a better place for kids» και 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 ΑΓΟΡΑ / 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 στη οικονομική ανάπτυξη διεθνώς, μέσω της ανάπτυξης και υλοποίησης καινοτόμων υπηρεσιών που συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας, σε όλους τους τομείς οικονομικής δραστηριότητας.

Αναμφίβοτα, η χρήση υπηρεσιών ΤΠΕ έχει περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις. Παράλληλα όμως, είναι ευρέως αποδεκτό ότι, (οι υπηρεσίες ΤΠΕ) μπορούν να συμβάλουν στη βιώσιμη λειτουργία όλων των κλάδων της οικονομίας.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν 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. Για το λόγο αυτό, ο ΟΤΕ και η COSMOTE επενδύουν στην ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη και ενισχύουν σχετικές δραστηριότητες έρευνας και καινοτομίας.



3.5.1 Προϊόντα και Υπηρεσίες με στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ως κορυφαίοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι στην Νοτιανατολική Ευρώπη, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, παρέχουν υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, και ευρυζωνικές υπηρεσίες υψηλής ταχύτητας και ποιότητας. Μέσω συγκεκριμένων προϊόντων και υπηρεσιών, δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να χρησιμοποιήσουν την ευρυζωνικότητα για την άμεση ή έμμεση βελτίωση των δραστηριοτήτων τους, της ευημερίας τους και των περιβαλλοντικών τους επιδόσεων. Τέτοιου είδους προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία ήταν διαθέσιμα το 2013, είναι τα εξής:

ΟΤΕ Business Cloud

Η υπηρεσία ΟΤΕ Business Cloud, μια τεχνολογικά προηγμένη υπηρεσία του cloud computing, δίνει τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις να ελαχιστοποιήσουν τα παραδοσιακά υψηλά κόστη κτήσης και συντήρησης υλικοτεχνικής υποδομής (hardware/software) και, παράλληλα, να μειώσουν σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας. Ουσιαστικά, το ΟΤΕ Business Cloud προσφέρει on-line υπηρεσίες, με ασφαλή και αδιάλειπτη παροχή υποδομών πληροφορικής, δίνοντας στους χρήστες του τη δυνατότητα για άμεση πρόσβαση, παρακολούθηση και διαχείριση των δεδομένων τους, μέσα από εύχρηστα εργαλεία.

Τηλεδιασκέψεις (ΟΤΕ Video Conference)

Ο ΟΤΕ προσφέρει αναβαθμισμένες υποδομές προς τους εταιρικούς πελάτες του. Οι νέες βελτιωμένες υπηρεσίες (που βασίζονται στο cloud computing) επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να πραγματοποιούν τηλεδιασκέψεις από παντού, μέσω smartphones, tablets ή φορητών υπολογιστών, που διαθέτουν το κατάλληλο λογισμικό. Το 2013, μόνο εντός του Ομίλου ΟΤΕ, πραγματοποιήθηκαν 2.056 τηλεδιασκέψεις.

Υπηρεσία Διαχείρισης Στόλου Οχημάτων (Fleet Management Service)

Η υπηρεσία Διαχείρισης Στόλου Οχημάτων (η οποία παρέχεται από την COSMOTE), βασίζεται στην παρακολούθηση της θέσης των οχημάτων, με τη χρήση του δορυφορικού συστήματος GPS, στοχεύοντας στη μετάδοση πληροφοριών μέσω του δικτύου 2G/3G της COSMOTE στο κέντρο ελέγχου του πελάτη και την παρακολούθηση της πληροφορίας σε ψηφιακό χάρτη. Ο στόχος είναι η βελτιστοποίηση των διαδρομών των οχημάτων και η αντίστοιχη μείωση της κατανάλωσης καυσίμου και των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.

Ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών (e-applications)

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, επενδύουν στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών για τους πελάτες τους (όπως οι εφαρμογές e-billing και e-payment, η ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων τηλεπικοινωνιακών παρόχων, η υπηρεσία «η επιχείρησή σου.gr») που συνεισφέρουν στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και την καλύτερη διαχείριση των πόρων. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία «Η επιχείρησή σου.gr» παρουσιάζονται στην ενότητα [ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας](#).

Ο ΟΤΕ, με την υπηρεσία e-bill, προσφέρει στους εγγεγραμμένους πελάτες τη δυνατότητα να:

- λαμβάνουν τον λογαριασμό τους στο e-mail τους,
- έχουν πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία και την ανάλυση των κλήσεών τους,
- εξοφλούν εύκολα τους λογαριασμούς τους χρησιμοποιώντας τον σχετικό κωδικό που λαμβάνουν μέσω γραπτού μηνύματος SMS,
- μην τηρούν αρχείο των έντυπων λογαριασμών,
- βελτιώσουν την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων χρησιμοποιώντας κωδικούς πρόσβασης της επιλογής τους και
- συμβάλουν ενεργά στην μείωση της κατανάλωσης χαρτιού, καθώς δεν θα λαμβάνουν πλέον έντυπο λογαριασμό.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον τομέα της Υγείας

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, έχουν αναπτύξει ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον τομέα της Υγείας, οι οποίες ήδη χρησιμοποιούνται στο νοσοκομείο Παπαγεωργίου στη Θεσσαλονίκη και το Μαιευτήριο Ρέα στην Αθήνα. Οι υπηρεσίες αφορούν στην τηλεϊατρική, στη διαχείριση των νοσοκομειακών υποδομών και την πρόσβαση στα νοσοκομειακά πληροφοριακά συστήματα. Επίσης, οι υπηρεσίες αυτές στοχεύουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ασθενείς και τους επισκέπτες (π.χ. εισαγωγή και νοσηλεία ασθενών), καθώς και των διοικητικών διαδικασιών (π.χ. διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού). Η χρήση των υπηρεσιών αυτών έχει ως αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων, τη μείωση των λειτουργικών εξόδων. Ειδικά οι υπηρεσίες τηλεϊατρικής, επιτρέπουν τη λήψη

ιατρικής βοήθειας εξ αποστάσεως και μειώνουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, λόγω του περιορισμού των μετακινήσεων των ασθενών.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον τομέα του Τουρισμού

Οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον Τουρισμό, από τον ΟΤΕ και την COSMOTE, στοχεύουν στη λειτουργική βελτιστοποίηση 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. Όλες οι υπηρεσίες συμβάλλουν στην αναβάθμιση των εγκαταστάσεων και υπηρεσιών ενός ξενοδοχείου και επομένως στην πιο βιώσιμη λειτουργία του.

Έξυπνα Δίκτυα (smart grid)

Το έξυπνο δίκτυο (smart grid) αποτελεί ένα σημαντικό μέτρο μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, το οποίο αξιοποιεί τις ΤΠΕ. Σύμφωνα με τη μελέτη Smarter 2020, περίπου το 45 % του δυναμικού μείωσης των εκπομπών, στον τομέα της ενέργειας από τις ΤΠΕ, οφείλεται στα έξυπνα δίκτυα. Ένα έξυπνο δίκτυο, είναι ένα ηλεκτρικό δίκτυο, που χρησιμοποιεί τις ΤΠΕ (επικοινωνία μεταξύ μηχανών, Machine to Machine, M2M) για τη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών (όπως η 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.

Η COSMOTE δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη λύσεων M2M, και το 2013 επέκτεινε τη συνεργασία της με τον Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ), με τη δημιουργία 65.500 επιπλέον (των υφιστάμενων 13.000) M2M συνδέσεων, εκ των οποίων, 9.000 συνδέσεις ενεργοποιήθηκαν εντός του 2013. 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. Οι υπηρεσίες προς το ΔΕΔΔΗΕ περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την παρακολούθηση της κάθε εγκατεστημένης M2M σύνδεσης σε πραγματικό χρόνο, τη λήψη προειδοποιήσεων (μέσω γραπτών μηνυμάτων SMS ή

e-mail) για κάθε αλλαγή στην κατάσταση λειτουργίας, την αναλυτική ενημέρωση για την κατανάλωση ανά σύνδεση M2M, την ενημέρωση σε περίπτωση που η χρήση ξεπεράσει κάποιο προκαθορισμένο όριο κ.λπ.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την ενέργεια

Πρόκειται για μία νέα υπηρεσία που βρίσκεται υπό ανάπτυξη, και σχεδιάζεται με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας στις επιχειρήσεις. Η εφαρμογή EDM (Διαχείριση Ενεργειακών Δεδομένων / Energy Data Management) είναι το αποτέλεσμα εκτεταμένης έρευνας των αναγκών της ελληνικής αγοράς και των τάσεων διεθνώς. Η λύση παρέχει πληροφορίες, σε πραγματικό χρόνο, για την κατανάλωση ενέργειας (με πρόσβαση από οπουδήποτε) και τον έλεγχο των ενεργειακών δαπανών. Με την χρήση της υπηρεσίας, μία επιχείρηση μπορεί να μειώσει την κατανάλωση ενέργειας, το ανθρακικό της αποτύπωμα και τα λειτουργικά της κόστη (ενεργειακό κόστος).

Πληροφορίες σχετικά με κοινωνικά προϊόντα και υπηρεσίες, παρουσιάζονται στην ενότητα [ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές](#).

Πληροφορίες σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες που προωθούν την επιχειρηματικότητα, παρουσιάζονται στην ενότητα [ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας](#).

3.5.2 Έρευνα και Καινοτομία

Η ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, αποτελεί βασική προτεραιότητα για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Για το σκοπό αυτό, οι δύο εταιρείες δραστηριοποιούνται, σε συνεργασία με επιχειρήσεις και ακαδημαϊκά ιδρύματα, σε ένα μεγάλο αριθμό επιτυχημένων ευρωπαϊκών και εθνικών ερευνητικών και αναπτυξιακών προγραμμάτων (όπως τα LiveCity, E3NETWORK, WHERE2, WiSE-PON, PANDA, SECCRIT, SAT4NET, DuCoNet, NextGenMilliWave, UNIFY, SPIRIT, GERYON, OpenLAB, NEMESYS, FLEX, VIMSEN, CONFES, NextGenAntennas, WikiZEN, Fasmetrics E/M Products and Services), με αντικείμενο ένα ευρύ φάσμα ερευνητικών πεδίων.

Η συμβολή στη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων, αποτελεί επίσης υψηλή προτεραιότητα για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Στο πλαίσιο αυτό, και οι δύο εταιρείες συμμετέχουν σε ερευνητικές δραστηριότητες, με στόχο την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών για την μείωση του «περιβαλλοντικού αποτυπώματος» και κατ' επέκταση την προστασία του περιβάλλοντος,

που εντάσσονται τόσο στο 7ο Πρόγραμμα Πλαίσιο για την Έρευνα και την Τεχνολογική Ανάπτυξη (θεματική περιοχή: Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όσο και τις εθνικές πρωτοβουλίες που χρηματοδοτούνται από τη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ), αλλά και περιστασιακά σε πρωτοβουλίες, όπως η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Διαστήματος (European Space Agency, ESA). Τα πιο χαρακτηριστικά ερευνητικά έργα παρουσιάζονται στη συνέχεια.

ECOGEM (Cooperative Advanced Driver Assistance System for Green Cars)

Στόχος του έργου, ήταν ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη ενός προηγμένου συστήματος υποβοήθησης για τους οδηγούς «πράσινων» ηλεκτροκίνητων αυτοκινήτων (Full Electric Vehicle, FEV). Το σύστημα αυτό, με βάση τις δυνατότητές του για την παρακολούθηση και διαχείριση πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο και ενώ το αυτοκίνητο είναι εν κίνηση, προτείνει την πιο οικονομική και περιβαλλοντικά φιλική διαδρομή, αλλά και ενημερώνει τον οδηγό σχετικά με την αυτονομία του οχήματος και τα πλησιέστερα σημεία ανεφοδιασμού.

Στο πλαίσιο του έργου, η COSMOTE συμμετείχε στον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών, για την ασφαλή και αποτελεσματική επικοινωνία των αυτοκινήτων με την κεντρική πλατφόρμα του συστήματος. Παράλληλα, η εταιρεία συνέβαλε σημαντικά στις ενέργειες διάχυσης και εμπορικής αξιοποίησης των αποτελεσμάτων του έργου. Το σύστημα που αναπτύχθηκε, ελέγχθηκε και αξιολογήθηκε, τόσο με μελέτες προσομοίωσης όσο και με δοκιμές πεδίου, χρησιμοποιώντας 3 τύπους ηλεκτρικών αυτοκινήτων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι επιτεύχθηκε εξοικονόμηση ενέργειας μεγαλύτερη από 15%, ενώ η ακρίβεια στην πρόβλεψη της κατανάλωσης ενέργειας, ήταν 2 φορές καλύτερη. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ <http://www.ecogem.eu>.

EMERALD (Energy Management and Recharging for Efficient Electric Car Driving)

Το EMERALD αποτελεί συνέχεια του ερευνητικού προγράμματος ECOGEM και με αφετηρία τα αποτελέσματά του, επικεντρώνεται στη βελτιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας των «πράσινων» αυτοκινήτων και την ενσωμάτωσή τους στις υποδομές μεταφορών και ενέργειας. Στο πλαίσιο του έργου, η COSMOTE, συμμετέχει στον καθορισμό περιπτώσεων χρήσης (use cases), τον καθορισμό των απαιτήσεων, των τεχνικών προδιαγραφών και της αρχιτεκτονικής

της λύσης, τις δοκιμές και την αξιολόγηση του συστήματος, τις δράσεις διάχυσης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων και τη διαμόρφωση στρατηγικών και επιχειρηματικών σχεδίων, στην κατεύθυνση πιθανής εμπορικής αξιοποίησης της λύσης.

Το EMERALD ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2012 και θα διαρκέσει 45 μήνες, υπό το συντονισμό του SOFTECO SISMAT (IT). Ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται σε €5 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός της COSMOTE είναι €0,3 εκ. και η Κοινοτική συνεισφορά είναι της τάξης του 50%. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ www.fp7-emerald.eu.

TEAM (Tomorrow's Elastic Adaptive Mobility)

Το έργο TEAM αποσκοπεί στη βελτιστοποίηση της οδικής εμπειρίας σε πραγματικό χρόνο και παράλληλα στην πιο αποτελεσματική χρήση των υποδομών και την ενίσχυση της ασφάλειας των μεταφορών, μέσω της συνεργασίας / επικοινωνίας μεταξύ οχημάτων, υποδομών μεταφορών και επιβατών. Στο πλαίσιο του έργου, η COSMOTE συμμετέχει στον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών, της αρχιτεκτονικής του συστήματος και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν, τις πιλοτικές δοκιμές και τη συνολική αξιολόγηση του συστήματος. Εκτός αυτών, η εταιρεία θα συμβάλει και στις ενέργειες διάδοσης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων του έργου.

Το TEAM εντάσσεται στο 7ο Πρόγραμμα Πλαίσιο και ειδικότερα στην Ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για τα πράσινα αυτοκίνητα (European Green Vehicles Initiative - www.egvi.eu – που αποτελεί σύμπραξη Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα). Το έργο ξεκίνησε το Νοέμβριο του 2012 και θα διαρκέσει έως τον Οκτώβριο του 2016, υπό το συντονισμό του Fraunhofer-Institut FOKUS. Ο προϋπολογισμός του έργου είναι € 17,9 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός της COSMOTE είναι € 0,2 εκ., και η Κοινοτική συνεισφορά είναι της τάξης του 50%. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ <http://www.cooperative-team.eu/>.

LiveCity (Live Video-to-Video Supporting Interactive City Infrastructures)

Αντικείμενο του LiveCity είναι να ενισχύσει τις δυνατότητες των πολιτών, οι οποίοι διαμένουν σε σύγχρονα αστικά κέντρα να επικοινωνούν και να «αλληλεπιδρούν» μεταξύ τους με έναν περισσότερο παραγωγικό, αποδοτικό και κοινωνικά χρήσιμο τρόπο, μέσω της χρήσης υψηλής ποιότητας βίντεο δια του

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Διαδικτύου (video- to- video, V2V communication). Το πρόγραμμα προωθεί την ανάπτυξη διαφορετικών πιλοτικών εφαρμογών για χρήση από τους πολίτες των σύγχρονων «έξυπνων πόλεων», οι οποίοι διαμένουν σε αστικό περιβάλλον. Οι εφαρμογές αυτές καλύπτουν μια σειρά υπηρεσιών σχετιζόμενων με τις δημοτικές υπηρεσίες, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας και τις ιατρικές υπηρεσίες περίθαλψης –μέσω ασθενοφόρων- που αφορούν σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, την εκπαίδευση και τη μάθηση με τη χρήση νέων τεχνολογιών και την πολιτιστική ενημέρωση με έμφαση σε δράσεις προωθούμενες από μουσεία και/ή πολιτιστικά ιδρύματα.

Εκτός από τη βελτίωση συνολικά του βιοτικού επιπέδου των πολιτών, οι εφαρμογές αυτές μπορούν να αποφέρουν και σημαντικά περιβαλλοντικά οφέλη, κυρίως μέσω της μείωσης των μετακινήσεων και των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα. Το LiveCity αποσκοπεί στην «ενσωμάτωση» διαφορετικών τεχνολογιών για την υποστήριξη της επικοινωνίας με τη χρήση βίντεο στο σύγχρονο αστικό περιβάλλον, με αποτέλεσμα να παρέχει προηγμένες υπηρεσίες επικοινωνίας σε περίπου 2.750 χρήστες από τις πέντε Ευρωπαϊκές Πόλεις (Αθήνα, Δουβλίνο, Λουξεμβούργο, Greifswald και Valladolid) που συμμετέχουν στο πρόγραμμα.

Το LiveCity ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2012 και θα ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του 2014. Ο ΟΤΕ συμμετέχει, ως επικεφαλής συντονιστής του πρωτοποριακού αυτού έργου, στο οποίο συμμετέχουν 18 φορείς από 7 Ευρωπαϊκά Κράτη. Ο συνολικός προϋπολογισμός είναι €4,5 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός του ΟΤΕ είναι €0,5 εκ., και η Κοινοτική συνεισφορά είναι της τάξης του 50%. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ <http://livecity-psp.eu>.

CONSERN (Cooperative and Self-growing Energy aware Networks)

Στόχος του έργου CONSERN ήταν η ανάπτυξη και η επικύρωση καινοτόμων παραδειγμάτων για ειδικά ασύρματα δίκτυα μικρής κλίμακας που χαρακτηρίζονται από εξελικτικές προσεγγίσεις επικεντρωμένες στη διάθεση υπηρεσιών-εφαρμογών και που για τις ανάγκες του έργου προτείνονται ως μια ευρύτερη «δικτυακή οντότητα δυνάμενη να λαμβάνει η ίδια αποφάσεις για την περαιτέρω ανάπτυξή της και η οποία διαθέτει δυνατότητες αντίληψης απαιτήσεων-προδιαγραφών που σχετίζονται με ενεργειακά θέματα» ("energy-aware self-growing network"). Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε θέματα ορθής διαχείρισης της κατανάλωσης ενέργειας στο δίκτυο.

Στο έργο, το οποίο ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2010 και ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2013, συμμετείχαν 10 φορείς από 5 ευρωπαϊκά κράτη. Ο προϋπολογισμός του έργου ήταν €3,3 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός του ΟΤΕ ήταν €0,04 εκ., και η κοινοτική συνεισφορά ήταν της τάξης του 50%. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. www.ict-consern.eu.

E3NETWORK (Energy Efficient E-Band transceiver for backhaul of the future networks)

Το E3NETWORK αποσκοπεί στο να σχεδιάσει όπως και στο να ελέγξει-«επικυρώσει» -σε επίπεδο πιλοτικής εφαρμογής-έναν ενεργειακά αποδοτικό, υπερ-υψηλής ταχύτητας πομποδέκτη δικτύου μετάδοσης ασύρματων τηλεπικοινωνιών που θα πληροί τις προδιαγραφές για την οπισθοζευκτική υποδομή των «δικτύων του μέλλοντος», ώστε να επιταχυνθεί η ανάπτυξη ασύρματων συνδέσεων Internet υψηλής ταχύτητας και για να αξιοποιηθούν τα οφέλη της ευρυζωνικότητας από νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Η συναφής οπισθοζευκτική υποδομή, θα διευκολύνει τη μετάβαση σε μικρότερους και πιο «ενεργειακά αποδοτικούς» σταθμούς βάσης, οι οποίοι είναι απαραίτητοι στη νέα αρχιτεκτονική του δικτύου που απαιτείται για την ικανοποίηση των αυξανόμενων απαιτήσεων των χρηστών εφαρμογών ηλεκτρονικών επικοινωνιών των σύγχρονων και αναπτυσσόμενων κοινωνιών.

Το E3NETWORK ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2012 και θα ολοκληρωθεί το Δεκέμβριο του 2015. Στο έργο συμμετέχουν 9 φορείς από 6 Ευρωπαϊκά κράτη. Ο προϋπολογισμός του έργου είναι €5 εκ., ενώ ο προϋπολογισμός του ΟΤΕ είναι €0,3 εκ., και η Κοινοτική συνεισφορά είναι της τάξης του 50%. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. <http://www.ict-e3network.eu>

3.6 Υπεύθυνο Marketing

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).

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE 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 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE κλήθηκαν να λογοδοτήσουν για 6 και 5 περιπτώσεις, αντίστοιχα, ενώ δεν επιβλήθηκαν σχετικά πρόστιμα.

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 τους 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 και δίνονται στον Τύπο, 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, το 2013, αύξησε, έως και 5 φορές, το χρόνο ομιλίας από σταθερά σε κινητά

που περιλαμβάνεται στα προγράμματα τηλεφωνίας (single play) και τηλεφωνίας και internet (double play) για ιδιώτες και πρόσθεσε νέα χαρακτηριστικά σε μηδενικό ή πολύ χαμηλό κόστος. Η COSMOTE, προχώρησε σε προσφορές προς τους πελάτες με συμβόλαιο, οι οποίες αντιστοιχούν σε σταθερή μείωση του μηνιαίου παγίου, έως και 20 ευρώ.

Επιπλέον, με την υπηρεσία «Η επιχείρησή σου.gr», ο ΟΤΕ παρέχει τη δυνατότητα σε περισσότερες από 15.000 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, να προωθήσουν την επιχείρησή τους στο διαδίκτυο, εύκολα, γρήγορα και χωρίς κόστος, για ένα έτος. Στη συνέχεια, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας με πολύ χαμηλή χρέωση. Περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στην ενότητα **ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας**.

Το 2013, η COSMOTE έδωσε τη δυνατότητα στους συνδρομητές της να επιλέξουν μεταξύ επιδότσης

της αγοράς νέου κινητού τηλεφώνου ή μειωμένου τιμολογίου, με μειώσεις έως και 30%, σε σχέση με τις αρχικές χρεώσεις. Τα υφιστάμενα προγράμματα, εμπλουτίστηκαν με πρόσθετα χαρακτηριστικά, χωρίς επιπλέον κόστος, ή μείωσαν τις τιμές τους, έως και 20%. Για τις νέες συνδέσεις προσφέρθηκε μία πρόσθετη μείωση 10%. Επιπλέον, υπήρξαν διάφορες εμπορικές προσφορές όπως: δωρεάν mobile Internet (τον Αύγουστο), 3 δώρα επικοινωνίας σε 3 φίλους, κατά την περίοδο των Χριστουγέννων (συγκεκριμένο αριθμό δωρεάν γραπτών μηνυμάτων SMS ή δωρεάν λεπτά χρόνου ομιλίας ή δωρεάν MB για πλοήγηση στο Διαδίκτυο), δωρεάν γραπτά μηνύματα SMS, MB για πλοήγηση στο Διαδίκτυο και χρόνο ομιλίας τα Σαββατοκύριακα (Νοέμβριος). Πληροφορίες σχετικά με προσφορές, σε ειδικές κατηγορίες του πληθυσμού, παρουσιάζονται στην ενότητα **ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές**.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Υπηρεσίες «Ελέγχου Κόστους»

ΟΤΕ	COSMOTE
<ul style="list-style-type: none"> • Υπηρεσία «Μy ΟΤΕ»: Ο ΟΤΕ εκσυγχρόνισε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πελάτες του. Οι εγχειρηματίες 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. • Ενημέρωση με γραπτό μήνυμα SMS: Οι πελάτες που χρησιμοποιούν την υπηρεσία e-bill (ηλεκτρονικού λογαριασμού), 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. • Ο ΟΤΕ ενημερώνει τους πελάτες, με ηχητικό μήνυμα, πριν το τέλος κλήσεων με υψηλές χρεώσεις και εφαρμόζει την πολιτική καθορισμού της μέγιστης διάρκειας τέτοιων κλήσεων. • Λογαριασμοί πελατών: Οι λογαριασμοί των πελατών ΟΤΕ 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 12μηνιαίας διάρκειας που ανανεώθηκαν. • Ο ΟΤΕ εξετάζει περιπτώσεις πελατών με υπερβολικά υψηλές χρεώσεις, οι οποίες και αντισταθμίζονται, εφόσον οφείλονται σε απάτη, ενώ παρέχει τη δυνατότητα προστασίας από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των τηλεφώνων. • Τηρείται αρχείο των αριθμών τηλεφώνου που οι πελάτες έχουν χαρακτηρίσει, ως ανεπιθύμητους. • Έγκαιρη προειδοποίηση χρέωσης στους χρήστες της υπηρεσίας «Η επιχείρησή σου.gr», μετά το τέλος της 12μηνιαίας περιόδου χωρίς χρέωση. 	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή «COSMOTE Internet On The Go»: 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. • Υπηρεσία «Ελέγχος Κόστους»: Αυτόματη αποστολή γραπτού μηνύματος SMS όταν η χρήση υπερβεί το 80% της διαθέσιμης δωρεάν χρήσης (χρόνος ομιλίας, γραπτά μηνύματα, όγκος δεδομένων). • Υπηρεσία «Ελέγχος Υπολοίπου»: Ενημέρωση με δωρεάν γραπτό μήνυμα, όποτε το επιθυμεί ο πελάτης, για τη διαθέσιμη δωρεάν χρήση. • Online έλεγχος της διαθέσιμης δωρεάν χρήσης (χρόνου ομιλίας, SMS και MB δεδομένων) μέσω των νέων εφαρμογών My COSMOTE / COSMOTE. • Πρόσθετος έλεγχος σε πραγματικό χρόνο του υπολοίπου του συνδρομητή, μέσω ειδικού καναλιού IVR, διαθέσιμος για τους χρήστες της υπηρεσίας «Ελέγχος Κόστους» της COSMOTE και των προγραμμάτων προπληρωμένων υπηρεσιών. • Πακέτα με πρόσθετο όγκο δεδομένων (MB) για περισσότερη χρήση του Διαδικτύου, όταν είναι απαραίτητα. • Υπηρεσίες Περιαγωγής: Επέκταση δικτύου περιαγωγής, με μειωμένες τιμές και προγράμματα ανώτατου ορίου χρήσης δεδομένων. • Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ): 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).

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 σήμανσεις που απαιτούνται από τη νομοθεσία της Ε.Ε. Παράλληλα, συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς και τις ρυθμίσεις που αφορούν στις οδηγίες ασφαλούς χρήσης, τον περιορισμό των επικίνδυνων ουσιών και τα ηλεκτρονικά απόβλητα. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν διαθέτει στην αγορά κανένα προϊόν ή υπηρεσία, που υπόκεινται σε απαγορεύσεις στην αγορά όπου δραστηριοποιείται, ή που τα ενδιαφερόμενα μέρη ή το κοινό, έχει κινηθεί προς την απαγόρευση του/της.

Το 2013, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), εξέτασε ένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, που αφορούσε στην COSMOTE. Το περιστατικό αφορούσε στη σήμανση CE σε εξάρτημα συσκευών αποθέματος, είχε εντοπιστεί το 2012 και διορθώθηκε άμεσα. Η ΕΕΤΤ αποφάσισε να εκδώσει προειδοποίηση προς την COSMOTE για το θέμα αυτό, χωρίς να της επιβάλει κάποιο πρόστιμο. Το 2013, δεν υπήρξε άλλη σχετική έρευνα της ΕΕΤΤ για την COSMOTE.

Η COSMOTE, θεωρεί 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. 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, βρίσκονται εντός ορίων ασφαλούς έκθεσης σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία, όπως ορίζεται από τον Ειδικό Ρυθμό Απορρόφησης, που δεν πρέπει να ξεπερνά τα 2 w/kg τοπικά, σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 44/2002 και την Οδηγία της Ε.Ε. 1999/5/ΕΚ.

Ο εξοπλισμός που συνοδεύει τα προϊόντα του ΟΤΕ (ADSL/VDSL και αποκωδικοποιητές), φέρει την απαραίτητη σήμανση που είναι υποχρεωτική από την Ε.Ε. (αυτοκόλλητο CE, ένδειξη περιορισμού

των επικίνδυνων ουσιών – RoHS, 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 Ionίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) και της Ε.Ε. περί Αποβλήτων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού (WEEE) και περί Περιορισμού των Επικίνδυνων Ουσιών (RoHS) και με όλα τα Προεδρικά Διατάγματα που τον ενσωματώνουν στην Ελληνική Νομοθεσία, καθώς και με την Οδηγία 2005/32/ΕΚ 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 του ΟΤΕ παρέχονται, επίσης, πολλά εγχειρίδια στα Ελληνικά και στα Αγγλικά.

Επιπρόσθετα, ο ΟΤΕ ζητά από τους προμηθευτές του, να εγγυώνται ότι ο εξοπλισμός φέρει σήμανση με τα διακριτικά CE, σήμανση RoHS, σήμανση ανακύκλωσης, καθώς και σήμανση που υποδεικνύει ότι ο εξοπλισμός συμμορφώνεται με την Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) περί προστασίας από την ακτινοβολία. Οι προμηθευτές έχουν την υποχρέωση να αποζημιώνουν τον ΟΤΕ, για τυχόν ζημίες 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, στη Διεύθυνση Αγορών και Διακίνησης Εμπορευμάτων Σταθερής & Κινητής του ΟΤΕ.

3.7 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζονται από τους πελάτες τους στην ελληνική αγορά, ως εταιρείες που προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Η αξιόπιστη εξυπηρέτηση πελατών, αποτελεί ένα από τα πλεονεκτήματα του ΟΤΕ και της COSMOTE και έναν τομέα ισχυρής επιχειρηματικής προτεραιότητας, ώστε να διασφαλίζεται μία στενή και επικοδομητική σχέση με τους πελάτες.

Η 1η θέση που κατέκτησε η COSMOTE στην κατηγορία «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας», καθώς και ο ΟΤΕ στην κατηγορία «Ομάδα Εκπαίδευσης στην Εξυπηρέτηση Πελατών», στο πλαίσιο των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), επιβεβαιώνουν τη δέσμευση και την προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση.





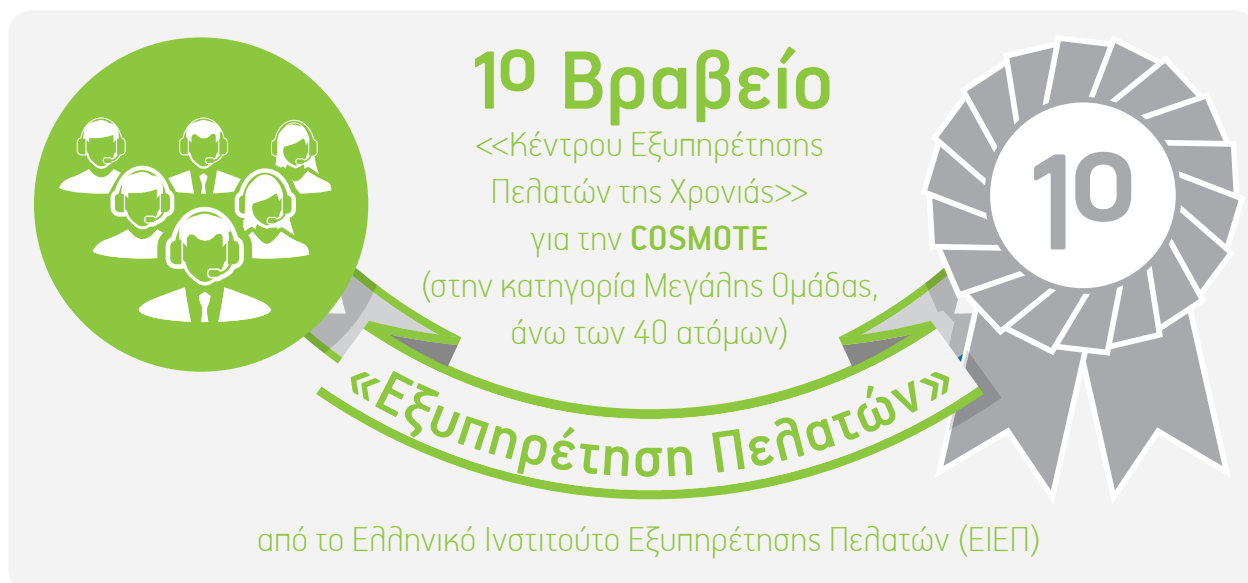
3.7.1 Διαχείριση Παραπόνων

Με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών του Ομίλου ΟΤΕ, ο ΟΤΕ και η COSMOTE εναρμόνισαν τις μεθόδους διαχείρισης παραπόνων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, με αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου ανταπόκρισης του ΟΤΕ, διατηρώντας ταυτόχρονα την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών σε υψηλά επίπεδα.

Το 2013, στην Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων, Σταθερής και Κινητής, της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, Σταθερής και Κινητής, έχοντας ως βασική αρχή «Κανένας Δυσανεστημένος Πελάτης», υλοποίησε, σε συνεργασία με άλλες οργανωτικές μονάδες του ΟΤΕ

και της COSMOTE, τις παρακάτω δράσεις:

- Ανάπτυξη και εφαρμογή νέων μεθόδων μέτρησης των επιδόσεων και βελτίωση της λειτουργίας των υφιστάμενων διαχειριστικών διαδικασιών από σχετικούς δείκτες ποιότητας.
- Εναρμόνιση των μεθόδων που εφαρμόζουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE για τη διαχείριση και την επικοινωνία με τους πελάτες.
- Υιοθέτηση μιας νέας, ευέλικτης διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και καθιέρωση της συστηματικής αλληλεπίδρασης όλων των εμπλεκόμενων μερών.



3.7.1 Διαχείριση Παραπόνων (Συνέχεια)

Στοιχεία και πληροφορίες διαχείρισης παραπόνων 2011 – 2013				
	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό που επιλύθηκε εντός 2 ημερών	Ποσοστό που επιλύθηκε εντός 20 ημερών*	Ζητήματα που προέκυψαν
2013				
OTE	193.368	56%	97%	<ul style="list-style-type: none"> Διευκρινήσεις λογαριασμών Ενεργοποίηση προϊόντων / υπηρεσιών Επίλυση τεχνικών ζητημάτων
COSMOTE	131.624 (σύνολο) (εκ των οποίων, 33.611 ήταν γραπτά παράπονα και εξώδικα)	74% (μ.ο. 2,5 ημέρες)	98%	<ul style="list-style-type: none"> Παράπονα σχετικά με την τιμολόγηση Ζητήματα εμπορικής πολιτικής Υπηρεσίες (παροχή και τεχνικές βλάβες) Παράπονα σχετικά με την κάλυψη
2012				
OTE	113.645	54%	86%	<ul style="list-style-type: none"> Διευκρινήσεις λογαριασμών Ενεργοποίηση προϊόντων / υπηρεσιών Επίλυση τεχνικών ζητημάτων
COSMOTE	29.168 γραπτά παράπονα και εξώδικα	92%	98%	<ul style="list-style-type: none"> Παράπονα σχετικά με την τιμολόγηση Ζητήματα εμπορικής πολιτικής Υπηρεσίες (παροχή και τεχνικές βλάβες) Παράπονα σχετικά με την κάλυψη
2011				
OTE	166.319	59%	89%	<ul style="list-style-type: none"> Διευκρινήσεις λογαριασμών Ενεργοποίηση προϊόντων / υπηρεσιών Επίλυση τεχνικών ζητημάτων
COSMOTE	33.422 γραπτά παράπονα και εξώδικα	61%	98%	<ul style="list-style-type: none"> 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.

3.7.2 Έρευνες Πελατών

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE πραγματοποιούν έρευνες πελατών καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, οι οποίες 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 αξιολογήσεις της εξυπηρέτησης πελατών. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα.

Κατάταξη	ΟΤΕ	COSMOTE
Δείκτης Ευαισθητοποίησης και Κοινωνικής Συμπεριφοράς¹		
Αναγνώριση εταιρειών με κοινωνικό προφίλ	Βαθμολογία 2013: 7,5% (5η θέση) Βαθμολογία 2012: 4,5% (9η θέση)	Βαθμολογία 2013: 16,5% (1η θέση) Βαθμολογία 2012: 13,3 % (2η θέση)
Δείκτης αφοσίωσης (TRI*M)²		
	Βαθμολογία 2013: 70 Βαθμολογία 2012: 72 Βαθμολογία 2011: 69	Βαθμολογία 2013: 66 Βαθμολογία 2012: 66 Βαθμολογία 2011: 66
Έρευνα παρακολούθησης³		
της κοινής γνώμης όσον αφορά στην κοινωνική ευαισθησία	Βαθμολογία 2013: 31% Βαθμολογία 2012: 28% Βαθμολογία 2011: 28%	Βαθμολογία 2013: 42% Βαθμολογία 2012: 46% Βαθμολογία 2011: 33%
Καλή Τηλεφωνική εξυπηρέτηση³		
	Βαθμολογία 2013: 43% Βαθμολογία 2012: 44%	Βαθμολογία 2013: 45% Βαθμολογία 2012: 54% Βαθμολογία 2011: 46%
Καλή εξυπηρέτηση στα καταστήματα³		
	Βαθμολογία 2013: 36% Βαθμολογία 2012: 37%	Βαθμολογία 2013: 42% Βαθμολογία 2012: 53% Βαθμολογία 2011: 47%

Σημείωση

- ¹ Κοινωνικό Βαρόμετρο ASBI: Έρευνα μέσω προσωπικών συνεντεύξεων νοικοκυριών. Ο δείκτης αποτιμά την κοινωνική υπευθυνότητα των ελληνικών εταιρειών. Η έρευνα πραγματοποιείται από ανεξάρτητους Οργανισμούς.
- ² 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.
- ³ Η έρευνα υλοποιείται για λογαριασμό των ΟΤΕ and COSMOTE από ανεξάρτητους Οργανισμούς, μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων. Η γεωγραφική κάλυψη της έρευνας για τον ΟΤΕ είναι πανελλαδική. Για την COSMOTE, η έρευνα το 2013 κάλυψε το σύνολο της χώρας, ενώ για το 2011 και το 2012 η έρευνα κάλυψε μόνο την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.

Για το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE κατατάσσονται στις 5 κορυφαίες εταιρείες όσον αφορά στο Δείκτη Ευαισθητοποίησης και Κοινωνικής Συμπεριφοράς, έχοντας βελτιώσει την επίδοσή τους, σε σχέση με το 2012. Τα αποτελέσματα αυτά επιβεβαιώνουν ότι οι επιδόσεις εταιρικής υπευθυνότητας των δύο εταιρειών αναγνωρίζονται από την ελληνική κοινωνία.

Επίσης, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διατήρησαν ικανοποιητικές βαθμολογίες ως προς τον δείκτη αφοσίωσης (TRI*M loyalty index), με τις σχετικές τιμές να διατηρούνται πρακτικά σταθερές, την τελευταία τριετία.

3.8

Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων

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.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE 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: είναι μία σαφής ένδειξη ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.



Το 2013, εφαρμόστηκε η νέα κοινή Πολιτική για την Προστασία του Απορρήτου των Επικοινωνιών, η οποία εγκρίθηκε από την Ελληνική Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, το τελευταίο τρίμηνο του 2012. Σκοπός της Πολιτικής, είναι να διασφαλίσει το απόρρητο των επικοινωνιών και την προστασία των αντίστοιχων δεδομένων (δηλ. των δεδομένων κίνησης), μέσω της υλοποίησης μηχανισμών ασφάλειας σε συγκεκριμένους τομείς (π.χ. έλεγχοι λογικής πρόσβασης, καταγραφή και έλεγχος, αποδεκτή χρήση, έλεγχος φυσικής ασφάλειας κ.λπ.).

Στην κατεύθυνση αυτή, η Διεύθυνση Ασφάλειας Πληροφοριών και Πρόληψης Τηλεπικοινωνιακής Απάτης του Ομίλου ΟΤΕ, ενισχύθηκε σημαντικά σε ανθρώπινο δυναμικό και οικονομικούς πόρους. Εναρμονίστηκαν και ενοποιήθηκαν οι βασικές πολιτικές και διαδικασίες ασφάλειας ΟΤΕ και COSMOTE, διαμορφώθηκαν τεχνικές και συστήματα (honeypots) για την αποτελεσματικότερη προστασία των πληροφοριακών συστημάτων και ενσωματώθηκαν τα πρότυπα ασφάλειας της DT στις σχετικές πολιτικές ΟΤΕ και COSMOTE.

Κατά τη διάρκεια του 2013, ο ΟΤΕ έλαβε 288 καταγγελίες από πελάτες, σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών / την ασφάλεια των στοιχείων των πελατών. Η COSMOTE, έλαβε 80 καταγγελίες για τα ίδια ζητήματα. Ο μέσος χρόνος απόκρισης ήταν 5 ημέρες για τον ΟΤΕ και 2,5 ημέρες για την COSMOTE. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έλαβαν επίσης, 23 και 8 παράπονα αντίστοιχα, από την Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σε καμία από αυτές τις περιπτώσεις δεν εντοπίστηκε παραβίαση.

Οι στόχοι που είχαν τεθεί το 2012, για την πραγματοποίηση ελέγχων και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στον ΟΤΕ και την COSMOTE, επιτεύχθηκαν πλήρως. Ειδικότερα, το 2013 πραγματοποιήθηκαν 106 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 97.403 προσβάσεις χρηστών σε δεδομένα της επικοινωνίας των πελατών.

Συγχρόνως, υλοποιήθηκαν δράσεις ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και εκπαίδευσης, σε ζητήματα ασφάλειας και απορρήτου δεδομένων, όπως:

- E-learning πρόγραμμα «Απόρρητο επικοινωνιών και ασφάλεια δεδομένων» για όλους τους εργαζόμενους ΟΤΕ και COSMOTE.
- E-learning πρόγραμμα «Ασφάλεια πληροφοριών και προστασία προσωπικών δεδομένων σε ένα

κατάστημα», για το προσωπικό των καταστημάτων ΟΤΕ και COSMOTE.

- Ενημέρωση στα διοικητικά στελέχη της Διεύθυνσης Πληροφορικής ΟΤΕ και COSMOTE.
- Ενημέρωση στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ΟΤΕ και COSMOTE.
- Ενημέρωση στους Υπεύθυνους Κτηρίων (Building Incident Controller) ΟΤΕ και COSMOTE.
- Σεμινάρια ενημέρωσης στο πλαίσιο της «Εβδομάδας Ενημέρωσης για θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας».

Τέλος, επαναξιολογήθηκαν τα υφιστάμενα μέτρα ασφάλειας σε συστήματα με δεδομένα πελατών και, για τα συστήματα που θα μπουν στην παραγωγή, επανασχεδιάστηκαν οι προδιαγραφές ασφάλειας και οι διαδικασίες ελέγχου.

Φυσική ασφάλεια

Το 2013, ξεκίνησε η πλήρης λειτουργία του Κέντρου Ασφάλειας (Security Control Room) του Ομίλου ΟΤΕ. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν βελτιώσεις στα συστήματα ελέγχου στο Διοικητικό Μέγαρο (ενοποίηση συστημάτων ελέγχου πρόσβασης, εγκατάσταση συστημάτων ελέγχου της πρόσβασης στα γραφεία της Διοίκησης και σε κρίσιμα σημεία του κτιρίου, αναθεώρηση συστημάτων ελέγχου πρόσβασης επισκεπτών και προμηθειών), ενώ αξιολογήθηκαν, ως προς τη φυσική ασφάλεια, πανελλαδικά, 566 κτίρια.

Στις δράσεις που υλοποιήθηκαν εντός του 2013, με αντικείμενο την φυσική ασφάλεια, περιλαμβάνονται: σεμινάρια ενημέρωσης σε συγκεκριμένες κατηγορίες εργαζομένων (υπάλληλοι καταστημάτων, τεχνικοί και φύλακες), αναθεώρηση πολιτικής και διαδικασιών ασφαλείας και πραγματοποίηση σχετικών επιθεωρήσεων, υλοποίηση επεμβάσεων σε διάφορα κρίσιμα σημεία και εγκαταστάσεις καθώς και σε 37 καταστήματα ΟΤΕ – COSMOTE – ΓΕΡΜΑΝΟΣ, προμήθεια 524 πυροσβεστήρων και έλεγχος / αναγόμωση 17.500 πυροσβεστήρων σε 2.000 εγκαταστάσεις, προμήθεια εξοπλισμού διευκόλυνσης της πρόσβασης σε περισσότερους από 1.200 σταθμούς βάσης της COSMOTE, προμήθεια ειδικού εξοπλισμού ασφάλειας (δηλ. ανιχνευτές εκρηκτικών, αλεξίσφαιρα γιλέκα) και προμήθεια εξοπλισμού και υπηρεσιών για την αποτελεσματική κάλυψη της επικοινωνίας για θέματα ασφάλειας, εντός του κτιρίου της Παιανίας, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του δικτύου ΟΤΕ Tetra Services.

3.9

Επιχειρησιακή Συνέχεια

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. Στόχος των εταιρειών είναι η διασφάλιση της αξίας και της εταιρικής φήμης τους.

Το 2012, η COSMOTE, πρώτη στην Ελλάδα και μεταξύ ελάχιστων εταιρειών στον κόσμο, πιστοποίησε το Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management System, BCMS), σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301. Από τον Μάιο του 2012, ο ΟΤΕ ξεκίνησε την ανάπτυξη ενός αντίστοιχου συστήματος BCMS, με στόχο να λάβει εξωτερική πιστοποίηση το 2014.

Στις σημαντικότερες δραστηριότητες Επιχειρησιακής Συνέχειας που υλοποιήθηκαν το 2013, συγκαταλέγονται:

- Η διατήρηση της πιστοποίησης του Συστήματος της COSMOTE σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301, έπειτα από επιτυχή εξωτερική επιθεώρηση (Ιούνιος 2013).
- Η διαπίστευση της COSMOTE από το Business Continuity Institute και τη British Computer Society, για την παροχή εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας. Η COSMOTE είναι μία από τις λίγες εταιρείες, παγκοσμίως, που έχει επιτύχει μία τέτοια διαπίστευση.
- Η υλοποίηση αναλύσεων κινδύνου και μελετών αξιολόγησης επιπτώσεων, σε κρίσιμα κτίρια και δραστηριότητες των ΟΤΕ και COSMOTE.
- Η συγκρότηση ομάδων διαχείρισης έκτακτων περιστατικών σε κρίσιμα κτίρια του ΟΤΕ και της COSMOTE και η ενίσχυσή τους με τον απαραίτητο εξοπλισμό. Τα μέλη των ομάδων παρακολούθησαν συγκεκριμένες εκπαιδεύσεις και συμμετείχαν στην

πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης κτιρίων σε επιλεγμένα κτίρια του ΟΤΕ.

- Η δημιουργία συνθηκών για συνεχή συνεργασία με τις Ελληνικές Αρχές, τα Υπουργεία και Φορείς (Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας κ.α.), όσον αφορά στην αντιμετώπιση πιθανών έκτακτων περιστατικών σε εθνικό επίπεδο.
- Η δημιουργία συνθηκών για συνεχή συνεργασία με διεθνείς και εθνικούς Οργανισμούς, όπως οι UNISDR και UNICEF.

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:

- Επικαιροποιήθηκαν ή / και αναπτύχθηκαν διεργασίες, διαδικασίες, πολιτική συστήματος και πλαίσιο Επιχειρησιακής Συνέχειας σε επίπεδο Ομίλου, ώστε να αναπτυχθεί μια κοινή κουλτούρα Επιχειρησιακής Συνέχειας για όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Τα συστήματα διαχείρισης κρίσεων, είναι ενσωματωμένα στα Συστήματα BCMS του Ομίλου ΟΤΕ.
- Πραγματοποιήθηκαν εναρκτήριες συναντήσεις, με αντικείμενο την ανάπτυξη BCMS από τις ελληνικές θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ.
- Αντίστοιχα, η ανάπτυξη BCMS σε Romtelecom, COSMOTE Romania και AMC Albania βρίσκεται σε εξέλιξη.
- Ξεκίνησε η λειτουργία του Κέντρου 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 2013, αξιολογήθηκαν περισσότερα από 230 περιστατικά, εκ των οποίων τα 55, χαρακτηρίστηκαν ως περιστατικά επιχειρησιακής συνέχειας, σύμφωνα με το Πλαίσιο Επιχειρησιακής Συνέχειας, τα 126 αξιολογήθηκαν ως περιστατικά που δυνητικά μπορούν να επηρεάσουν την Επιχειρησιακή Συνέχεια (και τα οποία συμπεριελήφθησαν σε σχετικές εκθέσεις που υποβλήθηκαν στη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ, με στόχο τον περιορισμό του χρόνου αντίδρασης του Ομίλου σε αυτά), ενώ σε 50 περιπτώσεις απεστάλησαν κοινοποιήσεις στο Κέντρο της DT (παρέχοντας οδηγίες ταξιδιωτικής ασφάλειας)

- Στις 16 Οκτωβρίου 2013, πραγματοποιήθηκε έρευνα σχετικά με την ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση των εργαζομένων σε θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας. Στην έρευνα συμμετείχαν περισσότεροι από 7.000 εργαζόμενοι σε Ελλάδα, Ρουμανία και Αλβανία.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

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.



Οι ίδιες συνθήκες που ισχύουν σε παγκόσμιο επίπεδο, είναι περισσότερο έντονες στην Ελλάδα και συνδέονται με την υφιστάμενη οικονομική και πολιτική κατάσταση. Στην Ελλάδα υπάρχει μεγάλη πίεση για να περιοριστούν τα κόστη, έχει μειωθεί ο αριθμός των εργαζομένων, οι οποίοι αντιμετωπίζουν αυξημένο φόρτο εργασίας, συρρικνώνονται ή κλείνουν εταιρείες, οι διεθνείς εταιρείες επιδιώκουν να επιβάλουν αυστηρότερους όρους για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, αναγνωρίζει αυτές τις παραμέτρους 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.

Ο τρόπος διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας που εφαρμόζει η DT, αξιολογείται πολύ θετικά (η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας έχει αξιολογηθεί ως «Best in Class») από σχετικούς οίκους αξιολόγησης (π.χ. SAM). Ωστόσο, η τάση των οίκων αξιολόγησης / αναλυτών, να αυξάνουν τις απαιτήσεις τους για ζητήματα που σχετίζονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη, επιβάλλει μια πιο εστιασμένη και λεπτομερή προσέγγιση αναφορικά με την εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας. Προφανώς, οι αξιολογήσεις είναι σημαντικές για την εταιρική αξία και για την προσέλκυση ή / και διατήρηση των επενδυτών. Επιπλέον όμως, πρέπει να συνυπολογιστεί το γεγονός ότι η πλειοψηφία των καταναλωτών παγκοσμίως, στρέφεται σε εταιρείες που, εκτός από την παροχή

προϊόντων / υπηρεσιών σε ανταγωνιστική τιμή και με ποιοτικά χαρακτηριστικά, έχουν συνδέσει τη λειτουργία τους με ευρύτερους καλούς σκοπούς (good causes), αναζητώντας εταιρίες οι οποίες λειτουργούν υπεύθυνα, πέρα από τις ελάχιστες νομικές απαιτήσεις σε θέματα περιβάλλοντος και κοινωνίας.

Ακόμη, τα κρίσιμα ζητήματα των κινδύνων, της παραγωγικότητας και του κόστους, αντιμετωπίζονται στο πλαίσιο του προγράμματος «Βιωσιμότητα και Προμήθειες», το οποίο αναπτύχθηκε από τη DT και ξεκίνησε το δεύτερο εξάμηνο του 2013. Το πρόγραμμα αφορά όλες τις ευρωπαϊκές εταιρείες που ανήκουν στον Όμιλο DT και αναμένεται να ολοκληρωθεί στο τέλος του 1ου εξαμήνου του 2014.

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 τους, 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 συμμόρφωση με τη διεθνή Πολιτική Προμηθειών της DT

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 ΕΥ, μπορούν να προστεθούν σε κάθε προκήρυξη προμηθειών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που απαιτούνται και ορίζονται από την επιχειρησιακή μονάδα που ξεκινά τη διαδικασία προμήθειας. Όλοι οι υποψήφιοι προμηθευτές καλούνται να δηλώσουν ότι συμφωνούν ρητά με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ, ο οποίος και συνοψίζει την πρόθεση του Ομίλου ΟΤΕ, να συνεργαστεί με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνους προμηθευτές.

Η σύμβαση, την οποία καλούνται να υπογράψουν οι προμηθευτές, περιλαμβάνει ειδικές ρήτρες αναφορικά με θέματα όπως η υγεία και ασφάλεια, η καταπολέμηση της διαφθοράς, η ασφάλεια και η εμπιστευτικότητα πληροφοριών. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, όλες οι Διευθύνσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE εξετάζουν την εισαγωγή πρόσθετων όρων που σχετίζονται με ζητήματα εταιρικής υπευθυνότητας.

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 2013, το 88% και 89% των τιμολογημένων προμηθειών του ΟΤΕ και της COSMOTE αντίστοιχα, προέρχονταν από εταιρείες εγγεγραμμένες στην Ελλάδα.

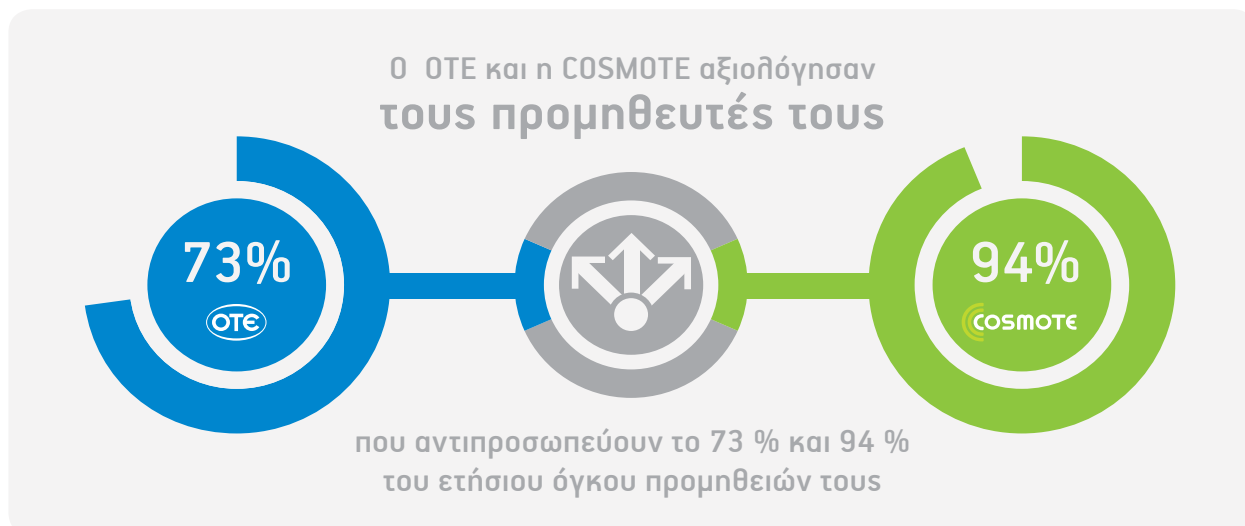
Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες στην Ελλάδα, έχουν ως στόχο την έγκαιρη

εξόφληση των προμηθευτών τους, όπως ορίζεται στις συμβάσεις που συνάπτονται. Για το 2013, ο μέσος χρόνος πληρωμής των προμηθευτών του ΟΤΕ ήταν 90 ημέρες και της COSMOTE 90-120 ημέρες, σε πλήρη συμφωνία με τα χρονοδιάγραμμα των συμβάσεων των προμηθευτών.

3.10.2 Αξιολόγηση Προμηθευτών

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

Οι προς αξιολόγηση προμηθευτές, επιλέγονται με βάση κυρίως τις εντολές προμηθειών / παραγγελίες που εκδίδονται, μέσα σε διάστημα 12 μηνών. Ειδικότερα το 2013, η επιλογή των προμηθευτών που αξιολογήθηκαν, έγινε με βάση το σύνολο των εντολών αγορών / τιμολογιών που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2011-30/9/2012 για λογαριασμό των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, Γερμανός, Germanos Telecom Romania S.A., e-Value S.A., e-Value Ltd, AMC, COSMOTE Ρουμανία και ZAPP. Έτσι, αξιολογήθηκαν όλοι οι προμηθευτές με παραγγελίες αξίας άνω των € 2 εκ. και όλοι οι προμηθευτές που παρείχαν σημαντικά εμπορεύματα (όπως ορίζονται από τον Όμιλο ΟΤΕ, δηλαδή 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 τα πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης του ΟΤΕ και της COSMOTE (δηλ. τα συστήματα διαχείρισης σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 κ.λπ.), 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 Γενικές Διευθύνσεις και Τμήματα του Ομίλου ΟΤΕ (π.χ. Προμήθειες, Νομική Υπηρεσία, Λογιστήριο, Logistics, το Τμήμα που έκανε την παραγγελία κ.λπ.). 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, την αποτελεσματικότητά τους στην παράδοση προϊόντων / υπηρεσιών τους καθώς και τη σχέση που έχει αναπτυχθεί μεταξύ των εταιρειών και των προμηθευτών.

Επιπλέον, οι προμηθευτές καλούνται να επιστρέψουν υπογεγραμμένη, τη Δήλωση Αποδοχής του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του ΟΤΕ ή / και της 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 όπως η Εργασία, η Υγεία και Ασφάλεια, αλλά και σε Περιβαλλοντικά και Ηθικά θέματα. Επιπλέον, οι προμηθευτές δεσμεύονται να προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου οι υπεργολάβοι τους να συμμορφώνονται με τις διατάξεις αυτών των Κωδίκων Δεοντολογίας Προμηθευτών. 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 τους 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.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να δείτε στον [Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών COSMOTE](#) και στον [Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ](#)

Επίσης, οι προς αξιολόγηση προμηθευτές, καλούνται να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης της επίδοσής τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, το οποίο έχει ως στόχο, να προωθήσει την ευαισθητοποίηση των προμηθευτών, σχετικά με την κοινωνική και εταιρική υπευθυνότητα, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα, να παρουσιάσουν πληροφορίες σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης και τις πρακτικές που εφαρμόζουν. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικές με τα εξής: εταιρική υπευθυνότητα, βιώσιμη ανάπτυξη, εργασία, περιβάλλον, υγεία και ασφάλεια, ποιότητα και επιχειρησιακή συνέχεια. Δεδομένου ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ, τέθηκε σε ισχύ το 2013, οι προμηθευτές του ΟΤΕ κλήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης, ώστε να συνηπολογιστεί στον επόμενο κύκλο αξιολόγησης.

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

Αξιολόγηση Προμηθευτών 2013

	ΟΤΕ	COSMOTE
Αριθμός προμηθευτών	97	155
Ποσοστό της αξίας των προμηθειών που αξιολογήθηκε	73% ¹	94% ²

Σημειώσεις

¹ 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).

² Υπολογίζεται ως η αξία των παραγγελιών που αξιολογήθηκαν προς τη συνολική αξία των παραγγελιών που έγιναν 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).

προμηθευτή. Η επίδοση κάθε προμηθευτή σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας αντιστοιχεί στο 10% της συνολικής βαθμολογίας.

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 του εξωτερικού του ΟΤΕ και της COSMOTE, είναι μεγάλες εταιρείες, οι οποίες αποτελούν και προμηθευτές της DT. Οπότε, ο ΟΤΕ και η COSMOTE λαμβάνουν υπόψη τους τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και των ελέγχων

της DT για κάθε κοινό προμηθευτή. Σε περίπτωση όπου η DT αναγνωρίσει 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 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, δεν διέκοψαν τη συνεργασία με κανέναν από τους διεθνείς προμηθευτές τους, ως αποτέλεσμα των αξιολογήσεων της DT.

Στο τέλος του 2013, με βάση τις παραγγελίες που υλοποιήθηκαν, την περίοδο 1/10/2012 – 30/9/2013, από τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, ξεκίνησε ο επόμενος κύκλος αξιολόγησης, ο οποίος αναμένεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2014.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Σχετικά με τον
Αποδοτισμό

Στρατηγική και
Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες
Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

4.0 Εργαζόμενοι

4.1

Προσέγγιση Διοίκησης

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, με γνώμονα τα οικονομικά μεγέθη τους, τον αριθμό των εργαζομένων τους, καθώς και την πληθώρα των δραστηριοτήτων τους, συγκαταλέγονται ανάμεσα στις πιο ισχυρές, καθιερωμένες και δυναμικές εταιρείες στη χώρα. Παρόλο το μέγεθός τους, οι εταιρείες δεν αποτελούν απρόσωπους οργανισμούς. Ο στόχος τους είναι να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν ένα βιώσιμο περιβάλλον εργασίας, δίνοντας στους εργαζόμενούς τους ευκαιρίες για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη, μέσα από ένα υγιές και ασφαλές περιβάλλον εργασίας για όλους.

Η Διοίκηση των εταιρειών πιστεύει ότι η επιτυχία των επιχειρήσεων εξαρτάται πλήρως από τους εργαζόμενους και καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE να θεωρούν τις εταιρείες έναν ελκυστικό εργοδότη, με υψηλό επίπεδο εργαζομένων, καθώς και έναν ιδανικό χώρο εργασίας, που τους δίνει τη δυνατότητα να επιτύχουν υψηλές επιδόσεις και να αναπτυχθούν.



Οι εταιρείες, με σκοπό την κατάλληλη προετοιμασία και την ανάπτυξη δυνατοτήτων που είναι απαραίτητες για την αντιμετώπιση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, εντός και εκτός του κλάδου τηλεπικοινωνιών, επενδύουν στην προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη εργαζομένων και στελεχών, στην ταύτιση, δέσμευση (engagement) και ικανοποίηση (satisfaction) των εργαζομένων τους. Προωθούν την ενίσχυση μιας εταιρικής κουλτούρας, που διέπεται από ομαδικό πνεύμα, αποτελεσματικότητα και υψηλές επιδόσεις.

Το βασικό πλαίσιο των εταιρειών που αφορούν στις εργασιακές σχέσεις, 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 Γενική Διεύθυνση 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 υπηρεσιακές μονάδες για την καταγραφή των αναγκών, την ανατροφοδότηση των competency centers και την εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών, και HR Shared Services – Μονάδες για την άμεση και αποτελεσματική διαχείριση των υπηρεσιών που παρέχονται.

Η Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού, η οποία έχει την ευθύνη για τη συνολική διοίκηση θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού, είναι μέλος της Διοικητικής Ομάδας του Ομίλου ΟΤΕ.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Επιτεύγματα για το 2013:

Ενδυνάμωση της ενιαίας εταιρικής κουλτούρας

Μεταξύ των στρατηγικών στόχων της εταιρείας για το 2013, ήταν η παρακίνηση των εργαζομένων ΟΤΕ & COSMOTE να γνωρίσουν και να αφομοιώσουν τις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς, ως βάση μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας:

1. Προτεραιότητά μου ο ενθουσιασμός του πελάτη- Κάνω τα πράγματα απλά στην καθημερινότητά μου
2. Συμπεριφέρομαι με σεβασμό και ακεραιότητα.
3. Είμαι μέλος της ομάδας. Στηρίζω τις αποφάσεις της.
4. Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ.
5. Είμαι ΟΤΕ / COSMOTE – Μπορείς να βασιστείς σ' εμένα!

Ός βάση μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας, η ενσωμάτωση των εταιρικών αρχών στα συστήματα και τις διαδικασίες διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, που σχετίζονται με τα καθημερινά καθήκοντα και τους ρόλους των εργαζομένων, ήταν μέρος του πλάνου δράσης για το 2013. Οι έρευνες εργαζομένων, που πραγματοποιήθηκαν το 2013, έδειξαν ότι έχει επιτευχθεί σημαντική πρόοδος ως προς την ενσωμάτωση των Βασικών Αρχών Εταιρικής Συμπεριφοράς στην εταιρική κουλτούρα. Πιο συγκεκριμένα, στην «Έρευνα Στιγμής» (Pulse Survey) εργαζομένων που πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο, το 68% των συμμετεχόντων ισχυρίστηκε ότι «Γνωρίζω τις πέντε Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς της εταιρείας μας». Σε αντίστοιχη έρευνα που πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο, το 85 % των εργαζομένων δήλωσε ότι «Βιώνω και ακολουθώ τις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς της εταιρείας μας στην καθημερινή μου εργασία» .

Το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης και ανάπτυξης εργαζομένων αναδιαμορφώθηκε το 2013, ώστε στο μοντέλο επαγγελματικών ιδιοτήτων και κριτηρίων απόδοσης να εντάσσονται οι 5 Αρχές με λεπτομερή περιγραφή. Επιπλέον, οι Αρχές παρουσιάζονται συστηματικά σε όλα τα βασικά εκπαιδευτικά προγράμματα διοίκησης και ηγεσίας, σε συναντήσεις εργασίας (workshops) σε προγράμματα ενίσχυσης ομαδικότητας (team building) καθώς και στα προγράμματα υποδοχής νέων εργαζομένων.

Προγράμματα μείωσης εργασιακού κόστους με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο

Στο πλαίσιο της λειτουργικής ενοποίησης των εταιρειών μέσω κοινωνικά υπεύθυνων δράσεων, ο ΟΤΕ ολοκλήρωσε με επιτυχία μια σειρά προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου που απευθύνονταν κυρίως σε εργαζόμενους κοντά στη συνταξιοδότηση.

Η υλοποίηση αυτών των προγραμμάτων συμβάλλει στο μετασχηματισμό του ΟΤΕ, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς του, στη μείωση των λειτουργικών δαπανών αλλά και στη δημιουργία θέσεων εργασίας για νέους ανθρώπους.

Οργανωτικός μετασχηματισμός και αποτελεσματικότητα

Το 2013, προχώρησε περαιτέρω η λειτουργική ενοποίηση δραστηριοτήτων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα και την απλοποίηση των εταιρικών διαδικασιών με γνώμονα τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Η αναδιοργάνωση ολοκληρώθηκε σε μεγάλο βαθμό σε οργανωτικές μονάδες, όπως η Πληροφορική, οι Χρηματοοικονομικές και οι Εμπορικές μονάδες (με την εφαρμογή του λειτουργικού μοντέλου B2B και B2C) και η Τεχνολογία (με την εισαγωγή ενός νέου επιχειρηματικού μοντέλου).

Η λειτουργική ενοποίηση των επιχειρησιακών μονάδων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας έχει φτάσει το 90% σε επίπεδο Γενικών Διευθύνσεων και το 60% σε επίπεδο Διευθύνσεων και Υποδιευθύνσεων, επιτυγχάνοντας μεγαλύτερη διαφάνεια, εναρμόνιση και ευθυγράμμιση πλαισίων και διαδικασιών σταθερής και κινητής, για εργαζόμενους και στελέχη.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

4.2 Απασχόληση

4.2.1 Ανθρώπινο Δυναμικό

Στο πλαίσιο της διαδικασίας μετασχηματισμού των εταιρειών, σε καθεστώς δύσκολων οικονομικών συνθηκών για την Ελλάδα, εφαρμόστηκε ένα κοινωνικά υπεύθυνο πρόγραμμα μείωσης του ανθρώπινου δυναμικού με στόχο την αύξηση της ανταγωνιστικότητας, τη μείωση του εργασιακού κόστους και τη βελτίωση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας μέσω νέων προσλήψεων.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE απασχολούσαν 9.089 εργαζόμενους.



Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού σε ΟΤΕ και COSMOTE, 2013

ΟΤΕ		COSMOTE	
Σύνολο εργαζομένων:	7.044	Σύνολο εργαζομένων:	2.045
Σχέση απασχόλησης		Σχέση απασχόλησης	
Μόνιμοι πλήρους απασχόλησης:	97% (6.817)	Μόνιμοι πλήρους απασχόλησης:	100% (2.044)
Μόνιμοι μερικής απασχόλησης:	1% (61)	Μόνιμοι μερικής απασχόλησης:	0% (1)
Συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου:	2% (166)	Συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου:	(0)
Φύλο		Φύλο	
Άντρες:	69% (4.877)	Άντρες:	49% (998)
Γυναίκες:	31% (2.167)	Γυναίκες:	51% (1.047)
Ηλικία		Ηλικία	
Κάτω των 30:	1% (80)	Κάτω των 30:	2% (48)
30–50:	73% (5.131)	30–50:	96% (2.025)
Άνω των 50:	26% (1.833)	Άνω των 50:	2% (42)
Περιοχή		Περιοχή	
Αττική:	59% (4.146)	Αττική:	89% (1.819)
Ήπειρος:	2% (126)	Ήπειρος:	0,4% (8)
Θεσσαλία:	3% (196)	Θεσσαλία:	0,7% (14)
Θράκη:	3% (194)	Κρήτη:	1,5% (31)
Κεντρική Ελλάδα και Εύβοια:	5% (334)	Μακεδονία:	7% (139)
Κρήτη:	4% (302)	Πελοπόννησος:	1,5% (31)
Μακεδονία:	12% (828)	Εκτός Ελλάδας:	0,1%
Νησιά Αιγαίου:	4% (308)		(3, 1 στη Ρουμανία και 2 στην Αλβανία)
Νησιά Ιονίου:	1% (96)		
Πελοπόννησος:	7% (515)		
Σύνολο μονίμων εργαζομένων:	6.878	Σύνολο μονίμων εργαζομένων:	2.045
Σχέση απασχόλησης		Σχέση απασχόλησης	
Πλήρης απασχόληση:	99% (6.817)	Πλήρης απασχόληση:	100% (2.044)
Μερική απασχόληση:	1% (61)	Μερική απασχόληση:	0% (1)
Φύλο		Φύλο	
Άντρες:	69% (4.774)	Άντρες:	49% (998)
Γυναίκες:	31% (2.104)	Γυναίκες:	51% (1.047)
Τύπος εργασίας		Τύπος εργασίας	
Υπόλληλος γραφείου:	56% (3.860)	Υπόλληλος γραφείου:	82% (1.673)
Πωλήσεις:	12% (805)	Πωλήσεις:	7% (145)
Τεχνικός/Άλλο:	32% (2.213)	Τεχνικός/Άλλο:	11% (227)
Άτομα με αναπηρία	361 (5%)	Άτομα με αναπηρία	17* (1%)
Μόνιμοι πλήρους απασχόλησης:	6.817	Μόνιμοι πλήρους απασχόλησης:	2.044
Φύλο		Φύλο	
Άντρες:	70% (4.774)	Άντρες:	49% (997)
Γυναίκες:	30% (2.043)	Γυναίκες:	51% (1.047)
Μόνιμοι μερικής απασχόλησης:	61	Μόνιμοι μερικής απασχόλησης:	1
Φύλο		Φύλο	
Άντρες:	(0)	Άντρες:	100% (1)
Γυναίκες:	100% (61)	Γυναίκες:	(0)
Συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου:	166	Συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου:	0
Φύλο		Φύλο	
Άντρες:	62% (103)	Μη διαθέσιμα στοιχεία	
Γυναίκες:	38% (63)		
Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου:	11	Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου:	9
Ηλικία		Ηλικία	
Κάτω των 30:	0% (0)	Κάτω των 30:	0% (0)
30–50:	45,5% (5)	30–50:	44,4% (4)
Άνω των 50:	54,5% (6)	Άνω των 50:	55,6% (5)

Σημειώσεις: Τα στοιχεία είναι σύμφωνα με την απογραφή προσωπικού στις 31 Δεκεμβρίου 2013. *Επιπρόσθετα, είναι σε εξέλιξη η διαδικασία ανανέωσης των πιστοποιητικών αναπηρίας 7 υπαλλήλων.



Ο ΟΤΕ ολοκλήρωσε με επιτυχία μια σειρά Προγραμμάτων Οικειοθελούς Αποχώρησης τα οποία απευθύνονταν κυρίως σε εργαζόμενους κοντά στη συνταξιοδότηση. Ξεπερνώντας κατά πολύ τον αρχικό στόχο, 1.827 εργαζόμενοι αποδέχθηκαν τα κίνητρα που δόθηκαν από τον ΟΤΕ. Η καθαρή ετήσια εξοικονόμηση από τη μείωση του προσωπικού, υπολογίζεται για τον ΟΤΕ, σε περίπου €94 εκ. Υπενθυμίζεται ότι τα Προγράμματα Οικειοθελούς Αποχώρησης δεν επιβαρύνουν τα ασφαλιστικά ταμεία, καθώς ο ΟΤΕ καλύπτει το σύνολο του κόστους των ασφαλιστικών εισφορών για την αυτασφάλιση των εργαζομένων που αποχώρησαν μέσω των προγραμμάτων, το οποίο ανέρχεται σε περίπου €73,5 εκ. Επιπλέον, ο ΟΤΕ προσέφερε ένα ειδικό πρόγραμμα ιδιωτικής ασφάλισης καθώς και ειδικές προσφορές για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου ΟΤΕ, στους αποχωρήσαντες εργαζόμενους.

Για τη στήριξη των εργαζομένων που ενδιαφέρθηκαν για τα Προγράμματα Οικειοθελούς Αποχώρησης, η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ, σχεδίασε και υλοποίησε μια πλατφόρμα επικοινωνίας (Γραφείο Ενημέρωσης, Τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης – HR Help Desk) με στόχο την παροχή όλων των απαιτούμενων πληροφοριών και την υποστήριξη των ενδιαφερομένων κατά τη διάρκεια της υποβολής των αιτήσεων. Εξειδικευμένο προσωπικό των μονάδων Ανθρώπινου Δυναμικού παρέχει επίσης εξατομικευμένη υποστήριξη μέσω κατ' ιδίαν συναντήσεων με τους ενδιαφερόμενους.

Στο ίδιο πλαίσιο λειτουργικής αναδιάρθρωσης, η COSMOTE ανακοίνωσε ένα Πρόγραμμα Οικειοθελούς Αποχώρησης τον Απρίλιο του 2013, δίνοντας στους εργαζόμενους με περισσότερα από 4 χρόνια υπηρεσίας τη δυνατότητα να αποχωρήσουν από την εταιρεία. Το 2013, 96 εργαζόμενοι αποδέχθηκαν το προσφερόμενο πακέτο κινήτρων και αποχώρησαν οικειοθελώς.

Προσλήψεις και Αποχωρήσεις, 2013

	Προσλήψεις				Αποχωρήσεις (συμπεριλαμβάνονται οι περιπτώσεις εθελουσίας εξόδου)			
	OTE		COSMOTE		OTE		COSMOTE	
	Αριθμός	%	Αριθμός	%	Αριθμός	%	Αριθμός	%
Ηλικία								
< 30	0	0%	3	13%	3	0%	1	1%
30-50	8	89%	20	83%	479	26%	98	96%
>50	1	11%	1	4%	1.399	74%	3	3%
Φύλο								
Άντρες	6	77%	20	83%	1.340	71%	44	43%
Γυναίκες	3	33%	4	17%	541	29%	58	57%
Περιοχή								
Αττική	7	78%	20	83%	1.035	55%	86	84%
Εκτός Ελλάδας							1	1%
Ήπειρος			1	4%	33	2%		
Θεσσαλία					53	3%	1	1%
Θράκη					45	2%		
Κεντρική Ελλάδα και Εύβοια					99	5%		
Κρήτη			2	8%	89	5%	1	1%
Μακεδονία	1	11%	1	4%	213	11%	11	11%
Νησιά Αιγαίου					70	4%		
Νησιά Ιονίου					36	2%		
Πελοπόννησος	1	11%			208	11%	2	2%
Σύνολο	9		24¹		1,881²		102³	
Αποχωρήσεις ως % του συνόλου των μόνιμων εργαζομένων⁴						27%		5%

Σημειώσεις:

- 1 Συμπεριλαμβάνονται 6 προσλήψεις που πραγματοποιήθηκαν εντός του Ομίλου ΟΤΕ.
- 2 Συμπεριλαμβάνονται 1.827 αποχωρήσεις μέσω των Προγραμμάτων Οικειοθελούς Αποχώρησης.
- 3 Συμπεριλαμβάνονται 96 αποχωρήσεις μέσω των Προγραμμάτων Οικειοθελούς Αποχώρησης.
- 4 Υπολογίζεται με βάση το σύνολο των μόνιμων εργαζομένων, όπως αυτοί καταμετρήθηκαν στις 31 Δεκεμβρίου 2013.

Σχετικά με τον
Απολογισμό

Στρατηγική και
Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες
Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Μετά τα Προγράμματα Οικειοθετούς Αποχώρησης, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα, μέσω της ΟΤΕplus προχώρησε στην πρόσληψη 753 νέων υπαλλήλων, μειώνοντας το μέσο όρο ηλικίας των εργαζομένων. Η πρόσληψη των νέων υπαλλήλων βασίστηκε σε αξιολογημένες διαδικασίες και πραγματοποιήθηκε με πλήρη διαφάνεια, μέσω προκήρυξης.

Προσλήψεις ΟΤΕplus 2013		
Αντικείμενο	Αριθμός	%
Τεχνικοί	344	46%
Εξυπηρέτηση πελατών μέσω τηλεφωνικού κέντρου	254	34%
Πωλήσεις	67	9%
Πληροφορική	9	1%
Άλλο	79	10%
Περιοχή	Αριθμός	%
Αττική	355	47%
Υπόλοιπη Ελλάδα	398	53%
Ηλικία	Αριθμός	%
Κάτω των 31	479	64%
31–50	273	36%
Άνω των 50	1	0%
Σύνολο	753	

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δραστηριοποιούνται σε όλη την Ελλάδα. Αν και δεν υπάρχει επίσημα διατυπωμένη πολιτική 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 Γενικών Διευθυντών και Διευθυντών των εταιρειών είναι Έλληνες πολίτες.

Επενδύοντας στους Νέους

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούνται ως μια εξαιρετική ευκαιρία απασχόλησης για τους φοιτητές που ξεκινούν την καριέρα τους. Το 2013, σύμφωνα με μια έρευνα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, η COSMOTE αναδείχθηκε ως ένας από τους 10 πιο ελκυστικούς εργοδότες που συγκεντρώνουν την υψηλότερη προτίμηση νέων πτυχιούχων και φοιτητών.

Οι εταιρείες προσφέρουν σε πολλούς φοιτητές, κυρίως μέσω προγραμμάτων πρακτικής άσκησης, την ευκαιρία να εφαρμόσουν τις γνώσεις τους σε ένα πραγματικό εργασιακό περιβάλλον, να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία, να εκπαιδευτούν κατά τη διάρκεια της εργασίας (on-the-job) και να αναπτύξουν δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να έχουν καλύτερη απόδοση στο μέλλον. Δείτε επίσης την ενότητα [ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Υποστήριξη των Νέων](#).

Επιπρόσθετα μέσα στο 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετείχαν σε μια σειρά εκδηλώσεων που

διοργανώθηκαν, κυρίως από Πανεπιστήμια, με στόχο την υποστήριξη νέων σε θέματα επαγγελματικής σταδιοδρομίας (career events). Εκπρόσωποι των μονάδων Ανθρώπινου Δυναμικού, είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν από κοντά φοιτητές, αποφοίτους και νεαρούς επαγγελματίες και να συζητήσουν μαζί τους σχετικά με πιθανές επαγγελματικές ευκαιρίες στον Όμιλο ΟΤΕ, προσκαλώντας τους να εκδηλώσουν το ενδιαφέρον τους για απασχόληση στον Όμιλο, δημιουργώντας το δικό τους προσωπικό προφίλ στις ιστοσελίδες των εταιρειών. Οι σημαντικότερες συμμετοχές σε εκδηλώσεις καριέρας είναι:

- «Job Fair Athens 2013», μια διημερίδα καριέρας η οποία οργανώθηκε από φοιτητές του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου για φοιτητές και νέους αποφοίτους Πολυτεχνικών και Οικονομικών Σχολών.
- «ALBA Graduate Business School Career Forum 2013», όπου οι εκπρόσωποι της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ είχαν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με φοιτητές του ALBA.

- «Career Day Opportunities», εκδήλωση που διοργανώθηκε από την Γερμανική Σχολή Αθηνών και στην οποία συμμετείχαν επιχειρήσεις που διατηρούν επιχειρηματικούς δεσμούς με γερμανικές εταιρείες.
- «AIT Career Days 2013», υπό την αιγίδα του Athens Information Technology (AIT) Center, που αποτελεί ένα ανεξάρτητο, μη κερδοσκοπικό, ινστιτούτο τεχνολογίας που προσφέρει υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης και έρευνας σε καινοτόμες τεχνολογίες, δημιουργώντας συνεργασίες μεταξύ του υψηλής κατάρτισης εκπαιδευτικού του προσωπικού, των στελεχών επιχειρήσεων και άλλων φορέων.
- «Ημέρες Σταδιοδρομίας 2013», στο Πανεπιστήμιο Πειραιά όπου απόφοιτοι από διαφορετικά επιστημονικά πεδία ήρθαν σε επαφή μέσω συνεντεύξεων με στελέχη από το ανθρωπινό δυναμικό πολλών επιχειρήσεων.
- «Ημέρες Καριέρας 2013», μια δημοφιλής εκδήλωση που διοργανώνεται από την εταιρεία Καριέρα Α.Ε. και στο πλαίσιο της οποίας στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE είχαν την ευκαιρία να συναντηθούν με αποφοίτους, φοιτητές αλλά και επαγγελματίες.

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 Απασχόλησης 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.
- Την Πολιτική Εργασιακών Σχέσεων και τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ, οι οποίοι αναγνωρίζουν ρητά τη βασική ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και το δικαίωμα συμμετοχής σε Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, στο πλαίσιο της Εθνικής Νομοθεσίας και απαγορεύουν ρητά τις παράνομες διακρίσεις ή την παρενόχληση λόγω ηλικίας, φύλου, θρησκειώματος, ικανότητας, καταγωγής ή σεξουαλικού προσανατολισμού.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE λειτουργούν σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων στον Όμιλο. Ο Κώδικας αυτός, έχει διαμορφωθεί σύμφωνα με το υφιστάμενο Εθνικό Νομοθετικό πλαίσιο.

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 συμβουλευόνται τους συνδικαλιστικούς φορείς, ανάλογα με την περίπτωση και σύμφωνα με το αντίστοιχο νομοθετικό πλαίσιο. Επιπλέον για την πραγματοποίηση των παραπάνω, αν και δεν υπάρχει επίσημο χρονοδιάγραμμα, η Διοίκηση φροντίζει να ενημερώνει τους συνδικαλιστικούς φορείς, δίνοντάς τους ένα εύλογο χρονικό διάστημα για συζητήσεις και διαβουλεύσεις.

Το 2013, η COSMOTE αναδείχθηκε ως ένας από τους 10 πιο δημοφιλείς εργοδότες σε φοιτητές και απόφοιτους πανεπιστημίου

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★
 σύμφωνα με μια έρευνα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών



4.2.3

Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις

Στην Ελλάδα, λόγω του εθνικού ρυθμιστικού πλαισίου, υπάρχει πολύ χαμηλός κίνδυνος παραβίασης των δικαιωμάτων του συνδικαλιζέσθαι και της συμμετοχής σε συλλογικές διαπραγματεύσεις, ή αναφορικά με την ύπαρξη περιστατικών παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας. (βλ. ενότητα ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών).

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

Το Μάιο του 2013, οριστικοποιήθηκαν και υπεγράφησαν οι Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας μεταξύ του ΟΤΕ και της Ομοσπονδίας Εργαζομένων του ΟΤΕ (ΟΜΕ-ΟΤΕ), καθώς και μεταξύ της COSMOTE και του Συλλόγου Εργαζομένων COSMOTE Ελλάδας, στο πλαίσιο των οποίων ορίζεται ότι όλοι οι όροι που αναφέρονται στις συμβάσεις που υπογράφηκαν μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών θα παραμείνουν σε ισχύ μέχρι 31-12-2014.

Η πειθαρχική διαδικασία και οι κανονισμοί μετάταξης του προσωπικού τροποποιήθηκαν σύμφωνα με την προαναφερθείσα Συλλογική Σύμβαση που υπογράφηκε μεταξύ ΟΤΕ και ΟΜΕ – ΟΤΕ. Θέματα μισθοδοσίας καθορίστηκαν στη Συλλογική Σύμβαση μεταξύ της COSMOTE και Συλλόγου Εργαζομένων COSMOTE Ελλάδας.

Κατά τη διάρκεια του 2013, λόγω κυρίως της οικονομικής κατάστασης στην Ελλάδα και των προτεινόμενων αλλαγών στην εθνική κοινωνική πολιτική, πραγματοποιήθηκαν έξι απεργίες (διάρκειας μίας ημέρας έκαστη) και τρεις στάσεις εργασίας από το προσωπικό του ΟΤΕ και της COSMOTE.

4.2.4

Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Βασική αρχή όλων των διαδικασιών Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΤΕ και της COSMOTE, αποτελεί, ότι όλες οι αποφάσεις και οι ενέργειες που αφορούν σε θέματα όπως προσλήψεις, αμοιβές, ανάπτυξη και εξέλιξη εργαζομένων και λήξη συμβάσεων χαρακτηρίζονται από αξιοκρατία, διαφάνεια και έλλειψη διακρίσεων.

Με την προώθηση της διαφορετικότητας και την αρμονική σύνθεση διαφορετικών ικανοτήτων, ταλέντων και εμπειρίας των εργαζομένων, αντρών και γυναικών, σε όλες τις δράσεις των εταιρειών, προσδίδεται επιπλέον αξία και εξασφαλίζεται η αναπτυξιακή προοπτική των εταιρειών, 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 2013, η Υποδιεύθυνση Πρόληψης, Πολιτικών & Εκπαίδευσης Ομίλου ΟΤΕ (της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ) έλαβε 649 ερωτήματα εργαζομένων μέσω της διαδικασίας «Ask Me», αρκετά από τα οποία αναφέρονταν σε εγκρίσεις χορηγιών. Κανένα από τα ερωτήματα δεν σχετιζόταν με θέματα διακρίσεων.

Επιπλέον, η Υποδιεύθυνση Αναφορών & Διαχείρισης Υποθέσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ (της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ) έλαβε 24 καταγγελίες μέσω της διαδικασίας «Tell Me», σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Κανάλι Επικοινωνίας: Tell Me!, 2013

	ΟΤΕ	COSMOTE
Σύνολο καταγγελιών εργαζομένων	21	3
Καταγγελίες σχετικές με διακρίσεις	0	1*

* Μία (1) υπόθεση αφορούσε σε διάκριση λόγω φύλου. Η καταγγελία διερευνήθηκε και αποδείχθηκε αβάσιμη.

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 Συλλογική Σύμβαση, το ύψος του μισθού των εργαζομένων καθορίζεται με βάση το επίπεδο σπουδών τους και τα έτη απασχόλησής τους. 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 στη Συλλογική Σύμβαση. Κατ'αντιστοιχία, η αναλογία απολαβών ανδρών και γυναικών είναι 1:1, αντίστοιχα. Επιπρόσθετα, κατά το 2013, το επίπεδο του βασικού μισθού σε σχέση με τον εθνικό κατώτατο μισθό στην Ελλάδα, ήταν υψηλότερο κατά 76,42% στον ΟΤΕ και κατά 57,84% στην COSMOTE.

Γονική Άδεια

Οι εταιρείες παρέχουν άδεια μητρότητας για τοκετό και γονική 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.
- **Για την COSMOTE:** Εργασία μια ώρα λιγότερη την ημέρα για τρία έτη ή δυο ώρες λιγότερες την ημέρα για δεκαοκτώ μήνες εάν επιτρέπεται από τις επιχειρησιακές ανάγκες ή εναλλακτικά εξάμηνη άδεια φροντίδας παιδιού ή μία ημέρα άδειας την εβδομάδα για δεκαοκτώ μήνες.

Οι άνδρες έχουν επίσης το δικαίωμα να λάβουν την ανωτέρω γονική άδεια, με την προϋπόθεση ότι οι σύζυγοί τους δεν έχουν λάβει αντίστοιχη άδεια από τον εργοδότη τους. Το 2013 δεν υπήρξαν άντρες εργαζόμενοι στον ΟΤΕ ή την COSMOTE που έλαβαν γονική άδεια.

Όλες οι εργαζόμενες γυναίκες, 64¹ γυναίκες εργαζόμενες στον ΟΤΕ και 105 στην COSMOTE, έκαναν χρήση της γονικής άδειας που δικαιούνταν. Με εξαίρεση μία εργαζόμενη γυναίκα της COSMOTE, που παραιτήθηκε κατά τη διάρκεια της γονικής άδειας, οι υπόλοιπες επέστρεψαν στην εργασία τους μετά τη λήξη της άδειας και εξακολουθούν να απασχολούνται στον ΟΤΕ και την COSMOTE.

Διαφορετικότητα ως προς το Φύλο

Το 2013, 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. Αναφορικά με τις Διοικητικές θέσεις του Ομίλου, οι γυναίκες καταλαμβάνουν το 30% όλων των ανώτερων θέσεων, το 25% των θέσεων Γενικού Διευθυντή και το 33% των θέσεων στην Επιτροπή Διοίκησης ΟΤΕ-COSMOTE.

¹ Αναφέρεται σε εργαζόμενες που χρησιμοποίησαν το δικαίωμα γονικής άδειας από το Μάρτιο του 2013.

Διαφορετικότητα στο ΔΣ και τη Διοίκηση, 2013

	Άντρες		Γυναίκες		Σύνολο
	Αριθμός	%	Αριθμός	%	Αριθμός
Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ	10	91%	1	9%	11
Διοικητικό Συμβούλιο COSMOTE	9	100%	0	0%	9
Διευθύνων Σύμβουλος	1	100%	0	0%	1
Επιτροπή Διοίκησης ΟΤΕ-COSMOTE	8	67%	4	33%	12
Διοικητικές θέσεις που αναφέρονται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο ΟΤΕ-COSMOTE	9	75%	3	25%	12
Σύνολο	22	81,5%	5	18,5%	27

Διαφορετικότητα στο ΔΣ και τη Διοίκηση, 2013

Ομάδα Διοίκησης	Άντρες		Γυναίκες		Σύνολο
	Αριθμός	%	Αριθμός	%	Αριθμός
Γενικοί Διευθυντές	15	75%	5	25%	20
Διευθυντές	63	80%	16	20%	79
Υποδιευθυντές	204	82%	44	18%	248
Προϊστάμενοι Τμημάτων	534	66%	280	34%	814
Σύνολο	816	70%	345	30%	1.161

Σημείωση

Όλα τα στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE που ανήκουν σε διοικητικές θέσεις επιπέδου Γενικού Διευθυντή έως Προϊσταμένου Τμήματος, προσμετρούνται μόνο μια φορά. Οι Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές συμπεριλαμβάνονται στην κατηγορία των Γενικών Διευθυντών.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

4.3

Υγεία και Ασφάλεια

4.3.1 Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

Μια Θεμελιώδης Προτεραιότητα

Η διασφάλιση ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους συνεργάτες τους, εξακολουθεί να αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας θεωρούνται ζωτικής σημασίας για το επιτυχημένο και βιώσιμο μέλλον της εταιρείας και έχουν άμεσες επιπτώσεις σε θέματα όπως είναι η ικανοποίηση των εργαζομένων, η ευημερία, η ποιότητα της εργασίας και η εταιρική κουλτούρα. Ως εκ τούτου, οι εταιρείες του Ομίλου δρουν προληπτικά προς την κατεύθυνση αυτή, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές διατάξεις του ελληνικού δικαίου και τα αντίστοιχα πρότυπα ως ελάχιστες απαιτήσεις, τις οποίες συχνά βελτιώνουν και αναπτύσσουν περαιτέρω.



Οι πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας του ΟΤΕ και της COSMOTE, βασίζονται στη νομοθεσία της χώρας και της Ε.Ε., καθώς και τις αξιολογήσεις κινδύνων που διεξάγονται από τις ομάδες Υγείας και Ασφάλειας των εταιρειών και εφαρμόζονται στο 100% του ανθρώπινου δυναμικού του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα.

Οι Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας, οι οποίες αποτελούνται από εκπλεγμένους εκπροσώπους των εργαζομένων, συναντώνται κάθε τρίμηνο με εκπροσώπους της Διοίκησης, σε επίπεδο Γενικών Διευθυντών, προκειμένου να συζητήσουν όλα τα θέματα και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την Υγεία και την Ασφάλεια. Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας δεν καλύπτονται από τις επίσημες Συλλογικές Συμβάσεις με τα συνδικάτα του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Τα θέματα Υγείας αξιολογούνται επίσης από τους εργαζόμενους μέσω της Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων, η οποία διεξάγεται κάθε δύο χρόνια και επικεντρώνεται σε παράγοντες 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.

Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας

Οι Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας του ΟΤΕ και της COSMOTE για τους κλάδους σταθερής και κινητής τηλεφωνίας παίζουν σημαντικό ρόλο σε δραστηριότητες σχετικές με την πρόληψη, την εκτίμηση κινδύνου, τις διαβουλεύσεις μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων, την εκπαίδευση και τον έλεγχο της απόδοσης, σύμφωνα με τις ακόλουθες αρχές και συστήματα και ενέργειες:

- Συμμόρφωση με όλες τις νομικές απαιτήσεις.
- Πιστοποίηση όλων των λειτουργιών του ΟΤΕ και της COSMOTE, σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001.
- Αναθεώρηση των μελετών εντοπισμού των εργασιακών κινδύνων τουλάχιστον κάθε τρία χρόνια και επιπλέον σε περιπτώσεις που υπάρχει μεταβολή των συνθηκών εργασίας ή όταν εισάγονται νέες δραστηριότητες ή υπηρεσίες.
- Ολοκληρωμένο σύστημα Υγείας και Ασφάλειας το οποίο μεταξύ άλλων περιλαμβάνει και διαβουλεύσεις μεταξύ της Διοίκησης και των εργαζομένων.
- Ολοκληρωμένο σύστημα Αναφοράς Ατυχημάτων-Συμβάντων, το οποίο εφαρμόζεται από την

Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης του ΟΤΕ και την Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας της COSMOTE, και καλύπτει τη διερεύνηση των συμβάντων, την αποτύπωση προτάσεων βελτίωσης και την καταγραφή στοιχειοθετημένων αναφορών.

- Συστηματική εκπαίδευση για όλους τους εργαζόμενους, αναφορικά με τις αρχές και τις πρακτικές της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, και πρόσθετη εξειδικευμένη εκπαίδευση για δυνητικά επικίνδυνες εργασίες που σχετίζονται με έργα εγκατάστασης.
- Δειγματοληπτικός έλεγχος τήρησης των μέτρων ασφάλειας από τους εργοστάσιους.
- Λειτουργία πλήρως εξοπλισμένων ιατρείων σε πέντε κτίρια του ΟΤΕ και σε πέντε κτίρια της COSMOTE, με στόχο την παροχή πρώτων βοηθειών, τη διενέργεια προληπτικών εξετάσεων και την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης ψυχικής υγείας.
- Πραγματοποίηση προγραμματισμένων ιατρικών προληπτικών εξετάσεων κάθε μήνα για εργαζόμενους σε όλη τη χώρα και δημιουργία ιατρικού φακέλου για κάθε εργαζόμενο.
- Οργάνωση Ομάδων Απόκρισης Έκτακτων Συμβάντων: πρώτες Βοήθειες, χρήση πυροσβεστήρων, τακτικές ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων.
- Πραγματοποίηση ημερίδων, έκδοση ενημερωτικών δελτίων και άρθρων στα εταιρικά Intranet sites σχετικά με σημαντικά θέματα υγείας και ευημερίας, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

4.3.2 Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2013

Κατά τη διάρκεια του 2013, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας που αφορούσαν στην πρόληψη και την εκπαίδευση των εργαζομένων. Ειδικότερα συνεχίστηκαν οι επιθεωρήσεις στα ίδια επίπεδα με τα προηγούμενα έτη και παράλληλα, υλοποιήθηκαν τακτικά αλλά και νέα εκπαιδευτικά προγράμματα. Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τις επιδόσεις (KPIs) του Ομίλου σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2013.

Επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2013		
	ΟΤΕ	COSMOTE
Θάνατοι		
Θάνατοι εργαζομένων	Κανένας	Κανένας
Θάνατοι εργολάβων	Μη διαθέσιμα στοιχεία	Κανένας
Ατυχήματα σχετικά με την εργασία (εργαζόμενοι)		
Αριθμός τραυματισμένων εργαζομένων		
Άντρες	25	6
Γυναίκες	6	8
Σύνολο	31	14
Δείκτης τραυματισμών¹		
Άντρες	0,46	0,59
Γυναίκες	0,25	0,75
Σύνολο	0,40	0,68
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών²		
Άντρες	0	0
Γυναίκες	0	0
Σύνολο	0	0
Δείκτης ημερών που απωλέσθηκαν³		
Άντρες	31,28	6,73
Γυναίκες	7,06	13,11
Σύνολο	23,83	10,00
Δείκτης απουσιών⁴		
	543,67	615,45

Σημειώσεις

- ¹ 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).
- ² 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.
- ³ 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 ΟΤΕ αναφέρονται σε ημερολογιακές ημέρες, ενώ για την COSMOTE σε προγραμματισμένες ημέρες εργασίας. Οι μέρες που απωλέσθηκαν απουσίας υπολογίζονται από την ημέρα του τραυματισμού ή την επόμενη ημέρα, ανάλογα με την ώρα της ημέρας που συνέβη ο τραυματισμός.
- ⁴ 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 συλλογικά και όχι ανάλογα με το φύλο.

Τα 2013, τα ποσοστά εργατικών ατυχημάτων και οι ημέρες απουσίας από την εργασία μειώθηκαν ελάχιστα σε σχέση με το 2012. Το 2013, δεν συνέβη κανένα θανατηφόρο ατύχημα στον ΟΤΕ και την COSMOTE, ενώ ο αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία μειώθηκε ελάχιστα και στις δύο εταιρείες.

Εξαετής Επίδοση Υγείας και Ασφάλειας						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ΟΤΕ						
Θάνατοι εργαζομένων	1	0	0	0	1	0
Τραυματισμοί εργαζομένων*	28	31	29	27	33	31
Ημέρες εργασίας που απωλέσθηκαν (ημερολογιακές μέρες)	1.427	2.164	1.556	1.408	2.503	1.853
COSMOTE						
Θάνατοι εργαζομένων	0	0	0	0	0	0
Τραυματισμοί εργαζομένων*	16	22	28	17	19	14
Ημέρες εργασίας που απωλέσθηκαν (ημερολογιακές μέρες)	139	178	235	218	416	207

* Δεν συμπεριλαμβάνονται οι θάνατοι

4.3.3 Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέχισαν να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση και να διαθέτουν πόρους σε δράσεις πρόληψης, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης.

Η ανάπτυξη του ετήσιου πλάνου εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας βασίζεται στη γενική αξιολόγηση των πεπραγμένων του προηγούμενου έτους, όπως τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων που πραγματοποιήθηκαν από το ιατρικό και τεχνικό προσωπικό, τα εργατικά ατυχήματα και η επιτυχία των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Σε όλους τους εργαζόμενους παρέχεται ενημέρωση και εκπαίδευση προκειμένου να προωθηθεί η διασφάλιση 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 δουλεύουν 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.

Προγράμματα Εκπαίδευσης και Ενημέρωσης σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Η εκπαίδευση αναφορικά με την Ασφάλεια σχετίζεται με το αντικείμενο εργασίας κάθε ομάδας εργαζομένων, σύμφωνα με τις επικαιροποιημένες οδηγίες για ασφαλή εργασία και περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, θέματα όπως η σωστή χρήση του εξοπλισμού ατομικής προστασίας (ΕΑΠ), η ασφάλεια στους κατανεμτές και τις φορητές σκάλες, η ασφάλεια των εξωτερικών συνεργείων για εργασίες που πραγματοποιούνται εκτός των εγκαταστάσεων του ΟΤΕ κ.λπ. Επίσης, η εκπαίδευση κάλυψε και άλλα ζητήματα όπως είναι οι σημανσεις ασφαλείας, η καταλληλότητα και η ασφάλεια του εξοπλισμού, η ασφάλεια στο χώρο εργασίας, η ασφαλής οδήγηση, οι μέθοδοι ασφαούς αναρρίχησης, η ασφαλής εκκένωση σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης και η πυροπροστασία, η αποφυγή θερμοπληξίας, η ασφαλής αναρρίχηση σε ακραίες καιρικές συνθήκες (πάγος και χιόνι), η ασφάλεια σε περίπτωση σεισμού και η εκπαίδευση σύμφωνα με το πρότυπο OSHAS

18001. Η COSMOTE πραγματοποίησε 2 ενημερωτικά σεμινάρια με θέμα την ασφαλή αναρρίχηση σε ακραίες καιρικές συνθήκες, στα οποία συμμετείχαν 29 εργαζόμενοι.

Η εκπαίδευση αναφορικά με την Υγεία περιελάμβανε θέματα σχετικά με την παροχή πρώτων βοηθειών, την εργασία κάτω από δυσμενείς καιρικές συνθήκες, τη σωστή διατροφή, τη διαχείριση του εργασιακού άγχους και την πρόληψη του καρκίνου του μαστού.

Επιπρόσθετα, υλοποιήθηκαν καμπάνιες ενημέρωσης μέσω της έκδοσης ενημερωτικών δελτίων και

άρθρων στα εταιρικά Intranet sites, αναφορικά με τα ακόλουθα θέματα: με αφορμή την Ευρωπαϊκή Ημέρα Μελανώματος: Ελληνική εβδομάδα κατά του καρκίνου του δέρματος, κάπνισμα και υγεία, πρόληψη και συμβουλές για την ηπατίτιδα Β, οδηγίες για την προστασία των ματιών κατά τη χρήση Η/Υ, διαχείριση άγχους και προβλήματα ύπνου, αποφυγή θερμοπληξίας, αιτίες και συμπτώματα καρδιαγγειακών νοσημάτων, αρθρίτιδα, ψυχική υγεία, ΧΑΠ (Χρόνια Αποφρακτική Πνευμονοπάθεια), εποχική γρίπη και προληπτικά μέτρα, πρόληψη σε συνθήκες καύσωνα, προστασία από τον ιό του «Νείλου».

Βασικές Δραστηριότητες για το 2013 – Υγεία και Ασφάλεια στο χώρο Εργασίας

Δραστηριότητα	ΟΤΕ	COSMOTE
Πρώτες βοήθειες (συμπ. η μέτρηση πίεσης, η παροχή πρώτων βοηθειών)	1.678 εργαζόμενοι	2.175 εργαζόμενοι
Ιατρικές εξετάσεις (συμπ. προληπτικών εξετάσεων, εξετάσεων προαγωγής υγείας, κλινικών εξετάσεων)	15.578 εξετάσεις 4.089 εργαζόμενοι	2.362 εξετάσεις 706 εργαζόμενοι
Εξετάσεις όρασης	3.064 εργαζόμενοι	176 εργαζόμενοι
Μελέτες επαγγελματικού κινδύνου	Διεξήχθησαν 74 μελέτες	Διεξήχθησαν 3 μελέτες
Εκθέσεις μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας	3 εκθέσεις για 3 κτίρια	86 εκθέσεις για 28 Σταθμούς Βάσης στα αστικά κέντρα και για 58 Σταθμούς Βάσης σε αγροτικές περιοχές
Επιθεωρήσεις ασφάλειας στο χώρο εργασίας	2.265 τεχνικές επιθεωρήσεις 1.378 ιατρικές επιθεωρήσεις	237 τεχνικές επιθεωρήσεις 235 ιατρικές επιθεωρήσεις
Ώρες εκπαίδευσης για θέματα Υγείας και Ασφάλειας	3.854 ώρες (σύνολο) 0,43 ώρες (μέσος όρος ανά εργαζόμενο)	3.364 ώρες (σύνολο) 1,62* ώρες (μέσος όρος ανά εργαζόμενο)

* Ο μέσος όρος εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας ανά εργαζόμενο υπολογίστηκε με βάση τον ετήσιο μέσο αριθμό εργαζομένων.

Πρόγραμμα: Εγκαταστάσεις γυμναστηρίου στο νέο κτίριο ΟΤΕ-COSMOTE για την ενίσχυση της σωματικής υγείας των εργαζομένων

Η ύπαρξη γυμναστηρίου εντός του χώρου εργασίας παρέχει στους εργαζόμενους ένα κίνητρο προκειμένου να υιοθετήσουν 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 γυμναστήριο στο κτίριο της Παιανίας άνοιξε τον Οκτώβριο του 2013 και ήδη έχει περισσότερα από 130 μέλη.

Πρόγραμμα: Ψυχική Υγεία

Η υπηρεσία Ψυχολογικής Υποστήριξης Εργαζομένων της COSMOTE διαθέτει 2 ψυχολόγους, 1 στην Αθήνα και 1 στη Θεσσαλονίκη, οι οποίοι επισκέπτονται τις κατά τόπους εγκαταστάσεις της εταιρείας. Το 2013, παρασχέθηκαν 936 ώρες υπηρεσιών, οι οποίες περιελάμβαναν ατομικές, τηλεφωνικές συνεδρίες με τους εργαζόμενους, αλλά και συνεδρίες σε συνεργασία με ιατρούς. Προσφέρθηκαν επίσης, υπηρεσίες διαχείρισης κρίσεων σε συνεργασία με ομάδες εργαζομένων και προϊστάμενους, σχετικά με θέματα ψυχικής υγείας που αφορούσαν σε θέματα εργασίας.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Μεταξύ των περιστατικών που εξετάστηκαν, στο πλαίσιο του προγράμματος, περιλαμβάνονται τα εξής: θέματα σχετικά με την προσωπική ζωή, την εργασία, την υγεία καθώς και παθήσεις όπως η κατάθλιψη και το έντονο άγχος. Τα τελευταία έτη, πιθανότατα λόγω των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης, ο αριθμός των εργαζομένων που ζητούν την παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών έχει αυξηθεί.

Πρόγραμμα: Χρόνια πάσχοντες

Η COSMOTE δεσμεύεται να παρέχει συνεχή, υπεύθυνη και πρακτική υποστήριξη σε εργαζόμενους με προβλήματα υγείας, ενώ παράλληλα αναπτύσσει κατάλληλες θέσεις εργασίας γι' αυτούς.

Η Ομάδα Υγείας της COSMOTE (η οποία περιλαμβάνει γιατρό εργασίας, ψυχολόγο, νοσηλεύτρια και επισκέπτες υγείας) σε συνεργασία με την Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας εφαρμόζουν μια ολιστική προσέγγιση για την εργασιακή αποκατάσταση και την πολυεπίπεδη στήριξη των εργαζομένων με χρόνιες παθήσεις. Για τις συντονισμένες προσπάθειες και τις έγκυρες παρεμβάσεις της, η COSMOTE τιμήθηκε ως «Partner of Excellence» στο συνέδριο «Workplace Health Practices for Employees with Chronic Illness» που πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες (22 και 23 Οκτωβρίου) υπό την αιγίδα του «Ευρωπαϊκού Δικτύου για Προαγωγή της Υγείας (ENWHP)» και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Πρόγραμμα: Οστεοπόρωση

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE σε συνεργασία με το Σύλλογο Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση προσέφεραν μια δωρεάν μέτρηση οστικής πυκνότητας στις γυναίκες υπαλλήλους τους. Δεδομένου ότι η μέτρηση διαρκεί μόνο λίγα λεπτά, τα αποτελέσματα αξιολογήθηκαν επί τόπου από εξειδικευμένους γιατρούς, μέλη του Συλλόγου, και δόθηκαν άμεσα στις εργαζόμενες που συμμετείχαν. Συνολικά, σε αυτό το πρόγραμμα, συμμετείχαν 142 εργαζόμενες του ΟΤΕ και 49 της COSMOTE από το Μέγαρο του ΟΤΕ και το κτίριο της Παιανίας.

Πρόγραμμα: Υπέρταση

Ο ΟΤΕ, σε συνεργασία με την Ιατρική Σχολή του Πανεπιστημίου Αθηνών, παρουσίασε για πρώτη φορά ένα παρεμβατικό πρόγραμμα μη φαρμακευτικής αντιμετώπισης της υπέρτασης και της πρόληψής της για τους εργαζόμενους. Συνολικά 82 εργαζόμενοι του ΟΤΕ εκδήλωσαν ενδιαφέρον συμμετοχής στο συγκεκριμένο πρόγραμμα, στο πλαίσιο του οποίου χρησιμοποιήθηκαν μέθοδοι διαχείρισης του άγχους με στόχο την αλλαγή του τρόπου ζωής και την υιοθέτηση υγιεινών συμπεριφορών.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

4.4

Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η προσέγγιση του ΟΤΕ και της COSMOTE για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, βασίζεται στη Αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς «Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ». Στόχος των εταιρειών είναι η δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο ο εργαζόμενος θα μπορεί να αποδώσει στο μέγιστο των δυνατοτήτων του και να εξελιχθεί προσωπικά και επαγγελματικά. Η επαγγελματική ανάπτυξη αποτελεί βασική προτεραιότητα και συνδυάζεται με μια σειρά εργαλείων που περιλαμβάνουν την αξιολόγηση και διαχείριση της απόδοσης, με διαφάνεια και αξιοκρατία, καθώς και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας μέσα στον Όμιλο. Επίσης, οι εταιρείες υλοποιούν προγράμματα για την εξέλιξη της γνώσης που στοχεύουν είτε στην επανακατάρτιση είτε στην υψηλή εξειδίκευση των εργαζομένων, καθώς και ατομικά πλάνα ανάπτυξης και διαδικασίες αξιολόγησής τους, για βελτιωτικές ενέργειες.

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).



4.4.1 Διαχείριση Απόδοσης

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν, για όλα τα ιεραρχικά εργαζομένων, τη διαδικασία της ετήσιας αξιολόγησης απόδοσης και ανάπτυξης. Όλα τα νέα στελέχη, με αρμοδιότητες διοίκησης ομάδας, παρακολουθούν, πριν από την έναρξη της ετήσιας διαδικασίας αξιολόγησης, ειδική εκπαίδευση για τον τρόπο αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων των ομάδων τους και τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης, που βασίζονται στις ανάγκες τους. Το 2013, συνολικά 112 νέα στελέχη παρακολούθησαν το σχετικό πρόγραμμα εκπαίδευσης, και όλοι οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE (δηλαδή το 100%) αξιολογήθηκαν σύμφωνα με τη διαδικασία. Η αναλογία φύλων για την αξιολόγηση απόδοσης είναι, ως εκ τούτου, η ίδια με τη συνολική αναλογία φύλων στις εταιρείες. Επιπλέον, από το 2012, η ανώτατη Διοίκηση και οι Διευθυντές του ΟΤΕ και της COSMOTE (σύμφωνα με τις διαδικασίες του Ομίλου DT) συμμετέχουν στη διαδικασία «Ανασκόπησης Απόδοσης και Δυνατοτήτων» (Performance and Potential Review) στο πλαίσιο της οποίας εκτός από την αξιολόγηση της απόδοσής τους, αποτιμάται ο βαθμός ετοιμότητας αναφορικά με την ανάληψη περισσότερο απαιτητικών καθηκόντων στο μέλλον.

Το 2013, πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση των συστημάτων Αξιολόγησης Απόδοσης και Ανάπτυξης του ΟΤΕ και της COSMOTE, προκειμένου να επικαιροποιηθούν τα κριτήρια αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων. Ειδικότερα, αναθεωρήθηκαν οι Ιδιότητες και τα Κριτήρια Απόδοσης, ώστε να είναι εναρμονισμένα με τις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς, τον Κώδικα Δεοντολογίας), τα τρέχοντα πρότυπα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και την αντίστοιχη απαιτούμενη τεχνολογία. Επιπλέον, η υιοθέτηση των αρχών ΕΥ, συνεκτιμάται στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης όλων των εργαζομένων, μέσω της αξιολόγησης του βαθμού εμπλοκής και συμμετοχής των εργαζομένων στην προσπάθεια των εταιρειών για την ανάπτυξη κοινωνικά υπεύθυνων συμπεριφορών, απέναντι στο περιβάλλον, την κοινωνία, τους εργαζομένους και την αγορά. Τέλος, ποσοτικοί στόχοι εισήχθησαν για συγκεκριμένες «ομάδες» εργαζομένων χωρίς θέση ευθύνης (π.χ. εργαζόμενοι στις Πωλήσεις και στην Εξυπηρέτηση Πελατών).

4.4.2 Ανάπτυξη Απόδοσης

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενθαρρύνουν και υποστηρίζουν την πρόοδο και την ανάπτυξη των εργαζομένων

τους, προκειμένου να ανταποκριθούν στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών και στις αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον. Η λειτουργική αναδιάρθρωση σταθερής και κινητής συμβάλλει στη βελτιστοποίηση και τη συγκέντρωση λειτουργιών και υπηρεσιών, στην αποσαφήνιση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων, με στόχο οργανωτική αποτελεσματικότητα.

Στο πλαίσιο των οργανωτικών αλλαγών, χρησιμοποιούνται διάφορα εργαλεία και προγράμματα ανθρώπινου δυναμικού, τα οποία και βελτιώνονται συνεχώς, ώστε να δημιουργηθούν προϋποθέσεις εξέλιξης καριέρας, μέσω αξιολογικών, σαφώς καθορισμένων και ενοποιημένων πλαισίων και διεργασιών.

Το Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας (Job Families Model) και η αξιολόγηση των θέσεων εργασίας συμβάλλουν στην πλήρη κατανόηση των αρμοδιοτήτων κάθε ρόλου και του προφίλ του κατάλληλου υποψηφίου, οδηγώντας έτσι σε αποτελεσματικές εσωτερικές προσλήψεις και στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας (career path). Οι νέοι ενοποιημένοι ρόλοι σταθερής και κινητής τηλεφωνίας αναλύονται και περιγράφονται στο Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη το ενοποιημένο πλαίσιο λειτουργίας των εταιρειών. Η αρχική ευθυγράμμιση ρόλων / επιπέδων ιεραρχίας και των οικογενειών θέσεων εργασίας έχει ολοκληρωθεί. Η πλήρης και λεπτομερής ευθυγράμμιση των δύο Μοντέλων Οικογενειών Θέσεων Εργασίας σταθερής και κινητής βρίσκεται σε εξέλιξη και θα οριστικοποιηθεί με την ολοκλήρωση της διαδικασίας αναδιοργάνωσης των βασικών λειτουργιών.

Το 2013, οι θέσεις των Διευθυντικών Στελεχών (Ανώτατη Διοίκηση και Διευθυντές) αναθεωρήθηκαν, υπό το πρίσμα των νέων ενοποιημένων αρμοδιοτήτων Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας, σύμφωνα με τη διεθνή μεθοδολογία. Το «Πρόγραμμα Ιεράρχησης των Διευθυντικών Στελεχών» (Executive Grading Project) αποτελεί μια «ζωντανή» διαδικασία, μέσω της οποίας εξασφαλίζεται η σαφήνεια σχετικά με τη συμβολή κάθε στελέχους στην επιτυχημένη λειτουργία των εταιρειών, η ευθυγράμμιση, η αντικειμενικότητα, η διαφάνεια και η εναρμόνιση με όλες τις θέσεις στελεχών σε τοπικό και διεθνές επίπεδο εντός του Ομίλου DT.

Η αρμονική σύνθεση διαφορετικών ικανοτήτων, απόψεων, ταλέντων, καθώς και εμπειρίας των εργαζομένων, είναι απαραίτητη σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας και των δύο εταιρειών.

Ειδικότερα η διαδικασία στελέχωσης για εσωτερικούς και εξωτερικούς υποψηφίους, βασίζεται σε κριτήρια διαφάνειας και αξιοκρατίας. Κατά τη διάρκεια του 2013, το 54,2% των θέσεων εργασίας που «άνοιξαν» στον ΟΤΕ και την COSMOTE στην Ελλάδα, στελεχώθηκαν από εσωτερικούς υποψηφίους. 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. Το 2013, 115 κέντρα αξιολόγησης πραγματοποιήθηκαν για εσωτερικούς υποψηφίους ΟΤΕ και COSMOTE.

Επιπλέον, οι εταιρείες έδωσαν τη δυνατότητα σε 759 φοιτητές να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία, μέσω των προγραμμάτων πρακτικής άσκησης.

Παράλληλα, δόθηκε έμφαση στην βελτίωση του Οδηγού Επαγγελματικής Ανάπτυξης, ένα δομημένο εργαλείο για την υποστήριξη του καθοδηγητικού ρόλου (coaching role) των προϊσταμένων (αδυναμίες και δυνατά σημεία των εργαζομένων, στόχοι και πλάνο ανάπτυξης, μέτρα και πόροι).

Με στόχο τις υψηλές επιδόσεις των εργαζομένων με προοπτικές ανάπτυξης, ορισμένοι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE συμμετείχαν σε έναν αριθμό

προγραμμάτων ανάπτυξης («Talent Initiative Market Functions», «Leadership Development» και «Master Classes»), τα οποία οργανώθηκαν και υλοποιήθηκαν από τη DT.

Εκπαίδευση Εργαζομένων

Η εκπαίδευση είναι θεμελιώδης για την ανάπτυξη και την ικανοποίηση των εργαζομένων, την εξυπηρέτηση των πελατών και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης, ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης. Ως εκ τούτου, παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, οι δύο εταιρείες εξακολουθούν να εστιάζουν σε αυτόν τον τομέα. Το 2013, οργανώθηκαν 669 διαφορετικά προγράμματα κατάρτισης για εργαζόμενους του ΟΤΕ και 369 για εργαζόμενους της COSMOTE. Ένα σημαντικό μέρος των προγραμμάτων αυτών, υλοποιήθηκαν από την ΟΤΕAcademy, το βασικό πάροχο εκπαιδευτικών υπηρεσιών των εταιρειών, και δημιουργήθηκαν και / ή προσαρμόστηκαν με στόχο να ανταποκριθούν στις συγκεκριμένες ανάγκες εκπαίδευσης του προσωπικού και των στελεχών του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Συμμετοχές στα Προγράμματα Εκπαίδευσης του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2013

ΟΤΕ		COSMOTE	
Σύνολο συμμετοχών:	6.184¹	Σύνολο συμμετοχών:	4.300²
Φύλο		Φύλο	
Άντρες:	76% (4.682)	Άντρες:	54% (2.343)
Γυναίκες:	24% (1.502)	Γυναίκες:	46% (1.957)
Κατηγορία εργαζομένων		Κατηγορία εργαζομένων³	
Διοικητικοί:	22% (1.544)	Διοίκηση:	0.6% (27)
Εξειδικευμένο προσωπικό:	5% (355)	Πωλήσεις:	11.2% (480)
Τεχνικό προσωπικό:	53% (3.813)	Εξυπηρέτηση πελατών:	13.5% (581)
Οικονομικοί:	4% (319)	Κατασκευές, λειτουργίας δικτύου και τεχνολογικών εφαρμογών	20.4% (875)
Υποστήριξη πελατών:	1% (67)	Σχεδιασμός και ανάπτυξη δικτύου και τεχνολογικών εφαρμογών:	17.5% (754)
Λοιπές κατηγορίες:	1% (86)	Ειδικού αντικειμένου:	2.5% (107)
		Ανάπτυξη και προβολή προϊόντων και υπηρεσιών:	5.2% (224)
		Διασφάλιση επιχειρηματικής αποδοτικότητας και εταιρικής αξίας:	29.1% (1.252)

Σημειώσεις

¹ Επιπλέον 998 εργαζόμενοι που δεν ανήκουν στο δυναμικό του ΟΤΕ (π.χ. φοιτητές, ασκούμενοι, εργαζόμενοι στην ΟΤΕplus) συμμετείχαν στα προγράμματα κατάρτισης του ΟΤΕ.

² Επιπλέον 768 εργαζόμενοι που δεν ανήκουν στο δυναμικό της COSMOTE (π.χ. εργαζόμενοι σε θυγατρικές και «δανεισμένοι» εργαζόμενοι) συμμετείχαν στα προγράμματα κατάρτισης της COSMOTE.

³ Σύμφωνα με το Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας.

Συνολικά, εκτιμάται ότι τα προγράμματα κατάρτισης του ΟΤΕ και η COSMOTE είχαν μέσο όρο διάρκειας 15 και 16 ώρες, αντίστοιχα.

Μέσος Όρος Ωρών Εκπαίδευσης για το 2013		
	ΟΤΕ	COSMOTE
Άντρες εργαζόμενοι	13,97	29,07
Γυναίκες εργαζόμενες	9,10	17,50
Σύνολο εργαζομένων	12,46	23,17

Σημείωση

Οι ώρες κατάρτισης ανά εργαζόμενο υπολογίστηκαν με βάση τον ετήσιο μέσο αριθμό εργαζομένων.

Τα παραπάνω στοιχεία δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι στην COSMOTE παρακολούθησαν κατά μέσο όρο 23 ώρες εκπαίδευσης, σε σχέση με τους εργαζόμενους του ΟΤΕ που παρακολούθησαν 12 ώρες. Αυτό οφείλεται κυρίως στη συμμετοχή όλων των εργαζομένων της COSMOTE στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα C2X® Customer EXperience EXcellence, το οποίο έχει ως στόχο την εξοικείωση με τη φιλοσοφία και τις αρχές διαχείρισης της εμπειρίας του πελάτη.

Θέματα Εκπαίδευσης

Τα προγράμματα κατάρτισης και ανάπτυξης δεξιοτήτων των δύο εταιρειών, καλύπτουν στο σύνολό τους πολλούς τομείς και θέματα. Στα παραδείγματα επιτυχών προγραμμάτων εκπαίδευσης που ξεκίνησαν και / ή ολοκληρώθηκαν το 2013, περιλαμβάνονται τα εξής:

- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με στόχο την υποστήριξη του έργου WFM (Workforce Management). Το πρόγραμμα απευθύνθηκε σε περίπου 1.720 τεχνικούς πεδίου του ΟΤΕ.
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Situation at the Shop» (μαθήματα σε τάξη και e-Learning), το οποίο είχε στόχο την επικοινωνία των διεργασιών και διαδικασιών σχετικών με τη διασφάλιση της σωματικής ακεραιότητας στα καταστήματα ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Το πρόγραμμα απευθύνθηκε σε περίπου 1.520 εργαζόμενους (διευθυντές καταστημάτων και πωλητές).
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα C2X® Customer EXperience EXcellence, το οποίο είχε ως στόχο την βελτίωση της ικανότητας των εργαζομένων να κατανοούν τις ανάγκες των πελατών και να ανταποκρίνονται καλύτερα στις απαιτήσεις τους. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν όλοι οι εργαζόμενοι της COSMOTE, οι οποίοι έλαβαν μετά από γραπτή εξέταση τη σχετική πιστοποίηση.

- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Shifting for Excellence in Compliance» (e-learning) με στόχο την παροχή ολοκληρωμένης πληροφόρησης για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα και την αύξηση της ευαισθητοποίησης σε θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν περίπου 971 εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ (458 από τον ΟΤΕ και 241 από την COSMOTE).
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ACT2 στόχευε στην περαιτέρω ανάπτυξη τεχνικών γνώσεων και ικανοτήτων των τεχνικών πεδίου. Το 2013 παρακολούθησαν το πρόγραμμα 436 τεχνικοί του ΟΤΕ, ενώ το 2014 αναμένεται να συμμετάσχουν 1.800.
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Sales Retail System and Payment Process Control αφορούσε στην κατάρτιση των εργαζομένων αναφορικά με το νέο πληροφοριακό σύστημα πωλήσεων. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν 485 εργαζόμενοι του ΟΤΕ.
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα που έδρασε υποστηρικτικά στη νέα πολιτική αξιολόγησης της απόδοσης και τη διαχείρισης στόχων. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν περίπου 114 διευθυντικά στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Πρόγραμμα: C2X® Customer EXperience EXcellence

Η ικανοποίηση του πελάτη αποτελεί βασική αρχή της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Το πρόγραμμα C2X® Customer EXperience EXcellence είναι ένα καινοτόμο – για τα Ελληνικά και Ευρωπαϊκά δεδομένα – πρόγραμμα κατάρτισης, που στόχο έχει την προώθηση της αρχής της ικανοποίησης του πελάτη εντός της επιχείρησης. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν οι εργαζόμενοι της COSMOTE από όλες τις λειτουργικές μονάδες της εταιρείας. Μετά την ολοκλήρωση της

παρακολούθησης όλοι οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να λάβουν – μετά από γραπτή εξέταση – τη σχετική πιστοποίηση από τον οργανισμό Society of Consumer Affairs Professionals Europe (SOCAP).

Το 2014, το πρόγραμμα αναμένεται να ξεκινήσει και για τους εργαζόμενους ΟΤΕ

Πρόγραμμα: ACT2

Το πρόγραμμα ACT2 (Advanced Certification in Telecommunications Technologies) είναι ένα σύγχρονο εκπαιδευτικό πρόγραμμα που σχεδιάστηκε αποκλειστικά για τους τεχνικούς του ΟΤΕ. Το πρόγραμμα συμβάλλει στην κατάρτιση και μετεκπαίδευση των τεχνικών, λαμβάνοντας υπόψη τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις καθώς και την εξέλιξη στις αρχές διαχείρισης εμπειρίας πελάτη.

Περισσότεροι από 430 εργαζόμενοι από όλη την Ελλάδα παρακολούθησαν το πρόγραμμα στις εγκαταστάσεις της ΟΤΕAcademy σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη. Σύμφωνα με τον ισχύοντα προγραμματισμό, το 2014, αναμένεται να παρακολουθήσουν το πρόγραμμα αυτό περισσότεροι από 1.800 τεχνικοί.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

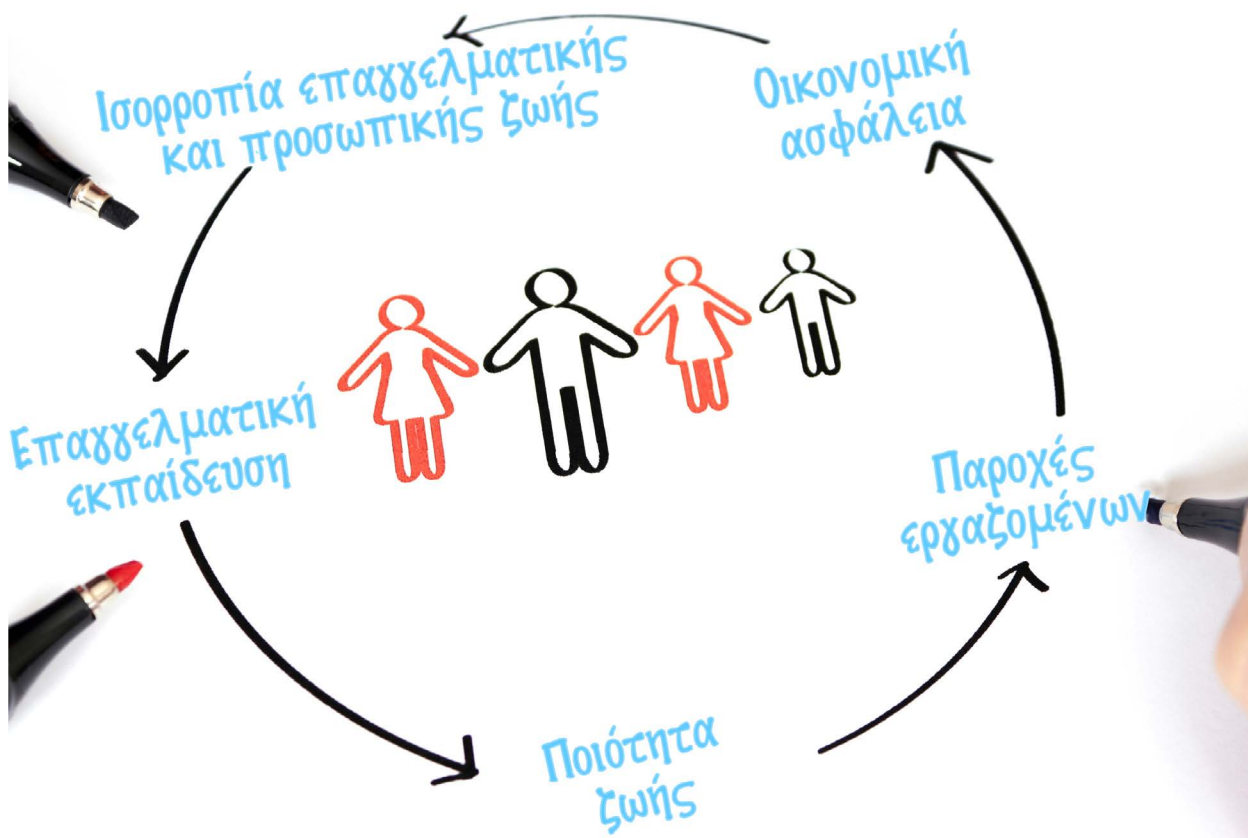
Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

4.5

Παροχές Εργαζομένων

Επιπλέον της μισθοδοσίας και των βασικών παροχών, όπως αυτές καθορίζονται από το νόμο, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσφέρουν στους εργαζομένους τους πρόσθετες παροχές στους ακόλουθους τομείς:



Παροχές ΟΤΕ

Ασφάλιση

Ιδιωτικό πρόγραμμα ασφάλειας υγείας από τον Όμιλο για όλους τους εργαζόμενους και τα εξαρτώμενα μέλη αυτών, καθώς και ιδιωτικό πρόγραμμα ασφάλειας ζωής από τον Όμιλο για όλους τους εργαζόμενους.

Προϊόντα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας

Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου, προνομιακά «πακέτα» σταθερής τηλεφωνίας, Διαδικτύου και ΟΤΕ TV, παροχή εταιρικών προϊόντων σε ειδικές τιμές μέσω της διεξαγωγής εταιρικών «bazaar», διάθεση προνομίων για στους εργαζόμενους της εταιρείας μέσω της COSMOTE Eurobank Visa.

Αγορές

Ο ΟΤΕ παρέχει στους εργαζόμενους, μέσω κλήρωσης, εισιτήρια για ειδικές εκδηλώσεις.

Οικογένεια

Επιδότηση του κόστους εξειδικευμένης φύλαξης βρέφους και βρεφονηπιακού σταθμού, ειδικό επίδομα για την υποστήριξη πολύτεκνων εργαζομένων, εφαρμογή ειδικών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες με στόχο την προώθηση της ισορροπίας στην επαγγελματική και οικογενειακή ζωή, ευέλικτο ωράριο εργασίας, πρόγραμμα αποταμίευσης για παιδιά εργαζομένων μέσω του «Λογαριασμού νεότητας» στον οποίο πραγματοποιούνται καταθέσεις κάθε μήνα από την ημερομηνία της γέννησης των παιδιών μέχρι να φτάσουν 25 ετών, ειδική πολιτική για άτομα με αναπηρία, χρηματική επιβράβευση εργαζομένων που αποκτούν πανεπιστημιακούς τίτλους ή διπλώματα

ξένων γλωσσών (όταν τα δίδακτρα καλύπτονται από τους ίδιους), χρηματική επιβράβευση για τα αριστεύοντα παιδιά εργαζομένων που φοιτούν στη δευτεροβάθμια και ανώτερη εκπαίδευση, «δώρο» γάμου, παροχή οικονομικής στήριξης μέσω του «Ταμείου Έκτακτης Υποστήριξης Προσωπικού» σε εργαζόμενους ή συγγενείς πρώτου βαθμού αυτών για σοβαρά προβλήματα υγείας που απαιτούν πολυδάπανη θεραπεία.

Ομαδικότητα – Αθλητισμός

Συμμετοχή της ομάδας μπάσκετ ΟΤΕ-COSMOTE σε εξωτερικό πρωτάθλημα μπάσκετ.

Πρόγραμμα Προαίρεσης Αγοράς Μετοχών

Έως το 2010, τα μεσαία και τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη στην Ελλάδα συμμετείχαν στο τριετές Πρόγραμμα Προαίρεσης Αγοράς Μετοχών (για τα έτη 2008, 2009, 2010). Αυτή τη στιγμή, είναι διαθέσιμο το Πρόγραμμα για την άσκηση των δικαιωμάτων που έχουν μετατραπεί σε οριστικά και τα οποία είχαν χορηγηθεί έως το 2010.

Διάφορες Παροχές

Υπηρεσιακό λεωφορείο για τη μεταφορά του προσωπικού από και προς τους σταθμούς του μετρό και του προαστιακού σιδηροδρόμου (μόνο για απομακρυσμένες εγκαταστάσεις), κουπόνια για το εστιατόριο, παροχή κάρτας πολλαπλών διαδρομών ή e-pass (μόνο για απομακρυσμένες εγκαταστάσεις).

Παροχές COSMOTE

Ασφάλιση

Ιδιωτικό πρόγραμμα ασφάλειας υγείας για όλους τους εργαζόμενους και τα εξαρτημένα μέλη αυτών, ιδιωτικό πρόγραμμα ασφάλειας ζωής για όλους τους εργαζόμενους, ιδιωτικό πρόγραμμα συνταξιοδότησης μέσω του οποίου ενισχύεται η συνθήκη αποταμίευσης των εργαζομένων.

Η COSMOTE προσφέρει στους εργαζόμενους ένα ελκυστικό, χρηματοδοτούμενο από τον εργοδότη, προαιρετικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα. Αυτό είναι ένα πρόγραμμα καθορισμένων εισφορών το οποίο επιτρέπει στους εργαζόμενους να αυξήσουν τη σύνταξή τους και, αν το επιθυμούν, να καλυφθούν για περιπτώσεις ανικανότητας εργασίας και / ή να εξασφαλίσουν οικονομική ενίσχυση για τους συγγενείς τους σε περίπτωση θανάτου. Το ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων σε αυτό το πρόγραμμα φτάνει περίπου το 90%.

Προϊόντα κινητής τηλεφωνίας

Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου και επιπλέον 30% ποσοστό έκπτωσης στις προνομιακές χρεώσεις εργαζομένων, προνομιακά «πακέτα» σταθερής τηλεφωνίας, Διαδικτύου και OTE TV, παροχή έκπτωσης σε εταιρικά προϊόντα, έκπτωση για την αντικατάσταση παλιού εταιρικού κινητού τηλεφώνου με νέο, παροχή εταιρικών προϊόντων σε ειδικές τιμές, διάθεση προνομίων για τους εργαζόμενους της εταιρείας (μόνιμη έκπτωση στο λογαριασμό κινητού τηλεφώνου) μέσω της COSMOTE EUROBANK VISA.

Αγορές

Παροχή δωροεπιταγών στις περιόδους των Χριστουγέννων και του Πάσχα, ειδικές συνεργασίες με εταιρείες με σκοπό την προνομιακή μεταχείριση των εργαζομένων κατά την αγορά των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους. Επίσης, παροχή, μέσω κλήρωσης, εισιτηρίων για ειδικές εκδηλώσεις.

Οικογένεια

Επιδότηση του κόστους χρήσης βρεφονηπιακού σταθμού, εφαρμογή ειδικών πολιτικών για εργαζόμενες μητέρες, ευέλικτο ωράριο εργασίας, οικονομική ενίσχυση εργαζομένων, χρηματική επιβράβευση για τα αριστούχα παιδιά εργαζομένων που φοιτούν στη δευτεροβάθμια και ανώτερη εκπαίδευση, ειδική πολιτική για Άτομα με Αναπηρία.

Ομαδικότητα – Αθλητισμός

Διοργάνωση εσωτερικών αθλητικών δραστηριοτήτων με σκοπό την ενίσχυση της ομαδικότητας και τη συμμετοχή των εργαζομένων σε αθλητικές δραστηριότητες. Συμμετοχή της ομάδας μπάσκετ OTE-COSMOTE σε εξωτερικό πρωτάθλημα μπάσκετ.

Πρόγραμμα Προαίρεσης Αγοράς Μετοχών

Έως το 2010, τα μεσαία και τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη στην Ελλάδα συμμετείχαν στο τριετές Πρόγραμμα Προαίρεσης Αγοράς Μετοχών (για τα έτη 2008, 2009, 2010). Αυτή τη στιγμή, είναι διαθέσιμο το Πρόγραμμα για την άσκηση των δικαιωμάτων που έχουν μετατραπεί σε οριστικά και τα οποία είχαν χορηγηθεί έως το 2010.

Διάφορες Παροχές

Υπηρεσιακό λεωφορείο για τη μεταφορά του προσωπικού από και προς τους σταθμούς του μετρό και του προαστιακού σιδηρόδρομου (μόνο για απομακρυσμένες εγκαταστάσεις), κουπόνια για το εστιατόριο, παροχή κάρτας πολλαπλών διαδρομών ή e-pass (μόνο για απομακρυσμένες εγκαταστάσεις).

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου OTE

Δείκτες

4.6 Εσωτερική Επικοινωνία

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αποσκοπούν στη διατήρηση διαφανούς και διαδραστικής επικοινωνίας με τους εργαζόμενους, μέσω μιας σειράς 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 του ΟΤΕ με την ονομασία «U-link» και το εσωτερικό διαδίκτυο της COSMOTE με την ονομασία «Μikrocosmos», τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τα SMS, το e-Newsletter ΟΤΕ–COSMOTE, τα φυλλάδια και οι αφίσες, οι προσωπικές ενημερώσεις, οι καμπάνιες επικοινωνίας, οι προωθητικές δραστηριότητες και οι έρευνες ικανοποίησης. Ο στόχος των εταιρειών να επεκτείνουν όλα τα προγράμματα εσωτερικής επικοινωνίας σε όλη τη χώρα επετεύχθη και για το σκοπό αυτό αξιοποιήθηκαν όλα τα διαθέσιμα εργαλεία.

Τα intranet sites
δέχτηκαν συνολικά

3.000.000
ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ

από εργαζόμενους του ΟΤΕ
και της COSMOTE



Το 2013:

- Τα εταιρικά μας Intranet Sites δέχθηκαν συνολικά 3.000.000 επισκέψεις από εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Σε μηνιαία βάση, κατά μέσο όρο το 81% των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE επισκέφθηκε το U-link και τον Mikrososmo.
- Οι δημοσιεύσεις στα εσωτερικά δίκτυα αυξήθηκαν κατά 10%, σε σχέση με το 2012.
- 22 εσωτερικές καμπάνιες ενημέρωσης προωθήθηκαν μέσω των Intranet Sites, συμπεριλαμβάνοντας ηλεκτρονικά υλικά επικοινωνίας (πχ banners) και δημοσιεύσεις ενημερωτικού υλικού, με βάση το θέμα της κάθε καμπάνιας.
- Πραγματοποιήθηκαν 101 και 19 δημοσιεύσεις για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, στο "U link" και στον Mikrososmo, αντίστοιχα.
- Τα Internal Sites αξιοποιήθηκαν για την παρουσίαση των αναλυτικών αποτελεσμάτων των δύο «Στιγμιαίων Ερευνών» (Pulse surveys), οι οποίες διεξήχθησαν τον Ιούνιο και τον Νοέμβριο του 2013, στους εργαζόμενους.

Επιπλέον, το δεύτερο τρίμηνο του 2013, με στόχο την ενίσχυση των εργαλείων εσωτερικής επικοινωνίας του ΟΤΕ και της COSMOTE, αναπτύχθηκε ένα νέο ηλεκτρονικό εργαλείο, το e-Newsletter ΟΤΕ-COSMOTE. Το Newsletter ΟΤΕ-COSMOTE έχει ως στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων για νέα, δραστηριότητες και εκδηλώσεις, που αφορούν σε σημαντικά εταιρικά, εμπορικά και τεχνικά θέματα, καθώς και θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού και Εταιρικής Υπευθυνότητας. Οι ηλεκτρονικές του εκδόσεις αποστέλλονται μέσω e-mail κάθε 2 εβδομάδες. Το 2013, εστάλησαν 16 τεύχη τα οποία κάλυψαν περισσότερα από 133 θέματα (το 13 % ήταν σχετικά με θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας). Η έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων που πραγματοποιήθηκε στο τέλος του 2013, έδειξε ότι το 73 % των συμμετεχόντων βαθμολόγησαν το e-newsletter ως ένα σημαντικό μέσο παροχής πληροφορίας.

Παρά το γεγονός ότι, ο κίνδυνος παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων τόσο στις εταιρείες όσο και στην Ελλάδα είναι περιορισμένος, με την ευκαιρία της Παγκόσμιας Ημέρας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, στις 10 Δεκεμβρίου, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενημέρωσαν όλους τους εργαζόμενους, μέσω του εσωτερικού τους διαδικτύου για θέματα που σχετίζονται με

τα ανθρώπινα δικαιώματα. Οι εταιρείες παρέχουν πληροφορίες σχετικά με το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, που αποτελεί τη μεγαλύτερη εθελοντική πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον κόσμο και την οποία στηρίζουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE, υιοθετώντας και προάγοντας τις δέκα οικουμενικές αρχές του Συμφώνου, οι οποίες αναφέρονται σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, συνθηκών εργασίας, περιβάλλοντος και καταπολέμησης της διαφθοράς. Επιπλέον, για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων τους σε σχέση με αυτά τα θέματα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τον Διεθνή Οργανισμό Εργασίας, την Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και το Σύνταγμα της Ελλάδας.

HR Help Desk ΟΤΕ

Η υπηρεσία ανθρώπινου δυναμικού – Help Desk του ΟΤΕ – 1255 είναι μια τηλεφωνική γραμμή που εξυπηρετεί το προσωπικό του ΟΤΕ σχετικά με θέματα, διεργασίες και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού. Μέσω αυτού του μηχανισμού υποστήριξης συνεχίζεται η βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους εργαζόμενους και διατηρείται «ανοικτή γραμμή» επικοινωνίας με αυτούς. Κατά τη διάρκεια του 2013 ορισμένα από τα θέματα που αντιμετωπίστηκαν μέσω της γραμμής ενημέρωσης ήταν τα εξής:

- Ερωτήσεις εργαζομένων σχετικά με τα Προγράμματα Οικειοθετούς Αποχώρησης της εταιρείας (συνολικά 1.850 ερωτήσεις).
- Ερωτήσεις εργαζομένων αναφορικά με την εφαρμογή του συστήματος HCM, δηλαδή της αυτοματοποίησης των διαδικασιών για τη διαχείριση των ημερών αδείας και απουσίας (5.000 ερωτήσεις).
- Ερωτήσεις σχετικά με γενικά θέματα ανθρώπινου δυναμικού, π.χ. σύστημα αξιολόγησης απόδοσης εργαζομένων (1.000 ερωτήσεις).

4.7

Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων

4.7.1 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. Στόχος των εταιρειών είναι οι εργαζόμενοι όχι μόνο να σκέφτονται και να μιλούν θετικά για τις εταιρείες, αλλά και να να χαρακτηρίζουν αυθόρμητα και από καρδιάς τον Όμιλο ΟΤΕ ως ένα εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστούν και να αναπτυχθούν. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσπαθούν επίσης να ενημερώνουν συνεχώς τους εργαζόμενους σχετικά με τις στρατηγικές, τεχνολογικές και οργανωτικές αλλαγές που πραγματοποιούνται και επιδιώκουν την κατανόηση και την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε αυτές.



Επιβεβαιώνοντας την αφοσίωση τους, οι εργαζόμενοι έδωσαν στον ΟΤΕ το υψηλότερο αποτέλεσμα στο δείκτη για τη Δέσμευση μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου DT (Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων 2012).

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. Οι εταιρείες ενθαρρύνουν τους εργαζομένους τους να επικοινωνούν ανοιχτά, κάνοντας χρήση όλων των διαθέσιμων μέσων επικοινωνίας, όπως είναι οι συναντήσεις και οι παρουσιάσεις, τα βιωματικά εργαστήρια (workshops), εσωτερικές ενημερώσεις και οι έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων. Προκειμένου να ενθαρρύνουν το διάλογο, τα σχόλια ή την κριτική, παρουσιάστηκε το 2013 ένα νέο εργαλείο ανατροφοδότησης το changemanagementcomms@ote.gr

Για τη διάχυση των εταιρικών στόχων και της εταιρικής στρατηγικής σε όλα τα στελέχη, πραγματοποιήθηκε και το 2013 η πρώτη συνάντηση της Ομάδας Διοίκησης (Team Management Meeting)

Για τα θέματα δέσμευσης και συμμετοχής των εργαζομένων σχεδιάζονται δράσεις που εφαρμόζονται με δημιουργικές και εναλλακτικές προσεγγίσεις.

Πρόγραμμα: "Welcome on board" για τους νέους εργαζόμενους

Η πρόκληση για τον Όμιλο ΟΤΕ ήταν ο σχεδιασμός ενός προγράμματος υποδοχής νέων εργαζομένων, το οποίο θα ξεπερνούσε τα καθιερωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα και θα δημιουργούσε μια νέα «εμπειρία» για τους νεοπροσληφθέντες. Το "Welcome on board", διάρκειας 2 ημερών, περιλαμβάνει εταιρικές παρουσιάσεις, αλλά και διαδραστικές ασκήσεις, βιωματικά παιχνίδια, θεατρικές δοκιμασίες, κουίζ και επισκέψεις σε εταιρικές εγκαταστάσεις.

Πρόγραμμα: Εργαλείο Δέσμευσης «Συντονιζόμαστε»

Στόχος ήταν η καθιέρωση μιας εσωτερικής πλατφόρμας επικοινωνίας που να υποστηρίζει την διαδικασία μετασχηματισμού των εταιρειών. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ και η COSMOTE σχεδίασαν εξ αρχής ένα εργαλείο δέσμευσης (σύμφωνα με το μοντέλο Συζήτηση - > Αλληλεπίδραση - > Ανατροφοδότηση), το οποίο ονόμασαν «Συντονιζόμαστε». Το «Συντονιζόμαστε» απευθύνεται στους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της

COSMOTE οι οποίοι, μετά τη λειτουργική ενοποίηση σταθερής και κινητής, εργάζονται σε κοινές ομάδες. Το εργαλείο παρουσιάστηκε και εφαρμόστηκε πιλοτικά σε 5 επιχειρησιακές μονάδες. Η πρόθεση των εταιρειών είναι να εφαρμοστεί σε μεγαλύτερη κλίμακα, κατά την διαδικασία της παρουσίασης της επόμενης Έρευνας Εργαζομένων.

4.7.2 Ικανοποίηση Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν τα οφέλη από τη διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης των εργαζομένων σε τακτική βάση. Η πραγματοποίηση της Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων κάθε δύο χρόνια και των εξαμηνιαίων ελέγχων μέσω της Έρευνας Στιγμής (Pulse Surveys) θεωρούνται σημαντικά εσωτερικά εργαλεία ανατροφοδότησης των εταιρειών.

Επιπλέον οι έρευνες αποτελούν, μεταξύ άλλων, αξιόπιστα διαγνωστικά εργαλεία για τον εντοπισμό πιθανών αλλαγών, βελτιώσεων και την ανάπτυξη σχεδίων δράσης.

Η επόμενη Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων θα πραγματοποιηθεί το 2015. Το 2014 ο ΟΤΕ και η COSMOTE θα συμμετέχουν σε 2 Έρευνες Στιγμής (το Μάιο και το Νοέμβριο).

Παρουσίαση Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετείχαν στην Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων που διεξήχθη στα τέλη του 2012. Κατά τη διάρκεια του 2013, η πρόκληση για τον Όμιλο δεν ήταν μόνο να επικοινωνήσει τα αποτελέσματα της έρευνας σε όλους τους εργαζόμενους, αλλά και να δημιουργήσει τις συνθήκες για ουσιαστικό διάλογο μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών.

Για το σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 300 παρουσιάσεις σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, καθώς και σε άλλες πόλεις όπως Πάτρα, Τρίπολη, Ιωάννινα, Βέροια, Κοζάνη, Κομοτηνή και Ηράκλειο.

Σε γενικές γραμμές, τα αποτελέσματα ήταν ενθαρρυντικά για τις δύο εταιρείες και χαρακτηρίστηκαν από τη σημαντική σύγκλιση των απόψεων των εργαζομένων. Σε θέματα δέσμευσης και αφοσίωσης των εργαζομένων, ο ΟΤΕ και η COSMOTE εμφάνισαν μια από τις καλύτερες επιδόσεις μεταξύ όλων των εταιρειών του Ομίλου DT. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι αξιολόγησαν πολύ θετικά το περιβάλλον εργασίας σε ΟΤΕ και COSMOTE. Ωστόσο, τα

αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει περιθώριο απλοποίησης για όλες τις εσωτερικές διαδικασίες, ενώ η εξισορρόπηση προσωπικής / επαγγελματικής ζωής αποτελεί έναν από τους τομείς που χρήζει βελτίωσης.

Έρευνες Στιγμής (Pulse Surveys)

Οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE συμμετείχαν σε 2 Έρευνες Στιγμής που διεξήχθησαν τον Ιούνιο και τον Νοέμβριο του 2013. Τα αποτελέσματα ανακοινώθηκαν στο εσωτερικό διαδίκτυο των εταιρειών.

- Το ποσοστό συμμετοχής στην έρευνα του Ιουνίου ήταν 52% για τον ΟΤΕ και 70% για την COSMOTE.
- Το ποσοστό συμμετοχής στην έρευνα του Νοεμβρίου ήταν 50% για τον ΟΤΕ και 67% για την COSMOTE.

Σχετικά με τον
Αποδοτισμό

Στρατηγική και
Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες
Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

5.0 Κοινωνία

5.1 Προσέγγιση Διοίκησης

Σε μια δύσκολη εποχή για την ελληνική οικονομία και κοινωνία, ο ΟΤΕ και η COSMOTE στοχεύουν σε μια επιχειρησιακή ανάπτυξη, συνδεδεμένη με τη συνεχή υποστήριξη των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού, καθώς και αυτών που έχουν πληγεί περισσότερο από την κρίση.



Οι μηχανισμοί και οι διαδικασίες κοινωνικής συνεισφοράς, που εφαρμόζονται από τις εταιρείες, είναι οι εξής:

- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ και η Ανώτατη Διοίκηση παρέχουν καθοδήγηση σχετικά με βασικά προγράμματα, τα οποία καταρτίζονται και εφαρμόζονται από την Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής και Κινητής, της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΟΤΕ.
- Όλες οι χορηγίες και δωρεές εγκρίνονται από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο Ομίλου ΟΤΕ, αφού πρώτα ελεγχθούν από τη Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ. Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE επικεντρώθηκαν κυρίως σε κοινωνικά ζητήματα και ιδιαίτερα στη στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων και των παιδιών.
- Η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής και Κινητής, συνεργάζεται συστηματικά με κοινωνικούς φορείς. Βάσει των σχολίων των σχολίων των ενδιαφερόμενων μερών, η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής και Κινητής προτείνει κάθε χρόνο νέες πρωτοβουλίες ή προσαρμογές στο Πρόγραμμα ΕΥ, ενώ είναι επίσης αρμόδια για τη συλλογή όλων των στοιχείων 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 λειτουργίες του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα.

Επιτεύγματα για το 2013

- Κοινωνική συνεισφορά των δύο εταιρειών με περισσότερα από €2,6 εκ., μέσω χορηγιών και δωρεών, σε είδος και σε χρήματα.
- Διάθεση €550.000 για την υποστήριξη παιδιών που χρήζουν βοήθειας, μέσω της Χριστουγεννιάτικης Καμπάνιας του ΟΤΕ και του «Θεσμού Αγάπης» της COSMOTE.
- Η COSMOTE διέθεσε 8.834 κινητά τηλέφωνα, ειδικά σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με προβλήματα όρασης, ενώ ο ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες σε 24.065 άτομα με αναπηρία και εκπτώσεις, ύψους € 3 εκ. περίπου, σε άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία.
- Και οι δύο εταιρείες υλοποίησαν δράσεις για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, μέσω της πρωτοβουλίας «Η επιχείρησή σου.gr» του ΟΤΕ, της δράσης «Share your Success» της COSMOTE και του προγράμματος «COSMOTE StartUp», καθώς και μέσω της υποστήριξης του προγράμματος «[egg - enter•grow•go](#)».
- Μέσω του Προγράμματος Υποτροφιών ΟΤΕ-COSMOTE, απονεμήθηκαν 46 Υποτροφίες και Τιμητικές Διακρίσεις.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσέφεραν ευκαιρίες απόκτησης εργασιακής εμπειρίας σε 759 φοιτητές.

5.2 Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές

5.2.1

Άτομα με Αναπηρία, Άτομα Τρίτης Ηλικίας και Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στην παροχή ίσων ευκαιριών και στη διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία, μέσα από ειδικές τεχνολογίες, υπηρεσίες και εκπώσεις.

Το 2013, ο ΟΤΕ παρείχε εκπώσεις ύψους €2.832.220,71 σε άτομα της τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία.



5.2.1

Άτομα με Αναπηρία, Άτομα Τρίτης Ηλικίας και Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες (Συνέχεια)

Ομάδα	Προϊόν/Υπηρεσία	Επίδοση 2013
Άτομα τρίτης ηλικίας	Κινητά τηλέφωνα ειδικά σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με προβλήματα όρασης	8.834 άτομα
	Έκπτωση για άτομα τρίτης ηλικίας (65+), σε υπηρεσίες του ΟΤΕ	24.000 άτομα
Άτομα με αναπηρία	Έκπτωση σε υπηρεσίες του ΟΤΕ	21.305 άτομα
	Υπηρεσία Άμεσης Ειδοποίησης ΟΤΕ (περιλαμβάνει τα άτομα της τρίτης ηλικίας)	700 άτομα
	Υπηρεσία MobiTalk COSMOTE – παρέχεται δωρεάν	417 ενεργοί χρήστες
	Υπηρεσία Φωνητικού e-mail της COSMOTE – παρέχεται δωρεάν	684 ενεργοί χρήστες
	50% έκπτωση σε SMS και βιντεοκλήσεις για πελάτες με προβλήματα ακοής	412 άτομα
Τηλεκάρτες του ΟΤΕ και κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας της COSMOTE για ΜΚΟ/ Ιδρύματα	Τηλεκάρτες ΟΤΕ και κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας COSMOTE, συνολικής αξίας € 39.140, διατέθηκαν σε ΜΚΟ και Σωφρονιστικά Καταστήματα	7.335 τηλεκάρτες και κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας

Υπηρεσίες COSMOTE για Άτομα με Προβλήματα Όρασης

- **MobiTalk**

Σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Επεξεργασίας Λόγου, η COSMOTE προσφέρει την υπηρεσία MobiTalk σε άτομα με προβλήματα όρασης. Η υπηρεσία στοχεύει στη διευκόλυνση της χρήσης του κινητού από τα άτομα αυτά. Μέσω της εγκατάστασης λογισμικού τελευταίας τεχνολογίας, όλες οι πληροφορίες που βρίσκονται στην οθόνη εκφωνούνται, ενώ οι χρήστες πληροφορούνται στα διάφορα μενού. Η υπηρεσία αυτή διατίθεται δωρεάν.

- **Φωνητικό e-mail**

Η υπηρεσία αυτή, προσφέρει σε άτομα με προβλήματα όρασης, τη δυνατότητα να διαχειριστούν εύκολα και απλά το ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο. Μέσω της τεχνολογίας αναγνώρισης φωνής, οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να ακούν και να απαντούν στα e-mail τους, δίνοντας φωνητικές εντολές χωρίς χρέωση, καθώς και να ακούν τη λίστα με τα εισερχόμενα μηνύματά τους. Παράλληλα, μπορούν να προωθούν και να διαγράφουν ηλεκτρονικά μηνύματα.

Πάνω από

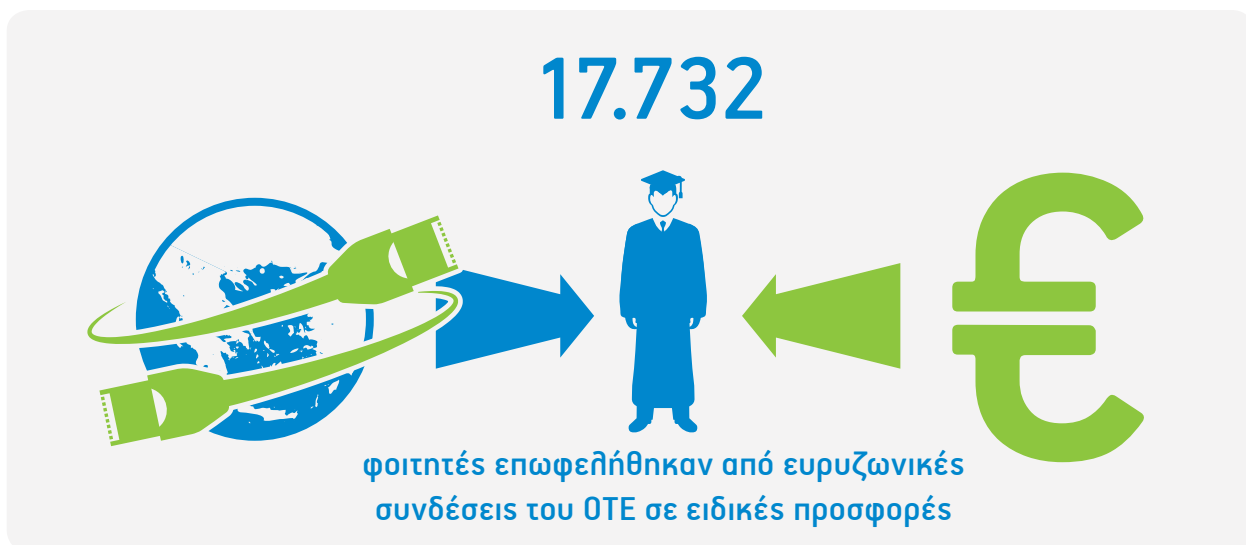
€2,8 εκ.

παρέχει ο ΟΤΕ σε εκπτώσεις για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία

5.2.2 Φοιτητές

Οι φοιτητές εξακολουθούν να καταλαμβάνουν ξεχωριστή θέση στο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ και της COSMOTE. Στόχος και των δύο εταιρειών είναι να τους βοηθήσουν να αποκτήσουν πρόσβαση στην τεχνολογία, προσφέροντάς τους τα απαραίτητα εργαλεία, για την εξέλιξή τους:

- Το 2013, ο ΟΤΕ συνέχισε να προσφέρει ευρυζωνικές συνδέσεις σε φοιτητές, σε ελκυστικές τιμές. Το 2013, 17.732 φοιτητές επωφελήθηκαν από αυτή την έκπτωση.
- Η COSMOTE μείωσε τα έξοδα επικοινωνίας για φοιτητές, με ειδικές προσφορές και μοναδικά δώρα. Ανάλογα με τις ανάγκες τους, οι φοιτητές μπορούσαν να επιλέξουν ανάμεσα σε προσφορές για προγράμματα What's Up, όλα τα προγράμματα Cost Control και προγράμματα τιμολόγησης Mobile Internet και να αποκομίσουν τα αντίστοιχα οφέλη, καθ' όλη τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους. Το 2013, περισσότεροι από 150.000 φοιτητές επωφελήθηκαν από αυτές τις προσφορές.
- Οι ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ παρείχαν ένα ευρύ φάσμα προσφορών σε φοιτητές που επισκέφθηκαν τα καταστήματά τους, όπως εκπώσεις σε τηλεπικοινωνιακά και μη προϊόντα. Περισσότεροι από 250 φοιτητές κέρδισαν από μία δωροεπιταγή ΓΕΡΜΑΝΟΣ, αξίας € 300 ή / και μία δωροεπιταγή ΟΤΕ ή COSMOTE, αξίας € 230, αποκτώντας τη δυνατότητα να αγοράσουν ό,τι χρειάζονταν από συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων διαθέσιμων στα καταστήματα ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Πάνω από 60,000 φοιτητές κέρδισαν δώρα, μέσω της διαδικασίας άμεσων νίκων (instant win).
- Για 8η συνεχόμενη χρονιά, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέχισαν να προωθούν, σε εθνικό επίπεδο, την επαναχρησιμοποίηση ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλου τεχνολογικού εξοπλισμού σε σχολεία και ΜΚΟ, μέσω του «Προγράμματος Επαναδιάθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών». Το 2013, επαναδιατέθηκαν συνολικά 115 ηλεκτρονικοί υπολογιστές.



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 2013, ο Ευρωπαϊκός Αριθμός Κλήσης Έκτακτης Ανάγκης 112, που παρέχεται στην Ελλάδα από τον ΟΤΕ, δέχθηκε 2.866.794 κλήσεις, εκ των οποίων οι 36.011 συνδέθηκαν με αριθμούς έκτακτης ανάγκης (100, 199, 166, 108).

Ο ΟΤΕ συνέχισε να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υποδομές και οικονομική υποστήριξη για τη λειτουργία των παρακάτω γραμμών βοήθειας για ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, και ειδικά για παιδιά που έχουν ανάγκη:

Γραμμές βοήθειας	Κλήσεις που ελήφθησαν το 2013
SOS 1056, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (14 χρόνια υποστήριξης)	272.605 κλήσεις
Ευρωπαϊκή Γραμμή 116000 για εξαφανισμένα παιδιά, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (6 χρόνια υποστήριξης)	7.138 κλήσεις
Συμβουλευτική γραμμή «11525 Μαζί για το Παιδί», «Μαζί για το Παιδί» (4 χρόνια υποστήριξης)	6.078 κλήσεις
Ευρωπαϊκή Γραμμή «116111» Στήριξης Παιδιών και Εφήβων (5 χρόνια υποστήριξης)	2.921 κλήσεις
Γραμμή Βοήθειας «ΥποΣΤΗΡΙΖΩ» 80011 80015, Μονάδα Εφηβικής Υγείας (6 χρόνια υποστήριξης)	2.000 κλήσεις και e-mails
Γραμμή Παρέμβασης για την Αυτοκτονία 1018, ΜΚΟ «ΚΛΙΜΑΚΑ» (5 χρόνια υποστήριξης)	2.400 κλήσεις

Σημαντικές Πρωτοβουλίες

Υπηρεσία «ΠΡΟΣΦΕΡΩ»

Για 8η 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 διάφοροι φορείς κάνουν χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) για τη διενέργεια ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών μαραθωνίων. Πιο συγκεκριμένα, η υπηρεσία υποστηρίζεται από 3 πενταψήφιους αριθμούς και ενεργοποιείται αποκλειστικά και μόνο για φιλικούς σκοπούς. Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας προϋποθέτει την έγκαιρη κατάθεση αίτησης, καθώς και την κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών από τη ΜΚΟ που αιτείται την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Οι χρήστες της υπηρεσίας στέλνουν ένα SMS, με κόστος €1 συν ΦΠΑ, στον προκαθορισμένο πενταψήφιο αριθμό και με μία λέξη σχετική με το περιεχόμενο του συγκεκριμένου φιλικού σκοπού. Το σύνολο των μικτών εσόδων από τη χρήση της υπηρεσίας αποδίδεται στη φιλική οργάνωση που έκανε χρήση

της υπηρεσίας. Το 2013, η υπηρεσία «Προσφέρω» ενεργοποιήθηκε περισσότερες από 15 φορές και το συνολικό χρηματικό ποσό που συγκέντρωσε και διέθεσε για φιλικούς σκοπούς η COSMOTE, ανήλθε σε € 152.481.

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 προγράμματός τους. Η υπηρεσία αυτή έτυχε θερμής ανταπόκρισης από την ελληνική κοινωνία, με αποτέλεσμα να παραταθεί έως το 2014.

COSMOTE DEALS for YOU

Η COSMOTE αποδεικνύει στην πράξη ότι μεριμνά για τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού, προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες της και δημιουργώντας πρωτοποριακά προγράμματα.

Η COSMOTE ήταν ο πρώτος πάροχος στην ελληνική αγορά που δημιούργησε το «2FOR ONE», ένα προσιτό πρόγραμμα ψυχαγωγίας, με στόχο τη δυναμική επιβράβευση των πελατών της. Από το 2008, η COSMOTE συνεργάζεται με κορυφαίες εταιρείες στον κλάδο της ψυχαγωγίας και καλύπτει –με τον οικονομικότερο τρόπο– τις ανάγκες αναψυχής και διασκέδασης όλων των κοινωνικών ομάδων. Το 2012, με κύριο στόχο την ικανοποίηση ακόμα περισσότερων αναγκών των πελατών της, το πρόγραμμα «2FOR ONE» διευρύνθηκε στο «COSMOTE DEALS for YOU», ένα μοναδικό πακέτο προσφορών διαθέσιμων αποκλειστικά στους συνδρομητές της COSMOTE. Το 2013, το «COSMOTE DEALS for YOU» ενισχύθηκε, προκειμένου να καλύψει περαιτέρω τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών της COSMOTE, μέσω του εμπλουτισμού του πακέτου, με περισσότερες αποκλειστικές προσφορές σε τομείς υψηλού ενδιαφέροντος για τους καταναλωτές, όπως ταξίδια, φαγητό/ποτό και πολιτισμό. Επιπλέον, το κόστος του SMS για συμμετοχή στο πρόγραμμα αυτό μειώθηκε κατά 50% και ανέρχεται σε μόλις € 0,50/ SMS. Αξίζει να αναφερθεί ότι, μέσα στο 2013, η ετήσια συμμετοχή στο πρόγραμμα αυξήθηκε κατά 37%, σε σχέση με το 2012. Περισσότεροι από 360.000 συμμετέχοντες / μοναδικοί χρήστες έστειλαν πάνω από 740.000 μηνύματα SMS, ενώ περισσότεροι από 315.000 συμμετέχοντες / μοναδικοί χρήστες εκμεταλλεύτηκαν τις προσφορές, μέσω της εξαργύρωσης 460.000 κωδικών.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

5.3 Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, αναγνωρίζοντας τις απαιτήσεις των σύγχρονων επιχειρήσεων, προσφέρουν τις πιο αποτελεσματικές και ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας, αλλά και ένα καλά οργανωμένο δίκτυο προσωποποιημένης εξυπηρέτησης. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσπαθούν συνεχώς να εμπλουτίζουν το χαρτοφυλάκιό τους με νέες τηλεπικοινωνιακές λύσεις, ώστε να ανταποκρίνονται στις εξειδικευμένες ανάγκες των επιχειρήσεων.

Επιπλέον και οι δύο εταιρείες υποστηρίζουν και ενισχύουν τη νεανική επιχειρηματικότητα με ολιστικό τρόπο. Αναπτύσσουν και υλοποιούν καινοτόμα προγράμματα, με στόχο τη στήριξη δημιουργικών ατόμων με πρωτότυπες επιχειρηματικές ιδέες, τη συμμετοχή σε νέες πολλά υποσχόμενες συμπράξεις και τη σημαντική υποστήριξη πρωτοβουλιών που επικεντρώνονται στη νεανική επιχειρηματικότητα.



OTE: «Η επιχείρησή σου.gr»

Η νέα πρωτοποριακή πρωτοβουλία «[η επιχείρησή σου.gr](#)» συμπλήρωσε ένα χρόνο ζωής. Κατά την περίοδο αυτή, ο OTE έδωσε τη δυνατότητα σε περισσότερες από 15.000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις, από διαφορετικούς κλάδους, να προωθήσουν την επιχείρησή τους στο Διαδίκτυο, εύκολα, γρήγορα και εντελώς δωρεάν, για έναν ολόκληρο χρόνο. Αξίζει να αναφερθεί ότι, πάνω από το 50% των εταιρειών που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία, δραστηριοποιούνται εκτός Αθηνών. Επιπλέον, για ένα μεγάλο αριθμό από αυτές τις εταιρείες, ήταν η πρώτη φορά που παρουσίασαν τις δραστηριότητές τους στο Διαδίκτυο (π.χ. επιχειρήσεις από τον κατασκευαστικό κλάδο, τις υπηρεσίες οχημάτων, κ.λπ.). Με την πρωτοβουλία αυτή, ο OTE ανταποκρίνεται στις ανάγκες ανάπτυξης των επιχειρήσεων, προσφέροντας τη δυνατότητα δημιουργίας και φιλοξενίας ιστοσελίδων, παροχής ηλεκτρονικών διευθύνσεων (domain names) και διαχείρισης προωθητικών επικοινωνιακών δράσεων.

Πλέον, η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται σε ειδική τιμή.

COSMOTE: «Share your Success»

Η COSMOTE υποστήριξε και προώθησε την ελληνική επιχειρηματικότητα μέσω της δράσης «[Share your Success](#)». Από τις 28 Νοεμβρίου έως και τις 31 Δεκεμβρίου 2012, η COSMOTE έδωσε την ευκαιρία σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις να προβάλουν τη δική τους ιστορία επιτυχίας και να κερδίσουν ένα ολοκληρωμένο πακέτο διαφημιστικής προβολής αξίας €20.000. Οι επιχειρήσεις είχαν τη δυνατότητα να προβάλουν την ιστορία τους στην επίσημη σελίδα της COSMOTE στο Facebook, περιγράφοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, που τις διαφοροποιούν στην αγορά που δραστηριοποιούνται. Τελικά, περισσότερες από 1.000 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις συμμετείχαν στη συγκεκριμένη δράση, δίνοντας τη δυνατότητα σε χιλιάδες online χρήστες να μάθουν για τις δραστηριότητές τους.

Τον Μάρτιο του 2013, το κοινό ανέδειξε τις δέκα καλύτερες ιστορίες επιτυχίας, ενώ εξειδικευμένη κριτική επιτροπή της COSMOTE, επέλεξε τις τρεις νικήτριες εταιρείες, οι οποίες δραστηριοποιούνται στον τουρισμό, τα καινοτόμα ελληνικά προϊόντα και την παροχή υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού σε νέους.

4η Ενέργεια «Ο κόσμος μας, εσύ»: Προώθηση Νέας Επιχειρηματικότητας

Το 2013, η 4η ενέργεια του προγράμματος «[Ο κόσμος μας, εσύ](#)», βασίστηκε στην ιδέα του Ηρακλή Παπαδόπουλου να υποστηρίξει τους δημιουργικούς ανθρώπους και τις πρωτότυπες επιχειρηματικές ιδέες. Η COSMOTE, σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρία

Διοικήσεως Επιχειρήσεων, το φορέα Επιχειρηματικότητας Foundation και την OTEAcademy, δημιούργησε το COSMOTE StartUp, ένα πρόγραμμα που στοχεύει στην προώθηση της επιχειρηματικότητας, τη δημιουργία ευκαιριών και την ανάπτυξη πρωτότυπων ιδεών.

Το COSMOTE StartUp απευθύνθηκε σε ομάδες με όραμα και όρεξη για δουλειά, οι οποίες ζητούσαν βοήθεια, προκειμένου να μετατρέψουν τις ιδέες τους σε ολοκληρωμένες επιχειρηματικές προτάσεις. Οι συνολικές αιτήσεις συμμετοχής στο πρόγραμμα ανήλθαν σε 287, ξεπερνώντας κάθε προσδοκία. Από αυτές, επιλέχθηκαν, από την Επιτροπή, οι 10 καλύτερες προκειμένου να συμμετέχουν στο τρίμηνο εντατικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και να έρθουν σε επαφή με ελληνικές επενδυτικές εταιρείες, ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά σχήματα από το εξωτερικό.

Με το ολοκληρωμένο πρόγραμμα μαθημάτων, την καθοδήγηση από καταξιωμένους coaches, τις ξεχωριστές ομιλίες από σημαντικές προσωπικότητες της Ελλάδας και του εξωτερικού, αλλά και τη ζωντανή επαφή με ήδη επιτυχημένα ελληνικά startups, οι ομάδες κατάφεραν να μετατρέψουν τις ιδέες τους σε ουσιαστική επενδυτική πρόταση, και να πάρουν τα απαραίτητα εφόδια για τις μελλοντικές τους επιχειρηματικές κινήσεις. Το πρόγραμμα κορυφώθηκε με το «Investors Day», μια ολοήμερη εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στην OTE Academy, κατά τη διάρκεια του οποίου οι ομάδες πραγματοποίησαν το σημαντικότερο βήμα στο «ταξίδι» μίας ιδέας μέχρι να μετουσιωθεί σε επιχείρηση, παρουσιάζοντας τις ολοκληρωμένες προτάσεις τους σε ανθρώπους της αγοράς.

Ο OTE στηρίζει το Πρόγραμμα «egg»

Ο OTE στηρίζει το καινοτόμο Πρόγραμμα «[egg - enter·grow·go](#)», παρέχοντας υπηρεσίες και εξοπλισμό για πρόσβαση στο Διαδίκτυο, φιλοξενία ιστοσελίδων (web hosting) και emails. Το Πρόγραμμα «egg - enter·grow·go», είναι μια πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Eurobank, την οποία σχεδίασε και υλοποιεί σε συνεργασία με το Corallia, με στόχο τη δημιουργία ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την τόνωση της νεανικής καινοτομικής επιχειρηματικότητας. Το Πρόγραμμα «egg - enter·grow·go» αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης (incubation), επιτάχυνσης (acceleration) και συνεργασίας (co-working).

Λεπτομέρειες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του OTE και της COSMOTE, που προσφέρονται στις επιχειρήσεις είναι διαθέσιμα στις ιστοσελίδες «[Προϊόντα και Υπηρεσίες OTE για Επαγγελματίες - Επιχειρήσεις](#)» και «[Επαγγελματικά Προγράμματα και Υπηρεσίες COSMOTE](#)».

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου OTE

Δείκτες

5.4 Κοινωνική Συνεισφορά

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποιούν και συμμετέχουν σε διάφορες πρωτοβουλίες, με στόχο να συνεισφέρουν στις κοινωνίες που δραστηριοποιούνται. Επενδύοντας στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των μελλοντικών γενεών, παρέχουν βοήθεια σε παιδιά που έχουν ανάγκη, ενισχύουν την πολιτιστική κληρονομιά σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας, λειτουργούν το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών και ενημερώνουν το κοινό για θέματα που αφορούν στην ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών.



Οι δαπάνες για τα προγράμματα αυτά παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα.

Τύπος δαπάνης (€)	ΟΤΕ	COSMOTE	Σύνολο
Χορηγίες/Δωρεές σε είδος	388.693	827.195	1.215.888
Οικονομική υποστήριξη (μέσω χορηγιών και δωρεών)	632.795	579.841	1.212.636
Ραδιοτηλεμαραθώνιος ΟΤΕ- Υπηρεσία COSMOTE «Προσφέρω»	30.641	152.481	183.122
Παραθεριστικά Κέντρα Εργαζομένων	1.400.000	0	1.400.000
Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων	219.970	0	219.970
Χορωδία	127.503	0	127.503
Σύνολο	2.799.602	1.559.517	4.359.119

Απώτερος στόχος και των δύο εταιρειών είναι να προσπαθήσουν να μετρήσουν, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματα από την εφαρμογή των παραπάνω προγραμμάτων, προκειμένου να αξιολογήσουν και να επανεξετάσουν μελλοντικά την κοινωνική τους συνεισφορά.

Σημαντικές Πρωτοβουλίες

Παραθεριστικά Κέντρα Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ, σε συνεργασία με την Ομοσπονδία Εργαζομένων ΟΤΕ (ΟΜΕ ΟΤΕ), προσφέρει μέσω του Οργανισμού Παραθεριστικών Κέντρων Εργαζομένων ΟΤΕ (ΟΠΑΚΕ ΟΤΕ), ελκυστικά πακέτα διακοπών για εργαζόμενους και συνταξιούχους, στις παραθεριστικές εγκαταστάσεις (παραθεριστικά κέντρα) που διαθέτει. Οι εγκαταστάσεις αυτές, περιλαμβάνουν εστιατόρια, γήπεδα αθλοπαιδιών κ.λπ., και εκεί προσφέρεται μια σειρά υπηρεσιών, όπως ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, άθλησης, φύλαξης και ψυχαγωγίας, σε αυτές.

Επιπλέον, ο ΟΠΑΚΕ ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης/φιλοξενίας σε ομάδα εργαζομένων από οργανισμούς τηλεπικοινωνιών από χώρες του εξωτερικού, όπως η Κύπρος, η Ουγγαρία, η Σερβία, η Ρουμανία, η Πορτογαλία, κ.λπ. Παράλληλα, προσφέρει στους εργαζόμενους και τους συνταξιούχους του Ομίλου ΟΤΕ τη δυνατότητα διακοπών, όλο το χρόνο, σε επιλεγμένα ξενοδοχεία στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ

Ο ΟΤΕ διαθέτει πανελλαδικά, ένα δίκτυο 53 Πολιτιστικών Κέντρων, για τους εργαζόμενους, τους συνταξιούχους και τις οικογένειές τους, καθώς και για τις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούνται.

Τα προγράμματα που διοργανώνονται στα Πολιτιστικά Κέντρα, περιλαμβάνουν δραστηριότητες χορού, αθλητισμού, ζωγραφικής, γλυπτικής, εικονογραφίας, θεάτρου, εκμάθησης μουσικών οργάνων, ξένων γλωσσών και ηλεκτρονικών υπολογιστών. Συνολικά, περίπου 180 τέτοια προγράμματα παρέχονται σε όλη την Ελλάδα, τα οποία εκπονούνται είτε αποκλειστικά

από τα Πολιτιστικά Κέντρα, είτε σε συνεργασία με άλλους τοπικούς πολιτιστικούς φορείς.

Χορωδία ΟΤΕ Αθηνών

Η μικτή Χορωδία ΟΤΕ Αθηνών ιδρύθηκε το 1968. Στη μακρά πορεία της, η Χορωδία έχει δώσει εκατοντάδες συναυλίες, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό, μεταφέροντας την ελληνική μουσική παράδοση.

Η Χορωδία έχει κερδίσει πολλά σημαντικά βραβεία σε διεθνείς διαγωνισμούς.

Ειδικότερα, μεταξύ άλλων, μέσα στο 2013, η μικτή Χορωδία ΟΤΕ Αθηνών:

- Συμμετείχε στην Τελετή Αφής της Ολυμπιακής Φλόγας, που πραγματοποιήθηκε στην Αρχαία Ολυμπία για τους Χειμερινούς Ολυμπιακούς Αγώνες 2014 στο Σότσι και η οποία μεταδόθηκε παγκοσμίως από τα τηλεοπτικά δίκτυα.
- Συμμετείχε στο 29ο Διεθνές Φεστιβάλ Χορωδιών στη Θεσσαλονίκη.
- Πραγματοποίησε χριστουγεννιάτικες συναυλίες, για την στήριξη πλήθους ΜΚΟ. Μέσα στο 2013, μέρος από τα έσοδα των συναυλιών διατέθηκε σε φορείς όπως το «Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού», το «Γηροκομείο Αθηνών» κ.λπ.

Πρωτοβουλία COSMOTE «Ο κόσμος μας, εσύ»

Το 2011, η COSMOTE, σύμφωνα με την εταιρική της φιλοσοφία, δημιούργησε την πρωτοβουλία «Ο κόσμος μας, εσύ», προσκαλώντας τον κόσμο να στείλει τη δική του πρόταση, για έναν καλύτερο κόσμο. Την ίδια χρονιά, υλοποιήθηκε η πρώτη ιδέα που εντάχθηκε στην πρωτοβουλία και η οποία αφορούσε στην ενίσχυση από την COSMOTE των παιδιών του Χατζηκυριάκειου Ιδρύματος. Το 2012, υλοποιήθηκε η δεύτερη ιδέα που είχε ως στόχο να στηρίξει οικογένειες που έχουν ανάγκη, δημιουργώντας «Το Πρόγραμμα Αλληλεγγύης στην Οικογένεια» σε συνεργασία με το Κ.Υ.Α.Δ.Α. (Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων). Το πρόγραμμα συνεχίζεται μέχρι και σήμερα, με την στήριξη της COSMOTE.

Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την 3η Ενέργεια «Στήριξη Ακριτικών Περιοχών», η οποία εντάσσεται στο συγκεκριμένο πρόγραμμα, παρέχονται στην ενότητα Κοινωνία / Κοινωνικά Προγράμματα στην Περιφέρεια. Επίσης, πληροφορίες σχετικά με την 4η Ενέργεια «Πρώθηση Νέας Επιχειρηματικότητας» παρουσιάζονται στην ενότητα Κοινωνία / Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

5.4.1

Στήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων και Ατόμων με Αναπηρία

ΜΚΟ / Φορείς που έλαβαν οικονομική και σε είδος υποστήριξη το 2013	
ΟΤΕ	COSMOTE
Ένωση «Μαζί για το Παιδί»*	«Ανοιχτή Αγκαλιά», Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής
«ΜDA Ελλάς» – Σωματείο Φροντίδας Ατόμων με Νευρομυϊκές Παθήσεις	Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών
Δημοτικό Βρεφοκομείο Αθηνών	Ο Σύνδεσμος Κοινωνικής Ευθύνης για Παιδιά και Νέους (ΣΚΕΠ)
ΜΚΟ "Κιβωτός του Κόσμου"	ΜΚΟ της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολή»
Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού	«Κάνε μια ευχή» Ελλάδος (Make a Wish)
Σύλλογος εργαζομένων ΟΤΕ και συνταξιούχων με παιδιά ΑμεΑ (ΣΕΣΟΕΠ)	Σύλλογος «Παιδικές Καρδιές»
Ταμείο Αρωγής της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών	ΜΚΟ «Η καρδιά του παιδιού»
Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός	Σύλλογος «Δικαίωμα στη ζωή»
Επιστημονική Εταιρεία Νόσων Μαστού	Ίδρυμα για το παιδί «Παμμακάριστος»
	Σύλλογος «Το Χαμόγελο του Παιδιού»
	«Φλόγα» Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια
	Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών (ΕΛΕΠΑΠ)
	ΚΕΘΕΑ ΣΤΡΟΦΗ
	«Μαργαρίτα» Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής
	Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας
	Αναρρωτήριο Πεντέλης
	«ΕΨΥΠΕ», Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου
	Νοσοκομείο Παιδιών «Αγία Σοφία»
	Σωματείο «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος»
	Ελληνική Ομοσπονδία Αθλητισμού Κωφών Ελλάδος
	Νοσοκομείο Αττικών
	Μονάδα Εφηβικής Υγείας (Μ.Ε.Υ.) της Β΄ Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών
	www.DISABLED.gr
	Περιοδικό «ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ»

* 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, Παιδικά Χωριά SOS, Πανελλήνια Ένωση Αγώνα κατά του Νεανικού Διαβήτη, ΠΝΟΗ Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού, Φίλοι του Ίδρύματος «Η Θεοτόκος».

5.4.2 Υποστήριξη των Παιδιών

Μέσω της «Χριστουγεννιάτικης Καμπάνιας», ο ΟΤΕ στάθηκε και αυτά τα Χριστούγεννα στο πλευρό των παιδιών χρειάζονται στήριξη και βοήθεια. Για 11η συνεχή χρονιά και με το μήνυμα «Η χαρά των παιδιών είναι για μας έμπνευση», η εταιρεία προσέφερε σημαντικό μέρος των εσόδων του από τις κλήσεις που πραγματοποίησαν οι συνδρομητές του, την εορταστική περίοδο 2013-2014, στις ακόλουθες φιλανθρωπικές οργανώσεις για παιδιά:

- **«Μαζί για το Παιδί»**
Αποτελείται από 10 φιλανθρωπικές μη κερδοσκοπικές οργανώσεις που συνεργάζονται από το 1996 και τις οποίες ενώνουν οι ίδιες αρχές αγάπης, αλληλεγγύης και ισότητας με σκοπό την παροχή βοήθειας στα πιο ευαίσθητα κύτταρα της κοινωνίας, δηλαδή τα παιδιά, και ιδίως τα άπορα παιδιά. Οι προσπάθειες της Ένωσης, αγκαλιάζουν και υποστηρίζουν κάθε χρόνο περισσότερα από 10.000 παιδιά με διανοητικές αναπηρίες, κινητικά προβλήματα, οικογενειακά προβλήματα και σοβαρές ασθένειες, παρέχοντας καλύτερες συνθήκες διαβίωσης και ένα καλύτερο μέλλον.
- **«ΜΔΑ Ελλάς»** (Σωματείο για την φροντίδα ατόμων με νευρομυϊκές παθήσεις)
Οικονομική συνδρομή για τη δημιουργία του «Κέντρου Νεότητας» της ΜΔΑ Ελλάς, του Σπιτιού της ΜΔΑ Ελλάς, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών καθώς και την καλύτερη κοινωνική ενσωμάτωση των ασθενών, μέσω της προσέλευσης μελών και εθελοντών στις εγκαταστάσεις του Κέντρου.
- **«Το Χαμόγελο του Παιδιού»**
Οικονομική βοήθεια στο Κέντρο Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας στο Μαρούσι, το οποίο λειτουργεί

από το 2008 και έως το 2013 παρείχε συνολικά βοήθεια σε 4.129 παιδιά και σε 1.763 οικογένειες. Το Κέντρο Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας αποτελεί το πανελλήνιο συντονιστικό κέντρο του φορέα, όπου συγκεντρώνονται όλα τα είδη που προέρχονται από χορηγίες και δωρεές, τα οποία στη συνέχεια διατίθενται στα υπόλοιπα σπίατα του Χαμόγελου και σε οικογένειες που έχουν ανάγκη και αντιμετωπίζουν προβλήματα διαβίωσης.

- **«Μαργαρίτα» Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής**
Το «Μαργαρίτα» είναι ένα κοινωφελές ίδρυμα ημερήσιας φροντίδας ατόμων με ειδικές ανάγκες και είναι πιστοποιημένο ως Εξειδικευμένο Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης Ατόμων με Αναπηρία από το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης. Έχει ως στόχο την εκπαίδευση, απασχόληση και στήριξη νέων με νοητική υστέρηση.

Το συνολικό ποσό που διατέθηκε στο πλαίσιο της «Χριστουγεννιάτικης Καμπάνιας», για το 2013, ανήλθε σε €230.000.

Συνεχίζοντας την παραδοσιακή πλέον εκστρατεία «Θεσμός Αγάπης», η COSMOTE διέθεσε, για 15η συνεχή χρονιά, σημαντικό μέρος των εσόδων των Πρωτοχρονιάτικων SMS και MMS, σε δώδεκα κοινωφελή ιδρύματα για παιδιά. Πιο συγκεκριμένα, τα ιδρύματα που υποστήριξε η εταιρεία, το 2013, ήταν τα εξής:

- **«Φλόγα» Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια**
- **«Ανοιχτή Αγκαλιά», Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής**
- **Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών**
- **Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών (ΕΛΕΠΑΠ)**

€550.000
δόθηκαν σε 17 ΜΚΟ για παιδιά
μέσω:

της **Χριστουγεννιάτικης Καμπάνιας του ΟΤΕ** του **<<Θεσμού Αγάπης>> της COSMOTE**

Θεσμός Αγάπης

- Σύνδεσμος Κοινωνικής Ευθύνης για Παιδιά και Νέους (ΣΚΕΠ)
- «Κάνε μια Ευχή» Ελλάδος (Make a Wish)
- Πανελλήνιος Σύλλογος για την Προστασία, Ενημέρωση, Πληροφόρηση και Στήριξη Παιδιών με Καρδιακές Παθήσεις «Η καρδιά του Παιδιού»
- Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος
- Φιλανθρωπικό Σωματείο «Κιβωτός Αγάπης»
- Σύλλογος «Δικαίωμα στη Ζωή»
- Σύλλογος Βορείου Ελλάδος για άτομα με συγγενείς καρδιοπάθειες «Παιδικές Καρδιές»
- «Μαργαρίτα» Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής

Το 2013, η COSMOTE διέθεσε συνολικά € 320.000 σε φιλανθρωπικές οργανώσεις για παιδιά, μέσω του «Θεσμού Αγάπης».

Το 2013, για πρώτη φορά, οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE, συμμετείχαν στην τελική επιλογή των φιλανθρωπικών οργανώσεων που έλαβαν ενίσχυση. Η



οργάνωση που συγκέντρωσε τις περισσότερες ψήφους, ήταν το Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής «Μαργαρίτα».

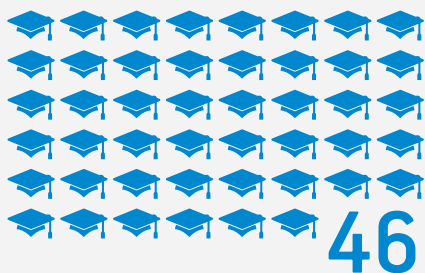
Εκτός από τις ανωτέρω πρωτοβουλίες, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, για μία ακόμη φορά, προσέφεραν σε κοινωφελείς οργανισμούς φροντίδας παιδιών, το ποσό που αντιστοιχούσε στην αγορά επιχειρηματικών δώρων για τα Χριστούγεννα. Συγκεκριμένα, το 2013, το ποσό αυτό διατέθηκε στο Δημοτικό Βρεφοκομείο Αθηνών καθώς και στο Ίδρυμα για το Παιδί «Η Παμμακάριστος».

5.4.3 Υποστήριξη των Νέων

Η εκπαίδευση των νέων στις νέες τεχνολογίες και η ανάπτυξη δεξιοτήτων, προκειμένου να αποκτήσουν εφόδια για το μέλλον, συγκαταλέγονται στις πρωτοβουλίες κοινωνικής προσφοράς του ΟΤΕ και της COSMOTE. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια του 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE εστίασαν στις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

Προγράμματα Υποτροφιών και Διαγωνισμοί		
Πρόγραμμα	Εταιρεία	Αντίκτυπος
Πρόγραμμα Υποτροφιών ΟΤΕ- COSMOTE για φοιτητές με χαμηλό εισόδημα ή αναπηρία	ΟΤΕ και COSMOTE	46 υποτροφίες και τιμητικές διακρίσεις (20 Υποτροφίες-πλήρης υποστήριξη των φοιτητών καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών τους και 26 Τιμητικές Διακρίσεις, ως αναγνώριση της επιτυχημένης προσπάθειας των φοιτητών)
Πρόγραμμα Υποτροφιών Αμερικάνικης Γεωργικής Σχολής φοιτητές από τη Νοτιοανατολική Ευρώπη (Ελλάδα, Αλβανία και Ρουμανία) λαμβάνουν υποτροφίες για το Κολλέγιο «Δημήτρης Περωτής», στους τομείς του αγροτουρισμού, της βιομηχανίας τροφίμων και της προστασίας του περιβάλλοντος	ΟΤΕ	3 φοιτητές έλαβαν υποτροφίες
ALBA Κολλέγιο Διοίκησης Επιχειρήσεων του Αμερικάνικου Κολλεγίου Ελλάδας	ΟΤΕ και COSMOTE	Συμβολή στο Πρόγραμμα Υποτροφιών του ALBA για την κάλυψη των διδάκτρων αριστούχων φοιτητών με περιορισμένη οικονομική δυνατότητα
Υποτροφίες του Τμήματος Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς	ΟΤΕ	Τις υποτροφίες έλαβαν 2 αριστοίχοι μεταπτυχιακοί φοιτητές

46 Υποτροφίες και Τιμητικές Διακρίσεις απονεμήθηκαν από τον ΟΤΕ και την COSMOTE...



Πρόγραμμα Υποτροφιών ΟΤΕ–COSMOTE 2013

Με το θεσμό των Υποτροφιών να συμπληρώνει την 12η χρονιά υλοποίησής του το 2013, 20 Υποτροφίες και 26 Τιμητικές Διακρίσεις απονεμήθηκαν σε 46 νέους και νέες, λαμβάνοντας σημαντική βοήθεια για τις σπουδές τους, συνολικής αξίας €345.000. Αξίζει να σημειωθεί ότι, για πρώτη φορά, κλήθηκαν να συμμετάσχουν φοιτητές Πανελλαδικά και όχι από συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές.

Ειδικότερα, εντός του 2013, απονεμήθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές για την εισαγωγή τους σε Ιδρύματα Πανεπιστημιακού Τομέα της Ανώτατης Εκπαίδευσης στην Ελλάδα, 20 Υποτροφίες ύψους €15.280¹ και 26 Τιμητικές Διακρίσεις ύψους €1.528² η καθεμία. Από το 2002, που θεσπίστηκε το πρόγραμμα των Υποτροφιών, έχουν απονεμηθεί συνολικά 146 υποτροφίες και 283 Τιμητικές Διακρίσεις, η αξία των οποίων υπερβαίνει τα €2.4 εκ. Το 2013, πάνω από 2.500 φοιτητές εκδήλωσαν ενδιαφέρον και, τελικά, πάνω από 1.100 φοιτητές υπέβαλαν αίτηση συμμετοχής. Εκτός από το χρηματικό βραβείο, οι Υπότροφοι και οι Διακριθέντες για το έτος 2013–2014 έλαβαν επίσης δωρεάν σύνδεση ΟΤΕ Double Play 24Mbps, κινητά τηλέφωνα με το COSMOTE Καρτοσυμβόλαιο Student και δωρεάν πάγια για όλη την περίοδο σπουδών, δωρεάν υπηρεσίες ΟΤΕ TV για ένα χρόνο, καθώς και tablet.

Εργασιακή Εμπειρία για Φοιτητές και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

- Για τους φοιτητές που ξεκινούν την καριέρα τους, ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούνται ως μια εξαιρετική ευκαιρία απασχόλησης. Οι εταιρείες προσφέρουν σε πολλούς φοιτητές, κυρίως μέσω προγραμμάτων πρακτικής άσκησης, την ευκαιρία να εφαρμόσουν τις γνώσεις τους σε ένα πραγματικό εργασιακό περιβάλλον, να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία, να εκπαιδευτούν κατά τη διάρκεια της εργασίας (on-the-job) και να αναπτύξουν δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να έχουν καλύτερη απόδοση στη δουλειά τους. Το 2013, 759 φοιτητές έκαναν την πρακτική τους σε διάφορες Διευθύνσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Στο ίδιο πνεύμα, η COSMOTE συνέχισε το πρόγραμμα Επισκέψεων Φοιτητών, στο πλαίσιο του οποίου, 300 μαθητές και σπουδαστές από 6 λύκεια και πανεπιστήμια, 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.

¹ Το συνολικό μικτό ποσό κάθε Υποτροφίας ανέρχεται σε είκοσι χιλιάδες ευρώ (€20.000), το δε καθαρό ποσό, μετά την παρακράτηση του αναλογούντος φόρου και τέλους χαρτοσήμου ανέρχεται στο ποσό των δέκα πέντε χιλιάδων διακοσίων ογδόντα ευρώ (€15.280). Το ποσό αυτό θα καταβληθεί σε κάθε υπότροφο σε δυο (2) ισόποσες δόσεις.
² Το συνολικό μικτό ποσό κάθε Τιμητικής Διακρίσης ανέρχεται σε δύο χιλιάδες ευρώ (€2.000), το δε καθαρό ποσό, μετά την παρακράτηση του αναλογούντος φόρου και τέλους χαρτοσήμου, ανέρχεται στο ποσό των χιλίων πεντακοσίων είκοσι οκτώ ευρώ (€1.528) και θα καταβληθεί εφάπαξ.

5.5 Συνεισφορά στην Ευημερία και τη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επιδιώκουν τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και την βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιούνται. Η προσέγγιση των δύο εταιρειών είναι διττή: από τη μια πλευρά προσπαθούν να ανταποκρίνονται στα αιτήματα τοπικών κοινωνιών και από την άλλη, ως πρωταρχική τους ευθύνη, θεωρούν την προστασία των τοπικών κοινωνιών από κάθε αρνητικό αντίκτυπο που ενδέχεται να έχει η δραστηριότητά τους, κυρίως όσων αφορά σε περιβαλλοντικά ζητήματα. Με στόχο την προστασία και υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσπαθούν, στο βαθμό που είναι δυνατό, να μετρούν τις θετικές και αρνητικές επιδράσεις της λειτουργίας και των δράσεών τους στις τοπικές κοινωνίες.

Όλες οι πιθανές επιπτώσεις που συνδέονται με τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE, εξετάζονται μέσω των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, οι οποίες καταρτίζονται και υποβάλλονται προς έγκριση, από τις δύο εταιρείες, στις αρμόδιες αρχές. Η δημόσια διαβούλευση αποτελεί ένα από τα στάδια της διαδικασίας αδειοδότησης και τα σχόλια που λαμβάνονται, τυγχάνουν της δέουσας προσοχής.



Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, επιδιώκουν την εμπλοκή των τοπικών κοινωνιών σε όλες τις δραστηριότητές τους. Στο πλαίσιο αυτό, το Τμήμα Community Relations (Τμήμα Σχέσεων με τις Τοπικές Κοινωνίες, της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ) ασχολείται με τη διατήρηση και την επέκταση της παρουσίας του ΟΤΕ και της COSMOTE στις τοπικές κοινωνίες όλης της χώρας. Για το σκοπό αυτό, το Τμήμα Community Relations αναλύει και αξιολογεί τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών. Στη συνέχεια σχεδιάζει και υλοποιεί συγκεκριμένα προγράμματα χορηγιών για την υποστήριξή τους, τα οποία αφορούν στην οικονομική ενίσχυση τοπικών φορέων, αθλητικών συλλόγων, πολιτιστικά δρώμενα κ.λπ.

Επίσης, το Τμήμα Community Relations διοργανώνει και υλοποιεί 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 και φοιτητές, συλλόγους, τοπικές κοινωνίες και δήμους. Μέχρι στιγμής, πάνω από

5.000 κάτοικοι 20 πόλεων σε όλη την Ελλάδα, έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια αυτά.

Επιπλέον, το 2013, οι 4 Τεχνικές Περιφέρειες του ΟΤΕ (Αττικής, Βορείου Ελλάδος, Νοτίου και Δυτικής Ελλάδος, Κρήτης και Νήσων) εργάστηκαν για την τεχνική υποστήριξη των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών της εταιρείας, σε τοπικό επίπεδο. Τα στελέχη των Τεχνικών Περιφερειών επικοινωνούν διαρκώς και συστηματικά με τους κατά τύπους φορείς, οργανισμούς, υπηρεσίες, επιχειρησιακούς και οικιακούς πελάτες, με στόχο τον εντοπισμό των πρόσθετων αναγκών των τοπικών κοινωνιών, οι οποίες λαμβάνονται υπόψη στο σχεδιασμό και την υλοποίηση των προγραμμάτων και ΕΥ της εταιρείας.

Μέσα από αυτή τη διαδικασία, ο ΟΤΕ και η COSMOTE καλύπτουν 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.

5.5.1 Κοινωνικά Προγράμματα στην Περιφέρεια

Προκειμένου να ανταποκριθούν στις αυξανόμενες εκκλήσεις των τοπικών κοινωνιών, για συμβολή στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων της ελληνικής περιφέρειας και στη βιωσιμότητα της τοπικής πολιτιστικής ταυτότητας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, μέσα στο 2013, ενδεικτικά επέλεξαν να υποστηρίξουν τις ακόλουθες πρωτοβουλίες, σε όλη την Ελλάδα:

Διοργάνωση-Εκδήλωση	Περιγραφή/Αντίκτυπος	Εταιρεία
56ο Φεστιβάλ Φιλίππων-Θάσου	Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν το 56ο πολιτιστικό φεστιβάλ Φιλίππων-Θάσου στη Βορειοανατολική Ελλάδα. Από τον Ιούλιο έως τον Σεπτέμβριο, τα αρχαία ρωμαϊκά θέατρα Φιλίππων, Καβάλλας και Θάσου φιλοξένησαν θεατρικές παραστάσεις, μουσικές συναυλίες, βραδιές ποίησης και πολιτιστικές δραστηριότητες για νέους.	ΟΤΕ και COSMOTE
100 χρόνια από την Απελευθέρωση της Κρήτης	Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν τις εκδηλώσεις εορτασμού της επετείου για τα 100 χρόνια από την απελευθέρωση της Κρήτης, από την Οθωμανική Αυτοκρατορία. Σχετικές εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν σε όλες τις μεγάλες πόλεις της Κρήτης, υπό την αιγίδα του Προέδρου της Ελληνικής Δημοκρατίας και του Ιδρύματος Ελευθέριος Βενιζέλος.	ΟΤΕ και COSMOTE
Φεστιβάλ Παλιάς Πόλης Ξάνθης	Για περισσότερα από 10 χρόνια, ο ΟΤΕ στηρίζει τις πολιτιστικές δραστηριότητες του «Φεστιβάλ Παλιάς Πόλης» του Δήμου Ξάνθης.	ΟΤΕ
5ο Μαθητικό Συνέδριο Πληροφορικής Κεντρικής Μακεδονίας	Η COSMOTE, για 4η φορά υποστήριξε το «Μαθητικό Συνέδριο Πληροφορικής Κεντρικής Μακεδονίας». Μαθητές, από περισσότερα από 100 σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, παρακολούθησαν και παρουσίασαν τις εργασίες τους, σχετικά με τη ψηφιακή τεχνολογία και την καινοτομία.	COSMOTE

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

5.5.1

Κοινωνικά Προγράμματα στην Περιφέρεια (Συνέχεια)

Διοργάνωση-Εκδήλωση	Περιγραφή/Αντίκτυπος	Εταιρεία
Εορτασμός των 100 χρόνων από την 1η Ανάβαση στον Όλυμπο	Το 2013, γιορτάστηκαν τα 100 χρόνια από την πρώτη ανάβαση στην κορυφή του Ολύμπου. Η σχετική εκδήλωση έλαβε χώρα στην περιοχή του Ολύμπου, με διεθνείς συμμετοχές και έκθεση φωτογραφίας με θέμα τις πρώτες αναβάσεις στο μυθικό αυτό βουνό.	COSMOTE
Διεθνές Συνέδριο Αρχαιολογίας στη Ρόδο	Η COSMOTE υποστήριξε το Διεθνές Αρχαιολογικό Συνέδριο στο νησί της Ρόδου, για τους αρχαιολογικούς χώρους των νησιών του Αιγαίου.	COSMOTE

3η Ενέργεια «Ο κόσμος μας, εσύ»: Στήριξη Ακρικών Περιοχών

Η 3η ενέργεια του προγράμματος «Ο κόσμος μας, εσύ», που υλοποίησε η COSMOTE το Μάρτιο 2013, βασίστηκε στην επιθυμία της Δήμητρας Κουφίδου από τη Σαμοθράκη και της Σόνιας Χαραλαμπίδου από τις Πρέσπες να ομορφύνουν τη ζωή στις ακρικές περιοχές που κατοικούν.

Στις Πρέσπες, ο Δήμος διέθεσε στην COSMOTE το Πατουλίδειο Αθλητικό Κέντρο και τη Βιβλιοθήκη Λαιμού, τα οποία ανακαινίστηκαν και εξοπλίστηκαν πλήρως, ώστε να μπορούν να φιλοξενήσουν αθλητικές, πολιτιστικές ή εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Παράλληλα, τα κύρια εξοπλίστηκαν με εγκαταστάσεις θέρμανσης και συστημάτων οπτικοακουστικών προβολών.

Στη Σαμοθράκη, ο Δήμος διέθεσε το «Πνευματικό Κέντρο» της Χώρας, το οποίο ανακαινίστηκε και εξοπλίστηκε πλήρως, ενώ αναδιαμορφώθηκαν όλοι οι χώροι του, προκειμένου να αποτελέσει ζωτικό σημείο συνάντησης για όλους τους κατοίκους του νησιού

Επιπλέον, και στις δύο περιοχές, διοργανώθηκαν μια σειρά από πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δράσεις, καθώς και προγράμματα προληπτικής ιατρικής για όλους τους κατοίκους, κάνοντας έτσι, τα όνειρα της Σόνιας και της Δήμητρας πραγματικότητα.

Πρόγραμμα «Πλοήγηση στον κόσμο» της COSMOTE

Για 4η συνεχής χρονιά, η COSMOTE προσέφερε τεχνολογικό εξοπλισμό (οθόνες, κεντρικές μονάδες Η/Υ, Wi-Fi routers, κάμερες) σε σχολεία απομακρυσμένων νησιών και ηπειρωτικών περιοχών της ηπειρωτικής Ελλάδας, καθώς και δωρεάν ασύρματη πρόσβαση υψηλής ταχύτητας στο διαδίκτυο. Το 2013, πάνω

από 500 μαθητές και εκπαιδευτικοί, σε 18 σχολεία, επωφεληθήκαν από το πρόγραμμα, μέσω της δωρεάς εξοπλισμού (80 τεμάχια). Συνολικά, από την αρχή του προγράμματος, η COSMOTE έχει εγκαταστήσει εξοπλισμό για ασύρματη πρόσβαση στο Διαδίκτυο σε περισσότερα από 130 σχολεία, με περισσότερους από 4.000 μαθητές και εκπαιδευτικούς, σε απομακρυσμένες ορεινές και νησιωτικές περιοχές, όπου δεν ήταν διαθέσιμη η ενσύρματη πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Πρωτοβουλία «Πρόσβαση στον Ψηφιακό Κόσμο»

Το πρόγραμμα «Πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο» ξεκίνησε το 2012 και υλοποιείται στο Δήμο Ηλιούπολης, σε συνεργασία με τη ΜΚΟ «50και Ελλής». Το πρόγραμμα προσφέρει δωρεάν μαθήματα για τη βασική χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του Διαδικτύου, στοχεύοντας στη μείωση του ψηφιακού χάσματος των ατόμων της τρίτης ηλικίας στην Ηλιούπολη. Για τους σκοπούς του προγράμματος, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διέθεσαν όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό, όπως μονάδες Η/Υ, συσκευές playstation, smartphones και tablets στο Κέντρο Προστασίας Ηλικιωμένων του Δήμου Ηλιούπολης. Μέχρι σήμερα, πάνω από 300 άτομα έχουν λάβει μέρος στο πρόγραμμα, ενώ, το 2014, οι συμμετέχοντες αναμένεται να ξεπεράσουν τους 400.

5.5.2 Υποστήριξη του Πολιτισμού

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστηρίζουν, με συνέπεια, δραστηριότητες που συμβάλλουν στη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς, του αθλητικού πνεύματος, καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Και οι δύο εταιρείες θεωρούν τις δραστηριότητες αυτές ζωτικής σημασίας, για την πρόοδο της κοινωνίας και διαθέτουν την τεχνολογία

τους, σε δραστηριότητες που αποσκοπούν στο όφελος όλων των πολιτών.

Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, υποστήριξαν 93 πολιτιστικές δράσεις, οι σημαντικότερες εκ των οποίων παρουσιάζονται παρακάτω:

Έκθεση Αντικυθέρων: «Το Ναυάγιο των Αντικυθέρων: το Πλοίο, οι Θησαυροί, ο Μηχανισμός» – Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο (Απρίλιος 2012-Αύγουστος 2014)

Περισσότεροι από 190.000 επισκέπτες και 60.000 φοιτητές από την Ελλάδα και το εξωτερικό, επισκέφθηκαν τη συγκεκριμένη έκθεση, αυξάνοντας έτσι τη συνολική επισκεψιμότητα του Εθνικού Αρχαιολογικού Μουσείου, σε ποσοστό μεγαλύτερο του 50%, για το 2013. Λόγω της μεγάλης επιτυχίας και της αυξημένης ζήτησης, η έκθεση παρατάθηκε μέχρι τον Ιούνιο του 2014.

Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέχισαν να υποστηρίζουν την έκθεση, υλοποιώντας μια σειρά πρωτοποριακών δράσεων που προάγουν τον πολιτισμικό πλούτο και τα τεχνολογικά επιτεύγματα των Ελλήνων. Για τη βελτίωση της εμπειρίας των επισκεπτών της έκθεσης, οι εταιρείες διέθεσαν τις κάτωθι υπηρεσίες:

- Εφαρμογή ξενάγησης στην έκθεση, μέσω της χρήσης κινητού τηλεφώνου, για πρώτη φορά σε ελληνικό μουσείο.
- Παροχή του Internet corner σε όλους τους επισκέπτες του μουσείου και παροχή ασύρματου Internet στο χώρο της έκθεσης.
- Πρόγραμμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης για εφήβους (e-learning). Δόθηκε η δυνατότητα σε χιλιάδες παιδιά, ηλικίας άνω των 15 ετών, να συνδεθούν στο διαδίκτυο και να διερευνήσουν τα μυστικά και τις λειτουργίες του Μηχανισμού, μέσα από 4 διαφορετικές ειδικότητες/αποστολές (αρχαιολόγος, επιγραφολόγος, μηχανικός και ιστορικός της επιστήμης).
- Ειδική έκδοση (περιορισμένος αριθμός βιβλίων) αφιερωμένη στην τεχνολογία του Πλοίου, τους Θησαυρούς και το Μηχανισμό.
- Εκπαιδευτικές ξεναγήσεις αποκλειστικά για μαθητές. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποίησαν

εκπαιδευτικές συναντήσεις, αποκλειστικά για μαθητές, τις οποίες παρακολούθησαν::

- > περισσότερα από 20 σχολεία και 1.100 μαθητές από την Περιφέρεια Αττικής και
- > περισσότεροι από 50 μαθητές από τη Σύμη και τα Κύθηρα (οι πρόγονοι των οποίων έπαιξαν πρωταγωνιστικό ρόλο στην ανέλιξη του ναυαγίου), οι οποίοι φιλοξενήθηκαν από τον ΟΤΕ και η COSMOTE, για ένα Σαββατοκύριακο, στην Αθήνα και ξεναγήθηκαν στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, προκειμένου να γνωρίσουν τα σπάνια αυτά ευρήματα.

Παράλληλα, οι δύο εταιρείες, διοργάνωσαν μια σειρά από εκδηλώσεις και αποκλειστικές ξεναγήσεις για τις ακόλουθες ειδικές ομάδες επισκεπτών:

- εκπροσώπους (πρέσβεις και πολιτιστικούς ακολούθους) από 20 πρεσβείες ξένων χωρών,
- 350 εταιρικούς πελάτες,
- 50 δημοσιογράφους,
- 200 εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ και συνεργάτες από τη DT και
- 35 μέλη της Εταιρείας Αστρονομίας και Διαστήματος (μη κερδοσκοπική) με έδρα στο Βόλο.

50ο Επετειακό Συνέδριο της Europa Nostra και Τελετή Απονομής Βραβείων Ευρωπαϊκής Πολιτιστικής Κληρονομιάς, Αθήνα 2013

Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, υποστήριξαν το 50ο Επετειακό Συνέδριο της Europa Nostra και την Τελετή Απονομής των Βραβείων Ευρωπαϊκής Πολιτιστικής Κληρονομιάς, που πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα.

Περισσότερες από 50 χώρες συμμετέχουν στο Europa Nostra, έναν οργανισμό με στόχο την προστασία των ιστορικών και φυσικών μνημείων της Ευρώπης. Στην Ελλάδα, η Europa Nostra εκπροσωπείται από την Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού, η οποία οργάνωσε και φιλοξένησε το ετήσιο συνέδριο στην Αθήνα.

Η Τελετή Απονομής πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 2013, στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού, κάτω από την Ακρόπολη και υπό την αιγίδα του Προέδρου της Ελληνικής Δημοκρατίας, κ. Κάρολου Παπούλια και του Προέδρου της Europa Nostra, κ. Maestro Placido Domingo.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Πρόγραμμα Εκδηλώσεων 2013-2014 της Στέγης Γραμμάτων και Τεχνών, Ιδρύματος Ωνάση – Αθήνα

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν τις εκδηλώσεις της Στέγης Γραμμάτων και Τεχνών, του Ιδρύματος Ωνάση, η οποία αποτελεί χώρο πολιτισμού για το θέατρο, το χορό, τη μουσική, τα εικαστικά και τα γράμματα. Στόχος των δράσεων της Στέγης, είναι η προβολή του σύγχρονου πολιτισμού, η υποστήριξη των Ελλήνων δημιουργών, η καλλιέργεια διεθνών συνεργασιών, η εκπαίδευση για τα παιδιά και η διά βίου μάθηση για ανθρώπους κάθε ηλικίας.

Καλοκαιρινές συναυλίες στον κήπο του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών

Το 2013, ο ΟΤΕ ήταν ο αποκλειστικός χορηγός των καλοκαιρινών συναυλιών που πραγματοποιήθηκαν στον κήπο του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών, οι οποίες ξεκίνησαν τον Ιούνιο, με τη συμμετοχή δημοφιλών Ελλήνων καλλιτεχνών.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ προσέφερε έκπτωση της τάξης του 50% επί της τιμής του εισιτηρίου, για τους συνδρομητές του.

Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ

Όπως και τα προηγούμενα χρόνια, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αξιοποίησαν τη λειτουργία του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ με στόχο την εξάπλωση, κυρίως σε άτομα νεαρής ηλικίας, της γνώσης για την ιστορία των τηλεπικοινωνιών, καθώς και την καλύτερη χρήση των νέων τεχνολογιών. Κατά την περίοδο Σεπτέμβριος 2012 – Αύγουστος 2013, το Μουσείο δέχτηκε 11.516 επισκέπτες.

Το Μουσείο σχεδιάζει εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανά κατηγορία και ηλικιακή ομάδα κοινού και πραγματοποιεί ξεναγήσεις, εκδηλώσεις και εκθέσεις, όπως:

- Πρόγραμμα ξενάγησης: Συμμετείχαν 8.292 επισκέπτες (άτομα με αναπηρία, σχολεία, επισκέπτες από άλλους οργανισμούς κλπ).
- «Εικαστικό εργαστήριο με θέμα τις Τηλεπικοινωνίες»,

για παιδιά 5–10 ετών: Συμμετείχαν 1.165 παιδιά.

- «Πειράματα στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών» για παιδιά 10-14 ετών: Συμμετείχαν 1.570 παιδιά.
- «Ενημερωτικές Συναντήσεις για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο» για σχολικές ομάδες, εφήβους, καθώς και ενήλικες: 317 άτομα ενημερώθηκαν στο Μουσείο.
- «Η Φάρμα του Διαδικτύου», θεατρική παράσταση η οποία απευθυνόταν σε μαθητές σχολείων και το ευρύ κοινό. Η παράσταση τους εκπαίδευε, με διασκεδαστικό τρόπο, για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο, μέσα από τις ιστορίες των μικρών ηρώων της φάρμας. Πάνω από 550 άτομα παρακολούθησαν την παράσταση στο Μουσείο.
- Δραστηριότητες για τη Διεθνή Μέρα Μουσείων: Με την ευκαιρία της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων, το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ διοργάνωσε ένα τριήμερο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με εκδηλώσεις, πειράματα, εργαστήρια τέχνης και ειδικές ξεναγήσεις που απευθύνονταν σε όλη την οικογένεια. Το πρόγραμμα, το οποίο έχει σχεδιαστεί πιλοτικά, με στόχο να χρησιμοποιηθεί σε παρόμοιες δραστηριότητες στο μέλλον, προσέλκυσε 405 άτομα.
- Τρεις κινητές εκθέσεις- το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ στη «Γειτονιά της Επικοινωνίας και της Τεχνολογίας» του Φεστιβάλ Μικρόπολης στην Τεχνόπολη (Σεπτέμβριος 2012), «Ηλεκτρομαγνητίζω... και τους ήχους της φωνής μου μετασχηματίζω...» στο Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών (Δεκέμβριος 2012) και «Οι τηλεπικοινωνίες από τη Μινωική εποχή μέχρι τον 20ο αιώνα» στο Ηράκλειο Κρήτης (Απρίλιος 2013) – δέχτηκαν περίπου 10.000 επισκέπτες.

Αν και η πλειοψηφία των επισκεπτών του Μουσείου είναι σχολεία, μέσω της οργάνωσης ειδικών εκδηλώσεων και τα καινοτόμων προγραμμάτων, το 2013, ο αριθμός των μεμονωμένων επισκεπτών αυξήθηκε κατά 22%. Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του 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).

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

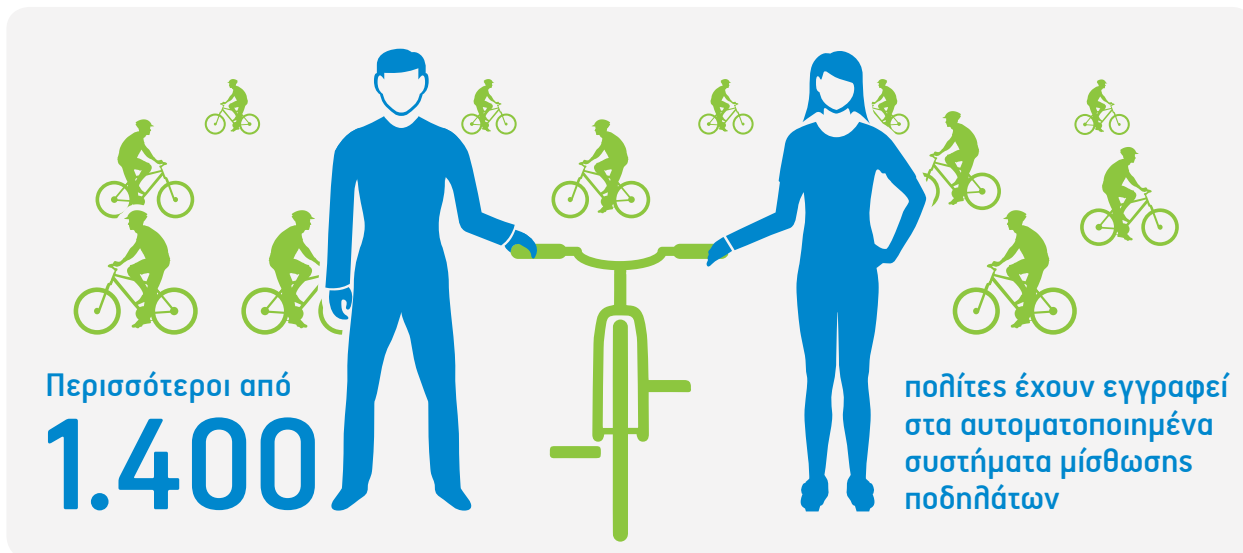
5.5.3 Υποστήριξη του Αθλητισμού

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν αναπτύξει, από το 2012, το Πρόγραμμα «Ποδηλατοδράσεις», το οποίο στοχεύει στην περαιτέρω ευαισθητοποίηση και την ενεργή ενθάρρυνση της καθημερινής χρήσης του ποδήλατου από τους πολίτες των αστικών κέντρων. Το Πρόγραμμα περιλαμβάνει:

- Στάθμευση ποδηλάτων (Bike parking). Πρόκειται για την εγκατάσταση και τη λειτουργία των πρώτων αυτόματων θέσεων στάθμευσης ποδηλάτων. Μέχρι σήμερα, υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις στάθμευσης σε εμπορικά καταστήματα του Δικτύου ΟΤΕ και COSMOTE (OTEshop στη Ν. Σμύρνη, COSMOTE Γλυφάδας, COSMOTE Μαρούσι), σε μεγάλα εμπορικά κέντρα στην Αττική (The Mall Athens, Golden Hall), στη Μαρίνα Φλοίσβου και στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών. Οι θέσεις στάθμευσης λειτουργούν με τη χρήση της κινητής τηλεφωνίας όπου ασφαλίζουν και απασφαλίζουν, με την αποστολή ενός δωρεάν SMS στο 19515.
- Για πρώτη φορά στην Ελλάδα, με την υποστήριξη του ΟΤΕ και της COSMOTE, υλοποιείται ένα αυτοματοποιημένο σύστημα μίσθωσης ποδηλάτων

(Bike Sharing) στους Δήμους Καρδίτσας, Ιωαννίνων, Καβάλας και Κομοτηνής. Για την περίοδο Μάιος – Δεκέμβριος 2013, περισσότεροι από 1.400 πολίτες είχαν εγγραφεί στα προγράμματα μίσθωσης ποδηλάτων (περίπου 40.000 ενοικιάσεις ποδηλάτων για πάνω από 30.000 ώρες).

- Τα τελευταία δύο χρόνια, περισσότερα από 40.000 άτομα, όλων των ηλικιών, εκπαιδεύτηκαν για τη σωστή χρήση του ποδήλατου και τα οφέλη που απορρέουν από αυτή, μέσα από εκπαιδευτικές δραστηριότητες, που διοργανώθηκαν σε περισσότερες από 40 πόλεις, σε όλη την Ελλάδα. Το 2013, περίπου 20.000 άνθρωποι συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες του προγράμματος «Ποδηλατοδράσεις».
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστηρίζουν οργανισμούς που συνεισφέρουν στην διάδοση της χρήσης ποδηλάτων. Υπήρξαν χορηγοί τίτλου στο Athens Bike Festival για 3η χρονιά. Το Athens Bike Festival αποτελεί τον σημαντικότερο ποδηλατικό θεσμό στην Ελλάδα και απευθύνεται σε οργανισμούς και ιδιώτες που ασχολούνται με το ποδήλατο.



5.6 Εθελοντισμός Εργαζομένων

Η ενίσχυση, ανάπτυξη και προβολή των εταιρικών εθελοντικών προγραμμάτων και δράσεων από τον ΟΤΕ και την COSMOTE έδωσε στους εργαζόμενούς του, τη χρονιά που μας πέρασε, τη δυνατότητα να εκφράσουν έμπρακτα την κοινωνική τους αλληλεγγύη. Με τη στάση τους και την κινητοποίησή τους απέδειξαν με πράξεις την εταιρική αληθιά και ατομική υπευθυνότητα απέναντι σε όσα συμβαίνουν. Συνολικά, 4.905 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE, συμμετείχαν σε πέντε πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας, το 2013.

Εργαζόμενοι που συμμετείχαν σε έργα εθελοντισμού του ΟΤΕ και της COSMOTE τα τελευταία 4 χρόνια

2010	2011	2012	2013
3.421	3.603	2.339	4.905



Οι ομάδες εργαζόμενων που ήταν υπεύθυνες για την οργάνωση την οργάνωση και υλοποίηση των πρωτοβουλιών εθελοντισμού, αφιέρωσαν συνολικά 670 περίπου ώρες εργασίας. Μέσω των εθελοντικών αυτών δράσεων, υποστηρίχθηκαν περίπου 28.000 άτομα.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσπαθούν να παρέχουν τα κατάλληλα μέσα, ώστε η εθελοντική προσφορά των εργαζομένων τους να είναι αποτελεσματική και καλά στοχευμένη, για να επιτύχουν τη μέγιστη δυνατή στήριξη στις τοπικές κοινωνίες.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέχισαν το πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων, οργανώνοντας την 48η και 49η αιμοδοσία. Κάλεσαν τους εργαζόμενους να λάβουν μέρος στον 31ο Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών και να συμμετάσχουν ενεργά στην «Ώρα της Γης». Επιπλέον, αναπτύχθηκαν, από κοινού από τις δύο εταιρείες, δύο

νέα προγράμματα: η «συγκέντρωση τροφίμων» και η «συγκέντρωση φαρμάκων» για όσους έχουν ανάγκη.

Οι εθελοντικές δράσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE, που υλοποιήθηκαν το 2013, ήταν κοινές, απευθυνόμενες στους εργαζόμενους και των δύο εταιρειών.

Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας ΟΤΕ–COSMOTE

Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων ξεκίνησε το 1976. Το 2013, συγκεντρώθηκαν συνολικά 3.136 φιάλες αίματος, από τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE. Από αυτές, οι 1.075 φιάλες διατέθηκαν για την κάλυψη αναγκών των εργαζομένων και των οικογενειών τους, ενώ οι υπόλοιπες 2.061, διατέθηκαν για την κάλυψη κοινωνικών αναγκών, σε όλη την Ελλάδα.

Φιάλες Αίματος που έχουν συγκεντρωθεί τα 4 τελευταία χρόνια από τον ΟΤΕ και την COSMOTE

2010	2011	2012	2013	Total
3.214	3.189	2.845	3.136	12.384

31ος Κλασικός Μαραθώνιος Αθηνών

601 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE, συμμετείχαν εθελοντικά σε όλους τους αγώνες του 31ου Κλασικού Μαραθωνίου Αθηνών και έτρεξαν για καλό σκοπό. Για κάθε χιλιόμετρο που διένυσε ο κάθε εργαζόμενος, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσέφεραν 5 ευρώ. Το σύνολο του ποσού που συγκεντρώθηκε, ανήλθε σε περίπου € 28.000 και προσφέρθηκε στα εξής κοινωφελή ιδρύματα: (Σύλλογος Οικογένειας του ΚΕΘΕΑ ΣΤΡΟΦΗ, Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας, Αναρρωτήριο Πεντέλης.

Συγκέντρωση Φαρμάκων

Στο πλαίσιο της εθελοντικής πρωτοβουλίας, με τίτλο, «Η προσφορά είναι το καλύτερο φάρμακο» και σε συνεργασία με το Κοινωνικό Ιατρείο Αλληλεγγύης στην Αθήνα, του Ιατρικού Σύλλογου Αθηνών, τους Γιατρούς του Κόσμου, τον Ιατρικό Σύλλογο και το Κοινωνικό Φαρμακείο στην Πάτρα, οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE συγκέντρωσαν περισσότερα από 6.000 φάρμακα και 2.000 τεμάχια υγειονομικού υλικού, σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο.

Συγκέντρωση Τροφίμων

Για πρώτη φορά το 2013, οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE με το μήνυμα «...για κάποιους ανθρώπους τα τρόφιμα αποτελούν τα ιδανικά δώρα του Αϊ Βασίλη ... συγκεντρώνουμε τρόφιμα για ανθρώπους που έχουν ανάγκη», συγκέντρωσαν τρόφιμα για άτομα και οικογένειες που έχουν ανάγκη. Περισσότερες από 5.000 κονσέρβες και τρόφιμα μακράς διάρκειας, συγκεντρώθηκαν στις εγκαταστάσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE, σε τέσσερις πόλεις (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο). Τη διανομή των τροφίμων ανέλαβε η «Τράπεζα Τροφίμων» στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη και οι «Γιατροί Χωρίς Σύνορα» στην Πάτρα και το Ηράκλειο.

Σχετικά με τον
Απολογισμό

Στρατηγική και
Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες
Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

6.0 Περιβάλλον

6.1 Προέγγιση Διοίκησης

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούν ότι οι επιχειρήσεις με πρωταγωνιστικό ρόλο στην αγορά πρέπει να συνδυάζουν την οικονομική ανάπτυξη με την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων τους.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν 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 του κοινού.

Στην κατεύθυνση αυτή, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν διαμορφώσει κοινή περιβαλλοντική πολιτική και ενιαία δομή περιβαλλοντικής διαχείρισης στην οποία

περιλαμβάνονται τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) τα οποία είναι πιστοποιημένα κατά ISO 14001:2004. 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 του ΟΤΕ και της COSMOTE στο περιβάλλον και γίνεται προσπάθεια για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσής τους θέτοντας στόχους, καθορίζοντας δείκτες επίδοσης και υλοποιώντας οικονομικά αποδοτικά μέτρα.

Περιβαλλοντική Στρατηγική του ΟΤΕ και της COSMOTE

Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος ΟΤΕ και COSMOTE

Περιβαλλοντικά Ζητήματα

Ενέργεια Κλιματική αλλαγή Χρήση πόρων & Απορρίμματα Νερό Στόλος οχημάτων	Ακτινοβολία Βιοποικιλότητα Οπτική όχληση Θόρυβος
--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

Ενίσχυση περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης

Επικοινωνία	Εργαζόμενοι	Πελάτες	Προμηθευτές
Δράσεις εσωτερικής επικοινωνίας	X		
Προγράμματα ανακύκλωσης καταστημάτων	X	X	
Παγκόσμια ημέρα περιβάλλοντος	X	X	
Η «Ωρα της Γης» της WWF	X		
Χορηγίες για προώθηση περιβαλλοντικών προγραμμάτων	X	X	
Αξιολόγηση προμηθευτών			X

ΤΠΕ και βιώσιμη ανάπτυξη

Τηλεδιασκέψεις

ΟΤΕ Business Cloud

Διαχείριση στόλου οχημάτων

Ηλεκτρονικές εφαρμογές για πελάτες

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

6.1.1 Περιβαλλοντική Πολιτική

Η δέσμευση του ΟΤΕ και της COSMOTE για την προστασία του περιβάλλοντος αποτυπώνεται στην ολοκληρωμένη πολιτική Ποιότητας, Υγείας και Ασφάλειας, και Περιβάλλοντος, όπως διατυπώνεται παρακάτω, και γίνεται πράξη μέσω των μέτρων και πρωτοβουλιών που υλοποιούνται, έχουν αποφασιστεί ή σχεδιάζονται.

Πολιτική Ποιότητας, Υγείας και Ασφάλειας, Περιβάλλοντος

Εμείς στον Όμιλο ΟΤΕ, με οδηγό το ΟΡΑΜΑ, την ΑΠΟΣΤΟΛΗ και τις ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΜΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ, προσπαθούμε να ενισχύσουμε την επιτυχή πελατοκεντρική φιλοσοφία μας, την ανταγωνιστική θέση μας και την παροχή τεχνολογικά προηγμένων προϊόντων και υπηρεσιών. Ως «εταιρικός πολίτης» στοχεύουμε στην παροχή αξίας στα ενδιαφερόμενα μέρη και πιστεύουμε ότι η ποιότητα, η υγεία & ασφάλεια στην εργασία και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν κρίσιμα θέματα για την κουλτούρα μας. Σε αυτό το πλαίσιο, τα διευθυντικά μας στελέχη καλούνται να αποτελέσουν υπόδειγμα.

Στοχεύοντας στην Επιχειρηματική Αριστεία, δεσμευόμαστε για:

- Τη συνεχή βελτίωση του συνόλου των λειτουργιών και της απόδοσης μας μέσω του καθορισμού, της παρακολούθησης και της αναθεώρησης των στόχων μας, με σκοπό να ικανοποιήσουμε ή και – όπου αυτό είναι εφικτό – να ξεπεράσουμε τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών, δηλαδή των πελατών, των μετόχων, των συνεργατών, του προσωπικού μας καθώς και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου,
- Την πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία,
- Την αξίωση συμμετοχής του προσωπικού μας, των ανάδοχων και προμηθευτών μας στην επίτευξη των στόχων μας, σχετικά με την ποιότητα των εργασιών μας, την υγεία και την ασφάλεια και την προστασία του περιβάλλοντος, με την εφαρμογή όλων των σχετικών κανονισμών και προγραμμάτων,
- Την προσπάθεια εξεύρεσης καινοτόμων προσεγγίσεων όσον αφορά στις λειτουργίες, προϊόντα και υπηρεσίες μας, την υιοθέτηση προληπτικών προσεγγίσεων για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και της ρύπανσης, και την αποφυγή πιθανών τραυματισμών και προβλημάτων υγείας του προσωπικού, των συνεργατών και του ευρύτερου κοινού,
- Την ενημέρωση του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου, του προσωπικού μας και των ενδιαφερόμενων μερών μας σχετικά με την ποιότητα, το περιβάλλον και την υγεία & ασφάλεια στην εργασία,
- Την προστασία του κοινού μέσω των βασικών αρχών και συστάσεων όπως αυτές αναφέρονται στη Πολιτική για την Η/Μ Ακτινοβολία, επιδιώκοντας τη διαφάνεια, την ενημέρωση, τη συμμετοχή και την προώθηση της επιστήμης,
- Την πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης, αλλά και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του.

Μιχάλης Τσαμάζ

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ

6.1.2 Περιβαλλοντική Διαχείριση

Η περιβαλλοντική διαχείριση εποπτεύεται από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο. Επιπλέον, στο πλαίσιο του ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης (Ποιότητα, Υγεία και Ασφάλεια, Περιβάλλον), έχει συσταθεί μία Συντονιστική Επιτροπή (Steering Committee) που αποτελείται από ανώτατα διοικητικά στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE. Ο Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, έχει οριστεί εκπρόσωπος της Διοίκησης στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η Επιτροπή υποστηρίζεται από την Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στην οποία συμμετέχουν εκπρόσωποι από τις οργανωτικές μονάδες του ΟΤΕ και της COSMOTE.

- Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής ως προς το ΣΠΔ, περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την έγκριση της τεκμηρίωσης του ΣΠΔ συμπεριλαμβανομένων των περιβαλλοντικών σκοπών, δεικτών επίδοσης, στόχων καθώς και των περιβαλλοντικών προγραμμάτων για την επίτευξη των στόχων αυτών, των αποτελεσμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων και των περιβαλλοντικών επιθεωρήσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE. Επιπλέον, η Επιτροπή εξετάζει παράπονα εργαζομένων

και πελατών, πραγματοποιεί την ανασκόπηση του Συστήματος, παρακολουθεί την πρόοδο υλοποίησης των διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών, όπως αυτές είχαν αποφασιστεί σε προηγούμενες ανασκοπήσεις, αλλά και αποφασίζει για τις απαραίτητες δράσεις βελτίωσης. Τέλος, στις αρμοδιότητες της Συντονιστικής Επιτροπής περιλαμβάνεται και η λήψη στρατηγικών αποφάσεων σε σχέση με τα συστήματα διαχείρισης των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ.

- 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, καθώς και για την εισήγηση διορθωτικών ενεργειών, με στόχο τη βελτίωσή τους και την επεξεργασία των στοιχείων που απαιτούνται για τον προσδιορισμό της περιβαλλοντικής επίδοσης του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Οργανωτική Δομή Περιβαλλοντικής Διαχείρισης



6.1.3 Επιτεύγματα για το 2013

Οι περιβαλλοντικές επιδόσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2013 συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Ο ΟΤΕ ανέπτυξε και πιστοποίησε (έπειτα από εξωτερική επιθεώρηση, Οκτώβριος 2013) σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου ISO 14001:2004 για το σύνολο των δραστηριοτήτων του, ενώ η COSMOTE ολοκλήρωσε με επιτυχία την σχετική αξιολόγηση επιτήρησης.
- Ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος για τη συλλογή και αναφορά των περιβαλλοντικών δεδομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE, και εντός του 2014 αναμένεται η πλήρης αξιοποίησή του, στο πλαίσιο των σχετικών υποχρεώσεων αναφοράς.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν στην στρατηγική για την κλιματική αλλαγή του Ομίλου DT η οποία υιοθετήθηκε πρόσφατα από το Συμβούλιο Διοίκησης της DT. Με την απόφαση αυτή τίθεται ο στόχος της μείωσης των εκπομπών CO₂, σε επίπεδο Ομίλου DT, κατά 20% έως το 2020. Η διαμόρφωση ειδικών στόχων για τον ΟΤΕ και την COSMOTE (με έτος αναφοράς το 2008 και 2009 αντίστοιχα) βρίσκεται σε εξέλιξη. Αν και οι επενδύσεις που υλοποιούν ο ΟΤΕ και η COSMOTE για την επέκταση / εκσυγχρονισμό του τηλεπικοινωνιακού δικτύου οδηγούν αναπόφευκτα στην αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας και των συνεπαγόμενων εκπομπών, η μετάβαση σε ένα ενεργειακά αποδοτικότερο δίκτυο αποτελεί την πρώτη προτεραιότητα. Στην κατεύθυνση αυτή και για την επίτευξη των στόχων που θα τεθούν, σχεδιάζονται και θα υλοποιούνται σε ετήσια βάση, οι απαραίτητες δράσεις.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν διαμορφώσει και εφαρμόζουν ολοκληρωμένη στρατηγική διαχείρισης απορριμμάτων, η οποία βρίσκεται σε συμφωνία με την σχετική στρατηγική του Ομίλου DT. Στο πλαίσιο της στρατηγικής, θα καθοριστούν βραχυπρόθεσμοι στόχοι για την τελική διάθεση απορριμμάτων οι οποίοι θα επιτευχθούν με τη μείωση των παραγόμενων απορριμμάτων και την εφαρμογή αποδοτικών πρακτικών διαχείρισης.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν (ως μέλη ευρωπαϊκών και διεθνών οργανισμών) στο δημόσιο διάλογο για το περιβάλλον, τη βιώσιμη ανάπτυξη και το ρόλο του τομέα ΤΠΕ στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, εξασφάλισαν από τη ΔΕΗ Α.Ε., προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας του Οργανισμού κατά το 2013, 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.
- Οι πρακτικές των εξουσιοδοτημένων φορέων / εταιρειών με τους οποίους συνεργάζονται ο ΟΤΕ και η COSMOTE για τη διαχείριση απορριμμάτων αξιολογούνται ως προς την τήρηση των νομοθετικών απαιτήσεων.
- Οι περιβαλλοντικές δαπάνες το 2013 ήταν € 2,2 εκατομμύρια. 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 2013, επιβλήθηκαν περιβαλλοντικά πρόστιμα € 76.000, ενώ δεν υπήρξαν μη χρηματικές κυρώσεις ή αγωγές μέσω των μηχανισμών επίλυσης διαφορών. Το ποσό αυτό αναμένεται να μειωθεί λόγω διοικητικών εκπτώσεων ή άλλων δικαστικών διαδικασιών.
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2013 μειώθηκε κατά 1% σε σχέση με το 2012.
- Οι άμεσες εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (scope 1) από την κατανάλωση ενέργειας το 2013 μειώθηκαν κατά 4% σε σχέση με το 2012 (620 t CO₂ eq).
- Οι έμμεσες εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (scope 2) το 2013 μειώθηκαν κατά 1% σε σχέση με το 2012 (2.000 t CO₂ eq).

- Τον Ιούνιο του 2013 ξεκίνησε η πρώτη φάση υλοποίησης ενός προγράμματος ανακύκλωσης στα κτίρια, το οποίο καλύπτει το Διοικητικό Μέγαρο και το νέο κτίριο της Παιανίας, και στο πεδίο εφαρμογής του περιλαμβάνονται τα ακόλουθα υλικά: χαρτί, υλικά συσκευασίας, μελανοδοχεία, μικρές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές, οικιακές μπαταρίες και λαμπτήρες.
- Τα υφιστάμενα προγράμματα ανακύκλωσης στα καταστήματα που εφαρμόζουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE, επανασχεδιάστηκαν και αντικαταστάθηκαν (Ιούνιος 2013) από ένα κοινό και διευρυμένο πρόγραμμα ανακύκλωσης για μπαταρίες, μελάνια εκτυπωτή και τηλεφωνικές συσκευές (σταθερές και κινητές με τα αξεσουάρ τους) στο δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ-COSMOTE-ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

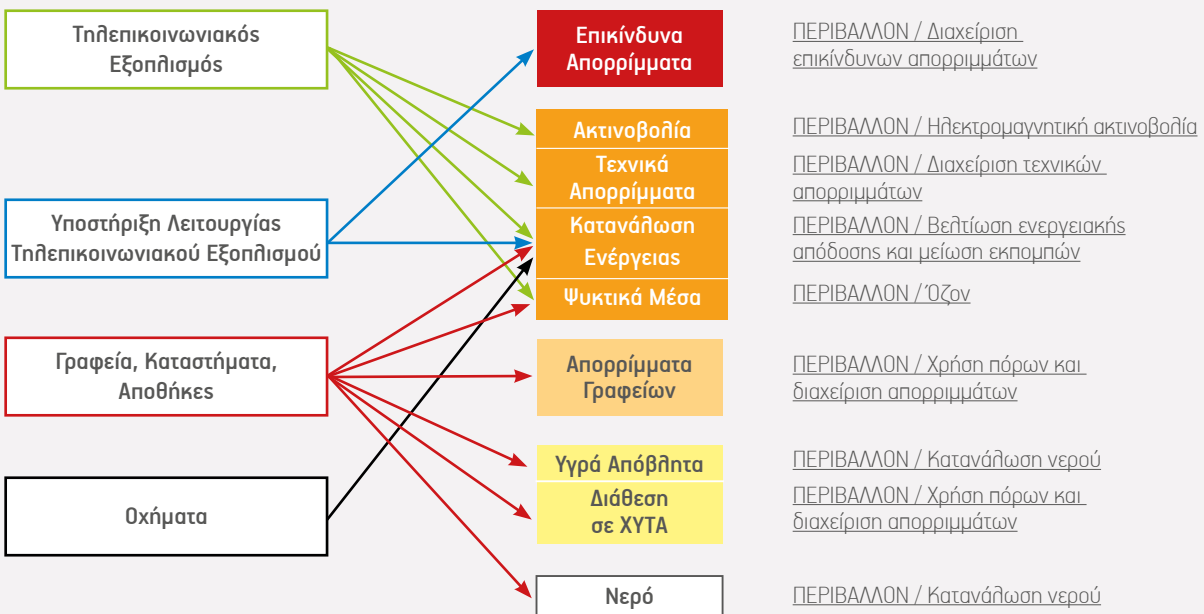
Ιεράρχηση των Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων των Δραστηριοτήτων του ΟΤΕ και της COSMOTE

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 και COSMOTE



Ιεράρχηση Κινδύνων

Δεν υπάρχει κίνδυνος, δεν απαιτείται η λήψη μέτρων
Χαμηλός κίνδυνος, λήψη μέτρων μακροπρόθεσμα
Μέσος κίνδυνος, λήψη μέτρων μεσοπρόθεσμα
Υψηλός κίνδυνος, λήψη μέτρων άμεσα
Άμεσος κίνδυνος, λήψη μέτρων τώρα

6.2 Τηλεπικοινωνίες και Περιβάλλον

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) έχουν και θα συνεχίσουν να έχουν σημαντική συνεισφορά στην οικονομική ανάπτυξη τόσο των ανεπτυγμένων όσο και των αναπτυσσόμενων χωρών.

Αναμφίβολα, η χρήση προϊόντων 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 2020, για λογαριασμό της Global e-Sustainability Initiative (GeSI):

- Το αποτύπωμα του τομέα ΤΠΕ το 2020 θα είναι 1,27 Gt CO₂ eq,
- Το δυναμικό μείωσης εκπομπών ΑΦΘ που μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ, είναι 7 φορές υψηλότερο του αποτυπώματός του (9,1 Gt CO₂ eq),
- Η αξιοποίηση του δυναμικού αυτού οδηγεί σε μείωση κόστους \$1,9 τρισεκατομμυρίων για καταναλωτές και επιχειρήσεις,
- Δημιουργούνται 29,5 εκατομμύρια θέσεις εργασίας παγκοσμίως.

Η αξιοποίηση του δυναμικού αυτού καθίσταται πλέον επιτακτική, καθώς ο στόχος του περιορισμού της αύξησης της θερμοκρασίας στους 2°C σε σχέση με τη θερμοκρασία που επικρατούσε πριν από τη βιομηχανική επανάσταση, απαιτεί πρόσθετη

προσπάθεια και σημαντικές μειώσεις εκπομπών παγκοσμίως. Για τις ανεπτυγμένες χώρες οι μειώσεις αυτές είναι της τάξης του 80-95% έως το 2050. Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕν) έχει θέσει ως στόχο, μονομερώς, τη μείωση των εκπομπών κατά 20% έως το 2020, ενώ υπάρχει πρόβλεψη για μείωση 30% στο πλαίσιο μίας παγκόσμιας και συνολικής συμφωνίας. Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε πρόσφατα (Ιανουάριος 2014) ένα νέο πλαίσιο πολιτικής για την ενέργεια και την κλιματική αλλαγή, στο οποίο προτείνεται η υιοθέτηση ενός στόχου μείωσης των εκπομπών εντός της ΕΕν κατά 40% το 2030 σε σχέση με το 1990.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν ότι η αξιοποίηση των ΤΠΕ συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος, στην οικονομική ανάπτυξη και είναι απαραίτητη για την επίτευξη των στόχων μείωσης των εκπομπών ΑΦΘ. Ταυτόχρονα ο καταλυτικός αυτός ρόλος των ΤΠΕ παρέχει το πλαίσιο για την περαιτέρω ανάπτυξη του Ομίλου. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, όπως οι ευρυζωνικές υπηρεσίες υψηλής ταχύτητας και ποιότητας, επιτρέπουν στους χρήστες των υπηρεσιών αυτών να τις αξιοποιήσουν άμεσα ή έμμεσα, για τη βελτίωση της λειτουργίας τους και των

περιβαλλοντικών τους επιδόσεων. Οι υπηρεσίες αυτές καλύπτουν ένα εύρος εφαρμογών, όπως:

- Η υποκατάσταση / αντικατάσταση προϊόντων και υπηρεσιών εντάσεως εκπομπών (dematerialization).
- Τα πληροφοριακά συστήματα που επιτρέπουν την αμφίδρομη ροή πληροφοριών συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στη βελτίωση της λήψης αποφάσεων καθώς πληροφορίες και δεδομένα αξιολογούνται και αξιοποιούνται σε πραγματικό χρόνο.
- Η ολοκληρωμένη διαχείριση συστημάτων (π.χ. οχήματα, εφοδιαστική αλυσίδα, κλπ) που επιτρέπουν την ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων.

Περισσότερες πληροφορίες για τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες υπάρχουν στην ενότητα [ΑΓΟΡΑ](#) / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

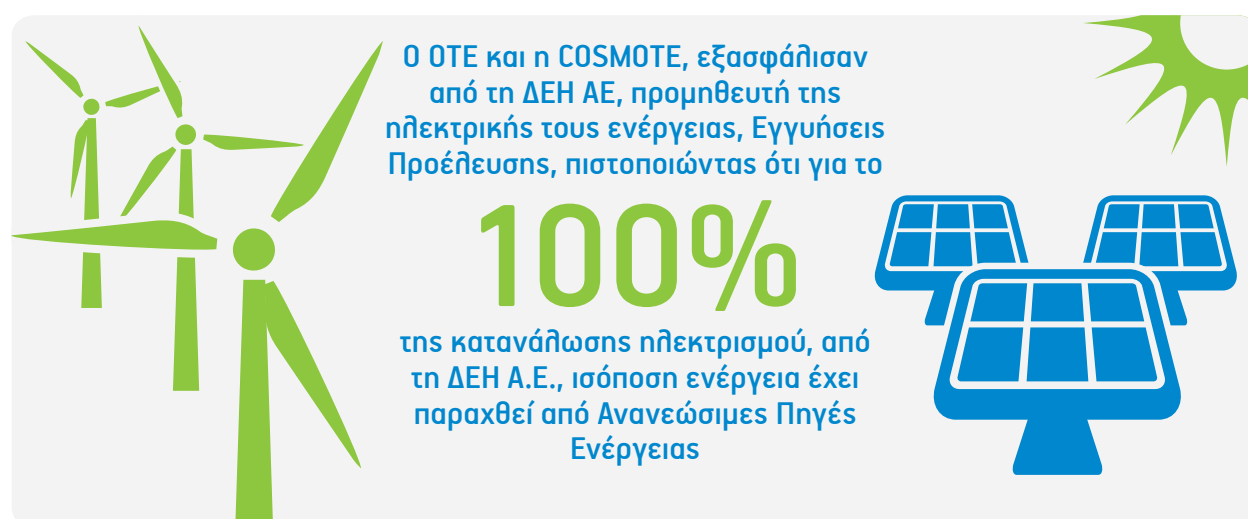
Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

6.3 Διαχείριση Ενέργειας και Αντιμετώπιση Κλιματικής Αλλαγής

Η συμβολή του ΟΤΕ και της COSMOTE στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων που οφείλονται στην κατανάλωση ενέργειας (κλιματική αλλαγή, διαθεσιμότητα ενεργειακών πόρων, ατμοσφαιρική ρύπανση, κλπ.) συνίσταται στην υιοθέτηση πρακτικών για την παρακολούθηση και στη συνέχεια τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των συνεπαγόμενων εκπομπών καθώς και στην ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην επίτευξη τέτοιων μειώσεων σε διάφορους τομείς της οικονομίας.



6.3.1 Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν τους κινδύνους από τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, οι οποίοι εντάσσονται σε 3 βασικές κατηγορίες:

- **Θεσμικός Κίνδυνος**

Αφορά σε μεταβολές (αύξηση) της τιμής του ηλεκτρισμού (και κατά συνέπεια την αύξηση του λειτουργικού κόστους του ΟΤΕ και της COSMOTE) ως αποτέλεσμα των επιβαρύνσεων του τομέα ηλεκτροπαραγωγής στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Συστήματος Εμπορίας Δικαιωμάτων Εκπομπών.

- **Φυσικός Κίνδυνος**

Η αναμενόμενη αύξηση της θερμοκρασίας θα έχει ως αποτέλεσμα αυξημένες ανάγκες κλιματισμού και επομένως αύξηση στην κατανάλωση ηλεκτρισμού. Επιπλέον, η αύξηση της συχνότητας εμφάνισης ακραίων καιρικών φαινομένων (π.χ. πλημμύρες) καθώς και δασικών πυρκαγιών θα μπορούσε να επηρεάσει τη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών του ΟΤΕ και της COSMOTE.

- **Κίνδυνος Φήμης**

Οι οικονομικές επιπτώσεις σχετίζονται με την πιθανή απώλεια μεριδίου αγοράς, ως αποτέλεσμα της αντίδρασης των καταναλωτών προς εταιρείες

με ανεπαρκή πολιτική για την κλιματική αλλαγή.

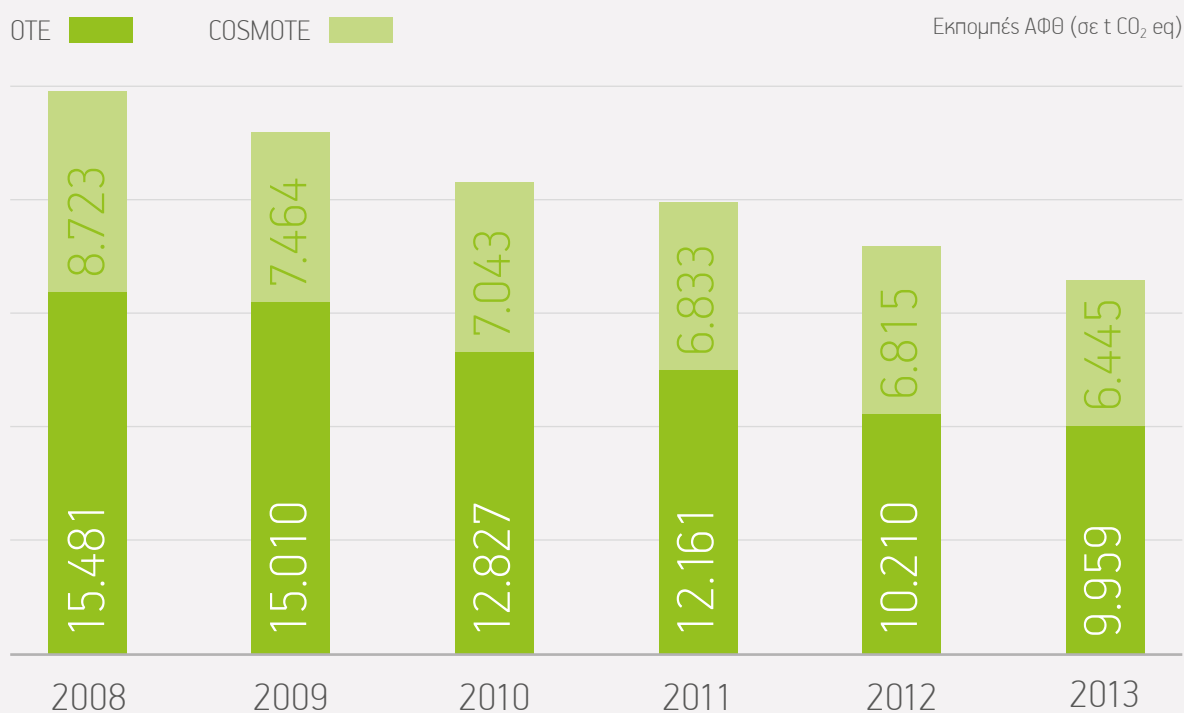
Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους από την κλιματική αλλαγή που έχουν αναγνωρισθεί υπάρχουν στην τελευταία (2013) υποβολή του ΟΤΕ στο Carbon Disclosure Project.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν διαμορφώσει και εφαρμόζουν 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, WBCSD και World Resources Institute, WRI).

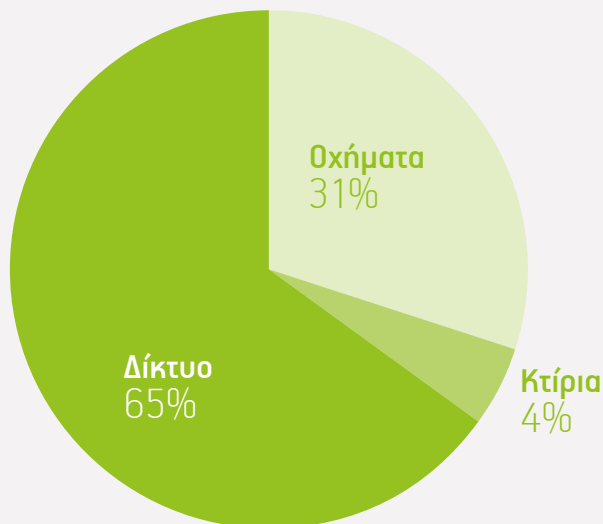
6.3.1.1 Άμεσες Εκπομπές ΑΦΘ και Λοιπών Αερίων

Το 2013, οι άμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 1) του ΟΤΕ και της COSMOTE από την κατανάλωση ενέργειας υπολογίστηκαν σε 16.403 t CO₂ eq, παρουσιάζοντας μείωση 4% σε σχέση με το 2012. Οι εκπομπές ΑΦΘ από τα ηλεκτροπαραγωγικά ζεύγη παρουσίασαν τη μεγαλύτερη μείωση (16% σε σχέση με το 2012),

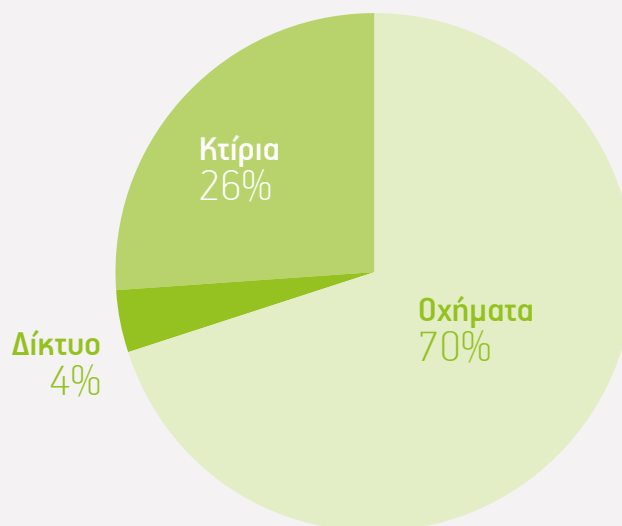
Άμεσες Εκπομπές ΑΦΘ από την Ενέργεια για ΟΤΕ και COSMOTE



Άμεσες Εκπομπές ΑΦΘ COSMOTE 2013



Άμεσες Εκπομπές ΑΦΘ ΟΤΕ 2013



Σημείωση:

- (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 CO₂ που χρησιμοποιήθηκαν προέρχονται από το GHG protocol, όπως συμφωνήθηκαν σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ, για τη διασφάλιση της εναρμόνισης των υπολογισμών.
- (3) Οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O προέρχονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του IPCC 2006 (προσέγγιση Tier 1).
- (4) Από το 2013, η κατανάλωση ενέργειας σε κτίρια (θέρμανση χώρων, εξοπλισμός πληροφορικής γραφείων, κλπ) 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. Επι του παρόντος, αυτό εφαρμόζεται στο Διοικητικό Μέγαρο και στο κτίριο της Παιανίας.

ενώ οι εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων για θέρμανση χώρων μειώθηκαν κατά 8%. Οι εκπομπές από τις οδικές μεταφορές αυξήθηκαν κατά 5% ως αποτέλεσμα των αυξημένων μετακινήσεων για την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και την εμπορική επέκταση.

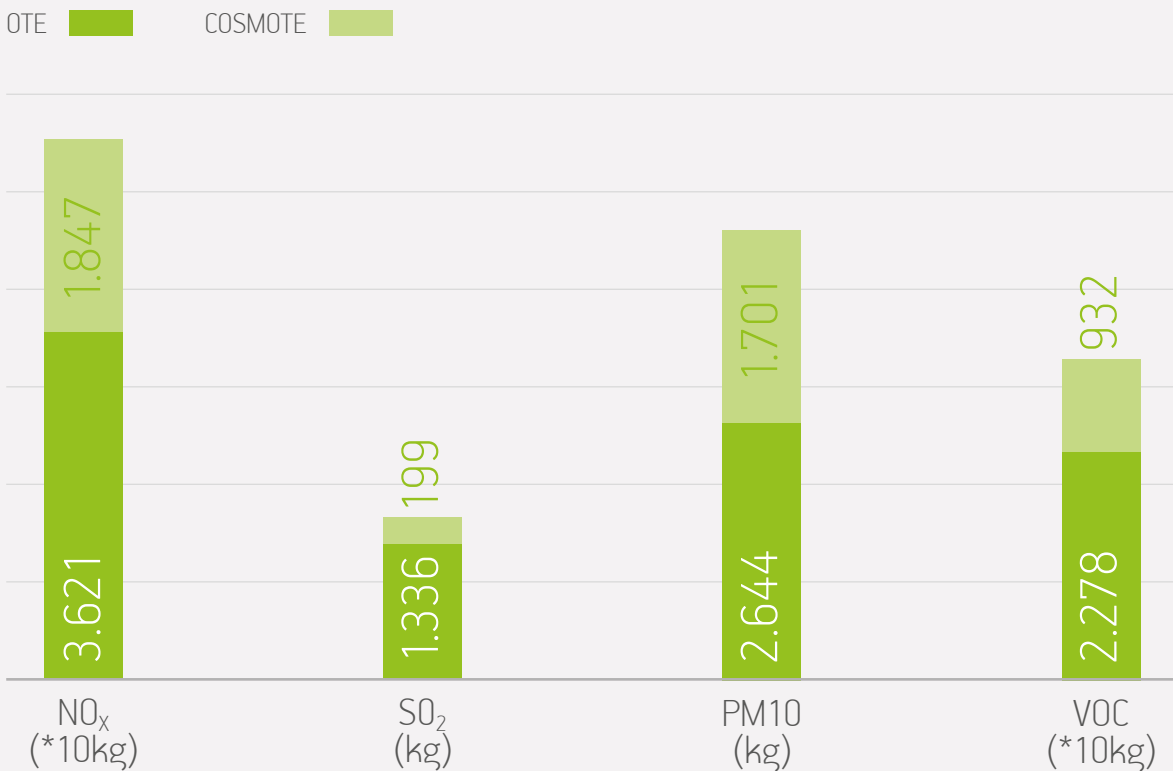
Για τις εκπομπές των λοιπών αερίων σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NO_x, SO₂, 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 Έμμενων 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 παροπλιστεί ή έχει γίνει απολύμανση και τελική διάθεση σύμφωνα με τις διατάξεις της Οδηγίας 96/59/ΕΚ.

- > Οι εκπομπές HAP σχετίζονται με τις εκπομπές μόλυβδου από την κίνηση των οχημάτων. Οι εκπομπές μόλυβδου μειώθηκαν από 22,4 kg το 2008 σε 10,5 kg το 2013, ως αποτέλεσμα της σταδιακής ανανέωσης του στόλου και των περιορισμένων μετακινήσεων των οχημάτων του ΟΤΕ που καταναλώνουν βενζίνη "super".

Εκπομπές Λοιπών Αερίων ΟΤΕ και COSMOTE για το 2013



Σημείωση:

- (1) Οι συντελεστές εκπομπής SO₂ για τα υγρά καύσιμα υπολογίζονται με βάση τη σχετική εθνική νομοθεσία
- (2) Οι συντελεστές εκπομπής NO_x, PM10 και VOC προέρχονται από τον Οδηγό για την απογραφή των εκπομπών αέριων ρύπων των EMEP/EEA <http://www.eea.europa.eu/publications/emep-eea-emission-inventory-guidebook-2009>

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

6.3.1.2

Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ

Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 2, που οφείλονται στη κατανάλωση ηλεκτρισμού και τηλεθέρμανσης) του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2013 υπολογίστηκαν σε 295.078 t CO₂ eq (ΟΤΕ: 182.146 t CO₂ eq, COSMOTE: 112.932 t CO₂ eq), παρουσιάζοντας μείωση 0,7% σε σχέση με το 2012. Το μεγαλύτερο μέρος των έμμεσων εκπομπών ΑΦΘ των ΟΤΕ και COSMOTE (88% 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. Εάν οι ΕΠ ληφθούν υπόψη τότε οι έμμεσες εκπομπές μειώνονται στους 60.200 t CO₂ eq.

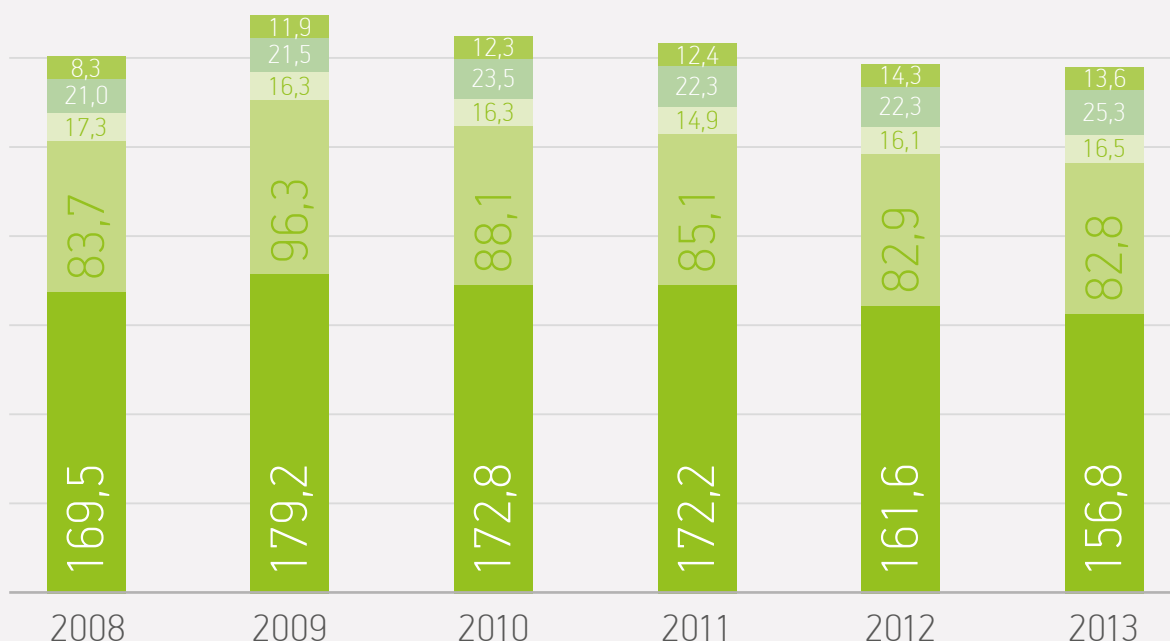
Συνολικά, στην περίπτωση που δεν ληφθούν υπόψη οι ΕΠ, οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ του ΟΤΕ και της COSMOTE μειώθηκαν κατά 1,6% σε σχέση με το 2008

(ΟΤΕ: -4,4%, COSMOTE: 3,3%). 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 και COSMOTE χωρίς τις ΕΠ

Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο ΟΤΕ ■ Σταθμοί βάσης COSMOTE ■ Δίκτυο κορμού COSMOTE ■
Κτίρια ΟΤΕ ■ Κτίρια COSMOTE ■ Εκπομπές ΑΦΘ (kt CO₂ eq)



Σημείωση:

- (1) Στα «Κτίρια» περιλαμβάνονται γραφεία (με data centers), αποθήκες και καταστήματα.
- (2) Με στόχο την εναρμόνιση των υπολογιζόμενων εκπομπών CO₂ στον όμιλο DT χρησιμοποιούνται οι σχετικοί συντελεστές που αναπτύσσονται από το International Energy Agency.
- (3) Οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O αφορούν στο 2012 και εφαρμόζονται και για το 2013. 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 ενέργειας σε κτίρια (θέρμανση χώρων, εξοπλισμός πληροφορικής γραφείων, κλπ) 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. Επι του παρόντος, αυτό εφαρμόζεται στο Διοικητικό Μέγαρο και στο κτίριο της Παιανίας.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

6.3.1.3

Άλλες Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επεκτείνουν το αντικείμενο του προγράμματος παρακολούθησης των εκπομπών 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. Επί του παρόντος, υπολογίζονται οι παρακάτω κατηγορίες έμμεσων (score 3) εκπομπών ΑΦΘ:

- **Επαγγελματικά Αεροπορικά Ταξίδια**

Το 2013, οι εκπομπές ΑΦΘ (1.575 t CO₂) και η απόσταση που διανύθηκε (4.400 · 10³ km) διατηρήθηκαν στα επίπεδα του 2012. Η αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων έχει συντελέσει στον περιορισμό της σχετικής επίδρασης της λειτουργίας του ΟΤΕ και της COSMOTE στο περιβάλλον.

- **Διαχείριση Απορριμμάτων**

Η διαχείριση και διάθεση των στερεών απορριμμάτων δεν σχετίζεται μόνο με τις χρήσεις γης αλλά παράγει επίσης σημαντικές ποσότητες μεθανίου (CH₄) εξαιτίας της σταδιακής αποδόμησης του οργανικού τμήματος των απορριμμάτων. Οι εκπομπές CH₄ από την τελική διάθεση των απορριμμάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE σε χώρους υγειονομικής ταφής υπολογίστηκαν σε 1.332 t CO₂ eq.

6.3.2

Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών

6.3.2.1

Κατανάλωση Ενέργειας

Η κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE αφορά στη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών, των κτιρίων καθώς και στην κίνηση των οχημάτων (υπηρεσιακών και εταιρικών). Το 2013, η συνολική κατανάλωση του ΟΤΕ και της COSMOTE ανήλθε σε 473 GWh παρουσιάζοντας μείωση 1% σε σχέση με το 2012 (477 GWh). Σε όρους πρωτογενούς ενέργειας, η κατανάλωση αυτή ισοδυναμεί με 64 GWh (ή 231 TJ), τα οποία αφορούν αποκλειστικά σε ορυκτά καύσιμα) άμεσης κατανάλωσης ενέργειας και 949 GWh έμμεσων κατανάλωσης (με αναγωγή της κατανάλωσης ηλεκτρισμού και της τηλεθέρμανσης στην απαιτούμενη κατανάλωση καυσίμων για την παραγωγή τους). Εάν ληφθούν υπόψη οι εγγυήσεις προέλευσης, η έμμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας μειώνεται στις 518 GWh.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

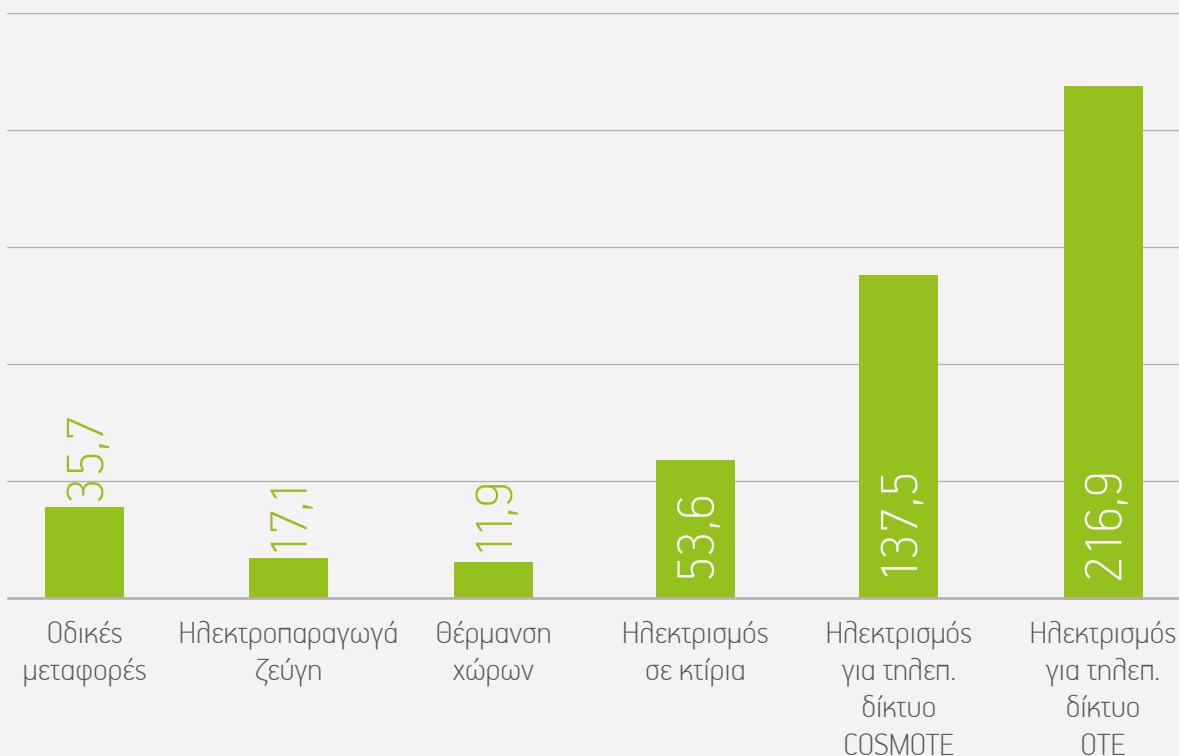
Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

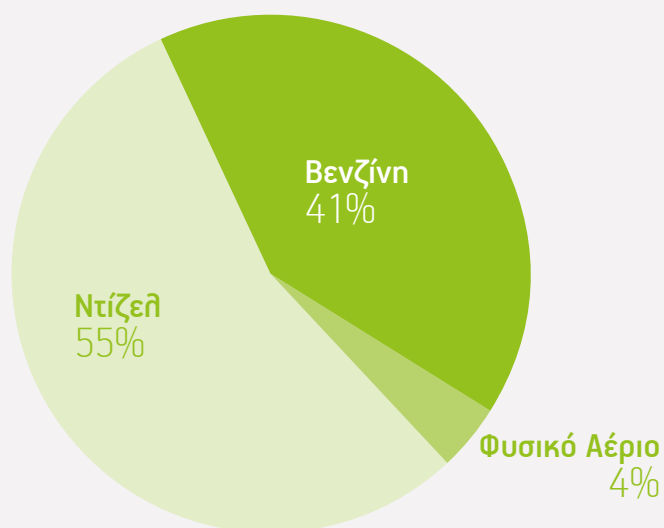
Δείκτες

Κατανάλωση Ενέργειας ΟΤΕ και COSMOTE το 2013

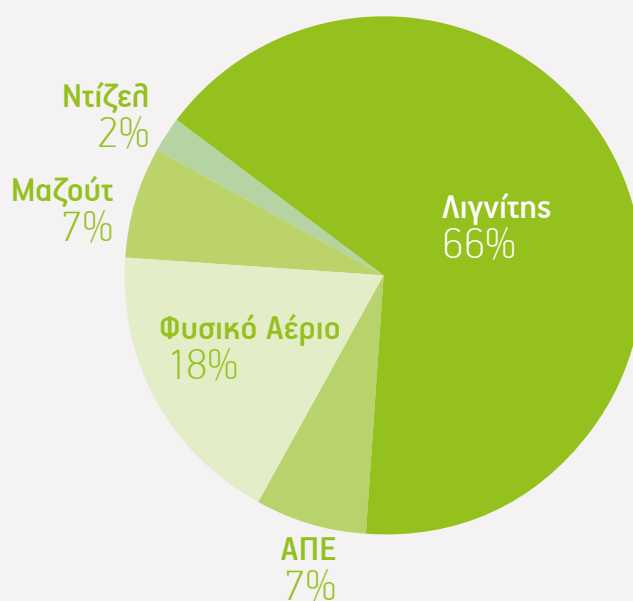
Κατανάλωση ενέργειας (σε GWh)



Άμεση Κατανάλωση Πρωτογενούς Ενέργειας 2013



Έμμεση Κατανάλωση Πρωτογενούς Ενέργειας 2013



Σημείωση:

- (1) Η κατανάλωση ενέργειας βασίζεται σε δεδομένα πραγματικής κατανάλωσης για το χρονικό διάστημα μέχρι τον Σεπτέμβριο - Νοέμβριο 2013, βάσει των οποίων έγιναν εκτιμήσεις για το σύνολο του έτους, λόγω συμφωνίας με τον όμιλο DT για την παροχή στοιχείων.
- (2) Η έμμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας υπολογίζεται στη βάση στοιχείων του συστήματος παραγωγής ηλεκτρισμού του 2012.
- (3) Στις αδικές μεταφορές περιλαμβάνονται τόσο τα υπηρεσιακά όσο και τα εταιρικά οχήματα.

6.3.2.1.1

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 από τη ΔΕΗ Α.Ε., προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας του Οργανισμού κατά το 2013, 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 συστηματικά 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 ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη. Το

2013, η λειτουργία 16 και 4 σταθμών βάσης υποστηρίζονταν από φωτοβολταϊκά συστήματα και μικρές ανεμογεννήτριες, αντίστοιχα.

- > 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 ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη. Το 2013, η λειτουργία 26 σταθμών βάσης υποστηρίζονταν από τα συστήματα αυτά.
- > Ο ΟΤΕ έχει ξεκινήσει (από το 2010) ένα πρόγραμμα για την εγκατάσταση μονάδων ΑΠΕ στις εγκαταστάσεις του. Στο πλαίσιο του προγράμματος έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν (Φεβρουάριος 2013) δύο φωτοβολταϊκά συστήματα συνολικής ισχύος 223 kWp (173 kWp στην κεντρική αποθήκη στην Πάρνηθα και 50 kWp σε κτίριο του ΟΤΕ στην Ηλιούπολη). Η παραγωγή ηλεκτρισμού των συστημάτων αυτών το 2013, ανήλθε σε 336 MWh, ενώ οι εκπομπές CO₂ που αποφεύγονται (στο σύστημα παραγωγής ηλεκτρισμού) είναι της τάξης των 250 t.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

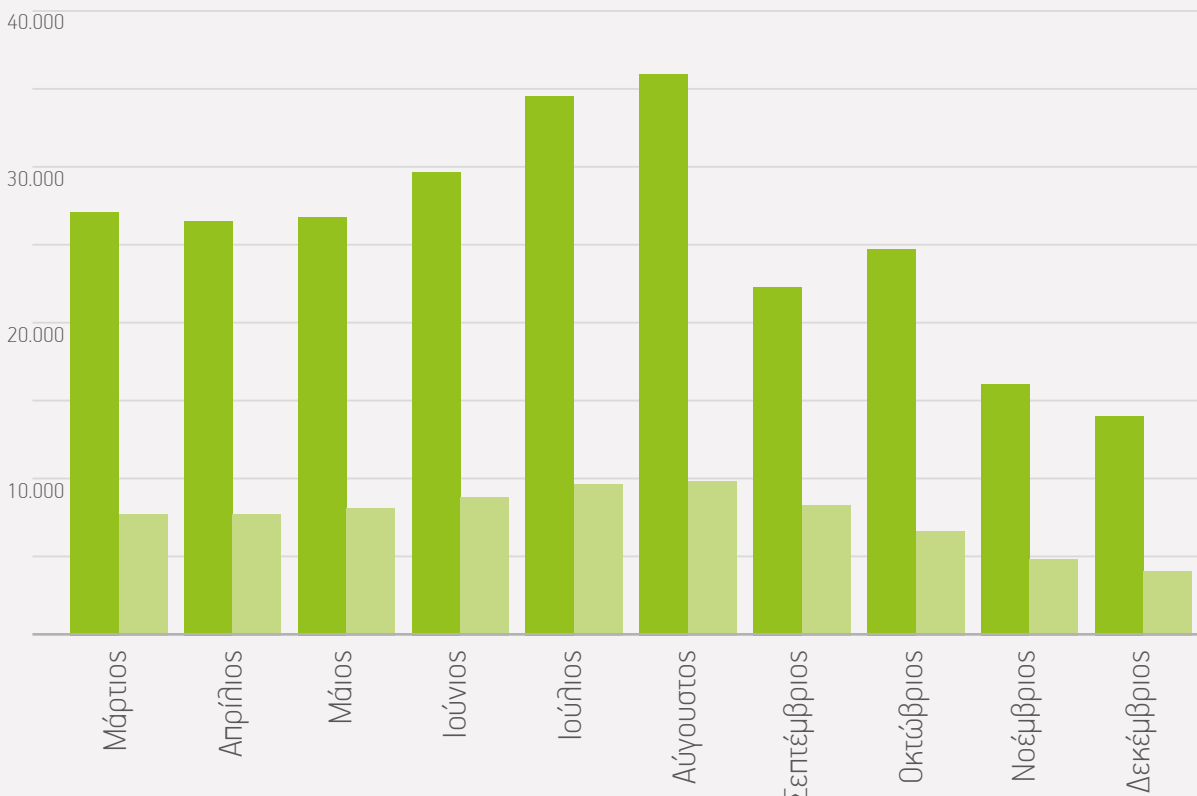
Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Παραγωγή Ηλεκτρισμού από Φωτοβολταϊκά σε Στέγες για το 2013

Πάρνηθα (173 kWp) ■ Ηλιούπολη(50 kWp) ■ Παραγωγή ηλεκτρισμού (σε kWh)



6.3.2.1.2

Κατανάλωση Ενέργειας ΟΤΕ

Το 2013, η συνολική κατανάλωση ενέργειας στον ΟΤΕ ανήλθε σε 292 GWh, παρουσιάζοντας μείωση 1% σε σχέση με το 2012 (295 GWh). Ειδικότερα:

- Η πτωτική τάση της κατανάλωσης ενέργειας για θέρμανση χώρων (ντίζελ θέρμανσης, φυσικό αέριο και τηλεθέρμανση) συνεχίστηκε και το 2013. Η κατανάλωση ενέργειας για τη θέρμανση των χώρων μειώθηκε κατά 10% σε σχέση με το 2012, ως αποτέλεσμα, κατά κύριο λόγο της σύμπτυξης χώρων, και των ευνοϊκών καιρικών συνθηκών του 2013. Η σύνδεση του Διοικητικού Μεγάρου και του κτιρίου ΥΜΑ-ΝΥΜΑ στο δίκτυο του φυσικού αερίου αναμένεται να οδηγήσει σε περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης για θέρμανση χώρων.
- Οι οδικές μεταφορές αποτελούν τη δραστηριότητα με τη μεγαλύτερη κατανάλωση καυσίμων για τον ΟΤΕ. Η κατανάλωση το 2013 (28 GWh) αυξήθηκε κατά 9% σε σχέση με το 2012, λόγω των αυξημένων μετακινήσεων για την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και την εμπορική επέκταση. Ως αποτέλεσμα των

μέτρων που υλοποιούνται, η ενεργειακή απόδοση των οχημάτων (κατανάλωση ενέργειας προς διανύσιμη απόσταση) βελτιώθηκε κατά 8% σε σχέση με το 2012 (δηλαδή υπερκαλύφθηκε ο στόχος που είχε τεθεί για το 2013).

- Η κατανάλωση ντίζελ στα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη μειώθηκε κατά 33% σε σχέση με το 2012, καθώς σημειώθηκαν λιγότερες (σε σχέση με το 2012) διακοπές στην παροχή ηλεκτρισμού.
- Η λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου σταθερής τηλεφωνίας αποτελεί την πλέον ενεργειακόβρα δραστηριότητα του ΟΤΕ (κατανάλωση ηλεκτρισμού 217 GWh). Η συνολική κατανάλωση ηλεκτρισμού στον ΟΤΕ το 2013, μειώθηκε κατά 1,2% σε σχέση με το 2012 και βρίσκεται σε επίπεδα χαμηλότερα του 2008. Η αποδοτικότητα της χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας, το 2013 (δηλαδή η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων), έχει βελτιωθεί κατά 9% περίπου σε σύγκριση με το 2012.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

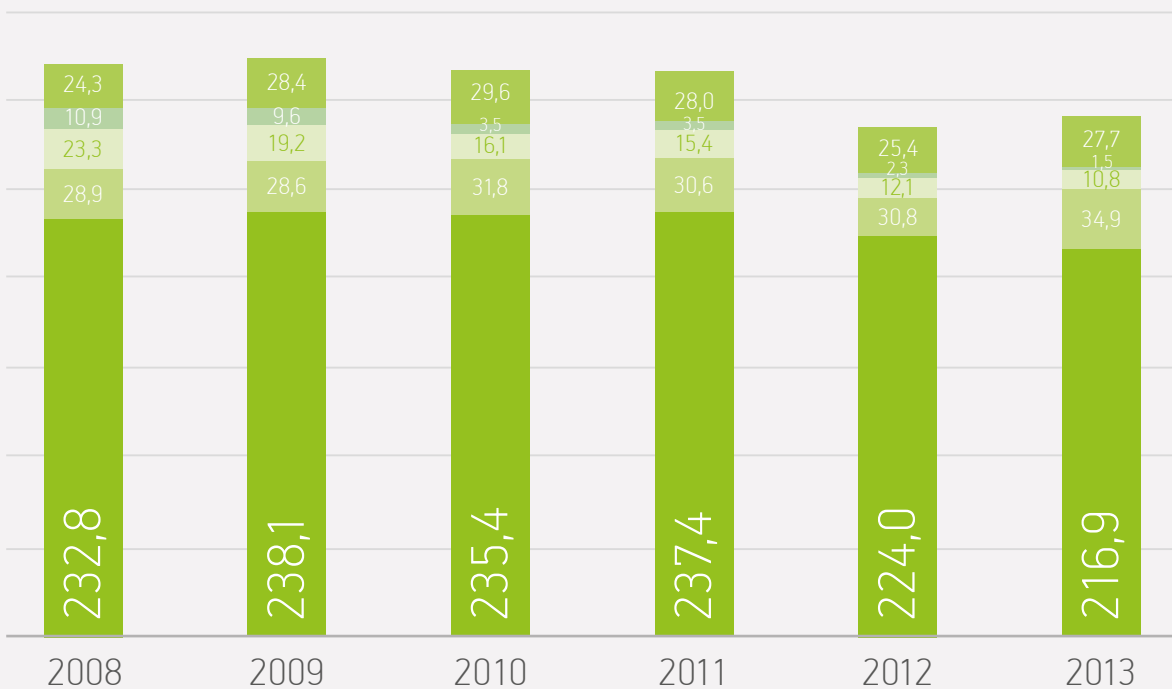
Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Κατανάλωση Ενέργειας ΟΤΕ 2008-2013

Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο (Ηλεκτρισμός) ■ Κτίρια (Ηλεκτρισμός) ■ Θέρμανση χώρων ■
 Ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη ■ Οδικές μεταφορές ■ Κατανάλωση ενέργειας (σε GWh)



Σημείωση:

- (1) Από το 2013, η κατανάλωση ενέργειας σε κτίρια (θέρμανση χώρων, εξοπλισμός πληροφορικής γραφείων, κλπ) 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. Επι του παρόντος, αυτό εφαρμόζεται στο Διοικητικό Μέγαρο και στο κτίριο της Παιανίας.
- (2) Τα στοιχεία σχετικά με την κατανάλωση ντίζελ κίνησης στα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη αφορούν στις προγραμματισμένες προμήθειες για την περίοδο 2008 - 2009 και στην πραγματική κατανάλωση μετά το 2010.

6.3.2.1.3

Κατανάλωση Ενέργειας COSMOTE

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας της COSMOTE το 2013 (181 GWh) μειώθηκε κατά 1% σε σχέση με την κατανάλωση του 2012 (183 GWh).

- Η κατανάλωση ενέργειας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (σταθμοί βάσης και δίκτυο κορμού) και των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών (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), που αποτελούν τις πλέον ενεργειακόβρες δραστηριότητες της COSMOTE, διατηρήθηκε στο επίπεδο του 2012. Η παρακολούθηση και ο έλεγχος αυτών των δραστηριοτήτων και η υλοποίηση, στη συνέχεια, στοχευμένων μέτρων έχουν συντελέσει στην τάση αυτή.
- Η κατανάλωση ηλεκτρισμού στα κτίρια μειώθηκε κατά 5% περίπου σε σχέση με το 2012 (από 20 GWh το 2012 σε 19 GWh το 2013), ενώ η κατανάλωση για θέρμανση χώρων (που συνεισφέρει λιγότερο από

1% στη συνολική κατανάλωση) αυξήθηκε από 0,6 GWh το 2012 σε 1,0 GWh το 2013.

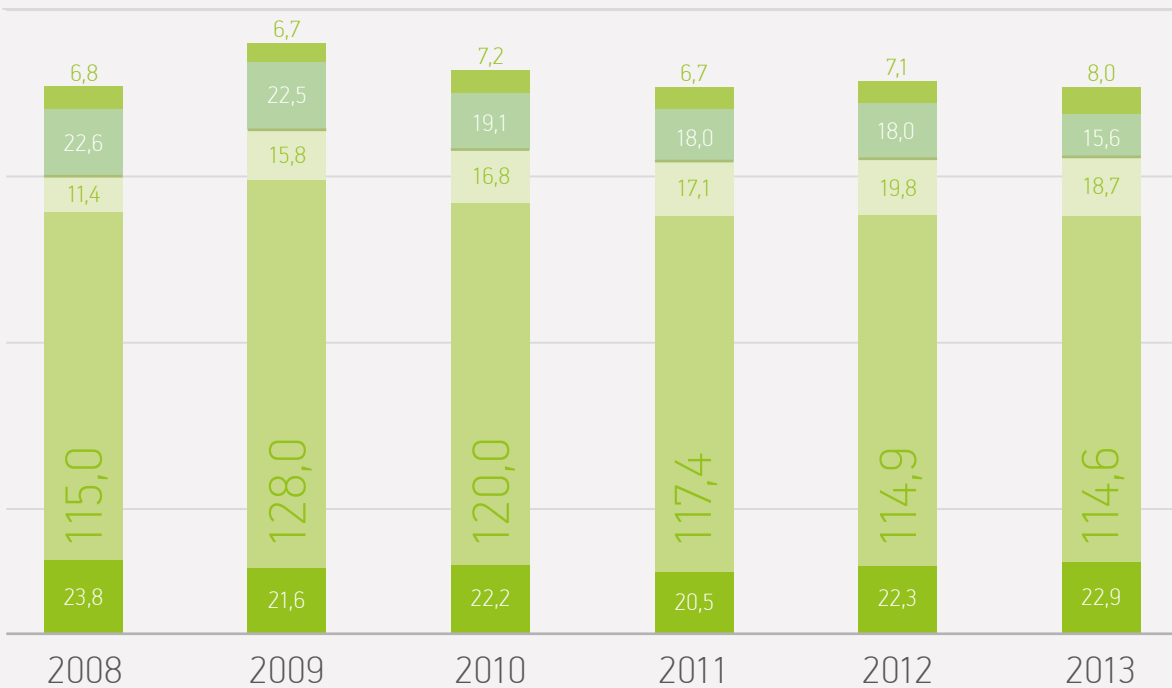
- Η κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση των οχημάτων αυξήθηκε κατά 12% σε σχέση με το 2012, λόγω των αυξημένων μετακινήσεων για την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και την εμπορική επέκταση. Συνολικά, η ενεργειακή συμπεριφορά του στόλου των οχημάτων COSMOTE βελτιώθηκε κατά 11%.



Κατανάλωση Ενέργειας COSMOTE 2008-2013

Δίκτυο κορμού (Ηλεκτρισμός) ■ Σταθμοί βάσης (Ηλεκτρισμός) ■ Κτίρια (Ηλεκτρισμός) ■
 Θέρμανση χώρων ■ Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη ■ Οδικές μεταφορές ■

Κατανάλωση ενέργειας (σε GWh)



Σημείωση:

Από το 2013, η κατανάλωση ενέργειας σε κτίρια (θέρμανση χώρων, εξοπλισμός πληροφορικής γραφείων, κλπ) 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. Επι του παρόντος, αυτό εφαρμόζεται στο Διοικητικό Μέγαρο και στο κτίριο της Παιανίας.

6.3.2.2

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.
- Εξοικονόμηση ενέργειας σε κτίρια και καταστήματα.
- Εξοικονόμηση ενέργειας στις οδικές μεταφορές

Η αποτελεσματικότητα των μέτρων που σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν είναι φανερή (δεδομένου ότι δεν υπήρξε μείωση 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 2013 μειώθηκαν κατά 649 t CO₂ eq σε σχέση με τις εκπομπές του 2012 (μείωση 3,7%).
- Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ηλεκτρισμού (scope 2) το 2013 μειώθηκαν κατά 2.000 t CO₂ eq σε σχέση με τις εκπομπές του 2012 (μείωση 0,7%). Λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών (δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, γραμμές VDSL, συνδρομητική τηλεόραση, κλπ) το αποτέλεσμα αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό.

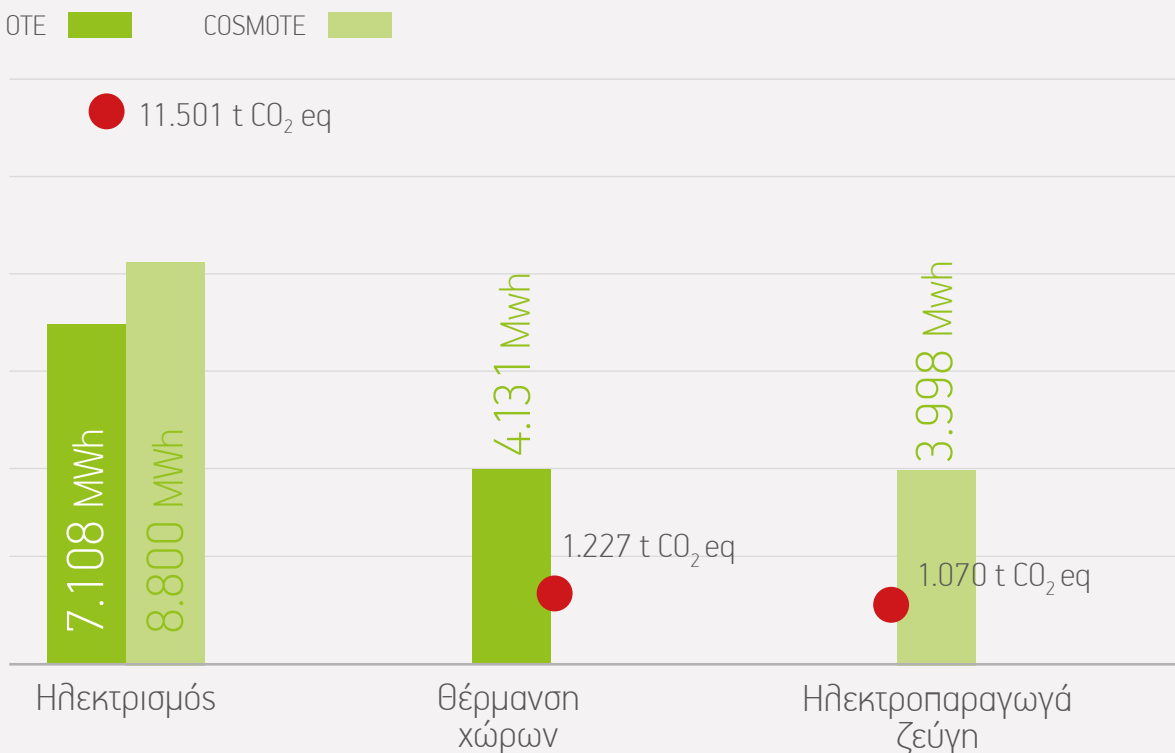
Ως αποτέλεσμα των μέτρων που υλοποιήθηκαν, επιτεύχθηκε εξοικονόμηση ηλεκτρισμού 15,9 GWh, εξοικονόμηση ντίζελ 4,1 GWh, ενώ η εξοικονόμηση υγρών καυσίμων για την κίνηση των οχημάτων ανήλθε σε 4,0 GWh. Οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν υπολογίζονται σε 13.800 t CO₂ eq (περίπου 4% των άμεσων και έμμεσων εκπομπών του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2013). Επιπλέον, η υλοποίηση των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας είχε ένα οικονομικό όφελος (μείωση λειτουργικού κόστους) της τάξης των €3,4 εκατομμυρίων.

Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 3) που αποφεύχθηκαν ήταν 4.200 t CO₂ eq. Το όφελος αυτό υπολογίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την ανακύκλωση χαρτιού, τον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού και την αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων για τις επιχειρησιακές ανάγκες του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Σημαντική Πρωτοβουλία

Το 2013 ήταν το πρώτο έτος πλήρους λειτουργίας του νέου συγκροτήματος γραφείων στην Παιανία. Τα πρώτα αποτελέσματα ως προς την κατανάλωση ενέργειας είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά, καθώς υπήρξε μείωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 25% σε σχέση με το 2012 που ήταν σε χρήση 5 κτίρια μικρότερης συνολικής επιφάνειας.

Εξοικονόμηση Ενέργειας και Εκπομπές ΑΦΘ που Αποφεύγονται για το 2013



6.3.2.2.1

Εξοικονόμηση Ενέργειας στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο

Οι εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών αναμένεται να οδηγήσουν σε περαιτέρω αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού καθώς θα εγκαθίστανται νέοι σταθμοί βάσης και νέος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός. Κατά συνέπεια, η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας αποτελεί έναν ιδιαίτερα δύσκολο στόχο για τον τομέα.

Εξίσου δύσκολη είναι και η παρακολούθηση της κατανάλωσης σε κάθε σημείο του τηλεπικοινωνιακού δικτύου λόγω των πολλών σημείων κατανάλωσης και της μεγάλης γεωγραφικής διασποράς. Το 2013 η COSMOTE ξεκίνησε την εγκατάσταση ευφυών μετρητικών συστημάτων σε σταθμούς βάσης υψηλής κατανάλωσης. Εκτιμάται ότι έως το τέλος του 2014 θα έχουν εγκατασταθεί 500 συστήματα.

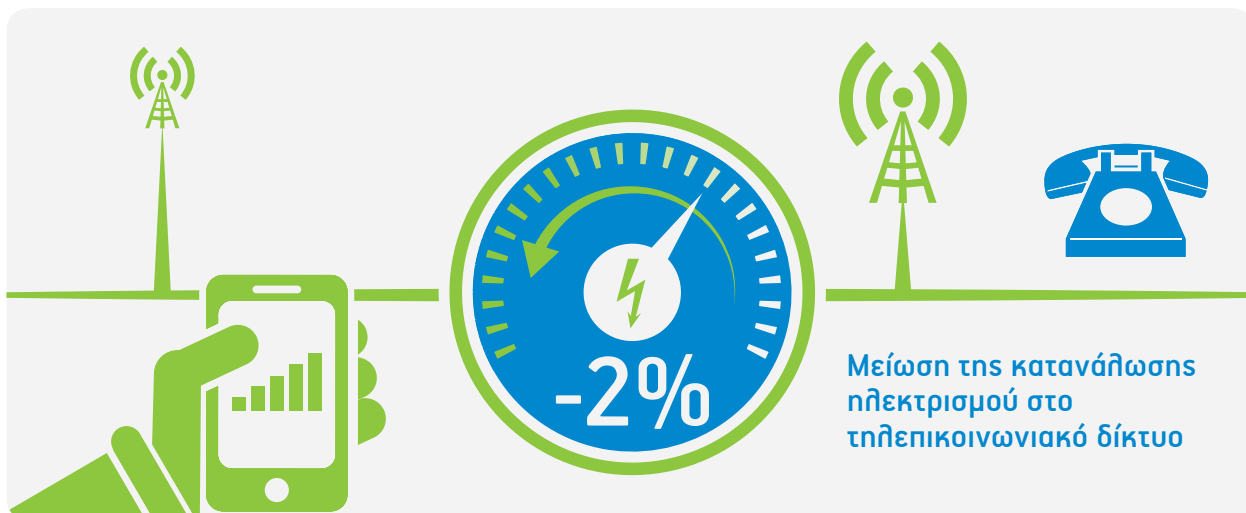
Προκειμένου να μειωθεί, στο βαθμό που είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, η σχετική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, εφαρμόζονται ή / και υιοθετούνται μια σειρά μέτρων:

- Η COSMOTE συνεχίζει την εγκατάσταση ψυκτικών συστημάτων με free cooling, προσθέτοντας 8 νέες μονάδες το 2013. Ο συνολικός αριθμός των εγκατεστημένων συστημάτων ανέρχεται σε 1.590. Επιπλέον, η COSMOTE έχει εγκαταστήσει τα τρία τελευταία έτη 224 άμεσα συστήματα free cooling (ανεξάρτητα συστήματα με ανεμιστήρες) κυρίως σε σταθμούς βάσης με συστήματα κλιματισμού χωρίς την επιλογή free cooling.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνεχίζουν το πρόγραμμα αντικατάστασης παλαιών ανορθωτών τάσης και το 2013 αντικατέστησαν 197 και 253 συστήματα αντίστοιχα. Κατά μέσο όρο η απόδοση βελτιώνεται από 75% σε 93%.

- Η COSMOTE εγκαθιστά τροφοδοτικά εσωτερικού χώρου με κλιματιστικό αποκλειστικά για τους συσσωρευτές, με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας λόγω της αύξησης της εσωτερικής θερμοκρασίας στους σταθμούς βάσης (από 26°C σε 30°C). Συνολικά, στο τέλος του 2013 είχαν εγκατασταθεί 177 συστήματα.
- Η κατάργηση των θυρών PSTN και απενεργοποίηση του συναφούς εξοπλισμού, συμπεριλαμβανομένων και των μονάδων ψύξης βρίσκεται σε εξέλιξη. Η αλλαγή προς τη τεχνολογία VDSL θα αυξήσει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, συνολικά ωστόσο αναμένεται μείωση της κατανάλωσης. Το πρόγραμμα αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2020
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποιούν πρόγραμμα για τη γεωγραφική και χωρική σύμπτυξη του εξοπλισμού των συστημάτων διαχείρισης δικτύου. Με την αφαίρεση της σχολιάζουσας χωρητικότητας των ψηφιακών κέντρων, επιτυγχάνεται συνολικά μείωση της κατανάλωσης ενέργειας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού καθώς και αποδέσμευση χώρων, που κλιματίζονται.

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, τα οποία έχουν ιδιαίτερη σημασία για τη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (σταθερής και κινητής τηλεφωνίας):

- Η COSMOTE υλοποίησε πρόγραμμα συντήρησης σε 707 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (24ωρης και εφεδρικής λειτουργίας), με στόχο τη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας τους. Στις περιπτώσεις που είναι εφικτό, η χρήση των ζευγών περιορίζεται με την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων. Ο συνδυασμός του προγράμματος συντήρησης με τη



λειτουργία των φωτοβολταϊκών συστημάτων είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση ενέργειας 4.000 MWh.

- Ο ΟΤΕ υλοποιεί πρόγραμμα αντικατάστασης παλαιών ηλεκτροπαραγωγών ζευγών με νέα που επιτυγχάνουν μειωμένες εκπομπές διοξειδίου και μονοξειδίου του άνθρακα, μείωση των μικροσωματιδίων αλλά και του θορύβου. Στο πλαίσιο του προγράμματος, που ξεκίνησε το 2007, έχουν αντικατασταθεί 91 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη. Σταδιακά, όλα τα παλαιά ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη θα αντικατασταθούν.

6.3.2.2.2

Εξοικονόμηση Ενέργειας σε Κτίρια και Καταστήματα

Η κατανάλωση ενέργειας στα κτίρια αποτελεί περίπου το 15% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας. Ο εξορθολογισμός της χρήσης κτιρίων (και της μείωσης της επιφάνειας που χρησιμοποιείται) αποτελεί υψηλή προτεραιότητα (ιδιαίτερα για τον ΟΤΕ που χρησιμοποιεί περίπου 2.000 κτίρια πανελλαδικά), καθώς το μεγαλύτερο μέρος κατανάλωσης ενέργειας ενός κτιρίου (φωτισμός, ψύξη και θέρμανση των χώρων) εξαρτάται από την επιφάνεια που χρησιμοποιείται. Το 2013, η επιφάνεια των κτιρίων που χρησιμοποιήθηκε από τον ΟΤΕ, μειώθηκε κατά 6% περίπου σε σύγκριση με το 2012.

Ειδικά μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας που εφαρμόζονται ή / και έχουν αποφασιστεί περιλαμβάνουν:

- Τη σύνδεση (Νοέμβριος 2013), του Διοικητικού Μεγάρου και του κτιρίου ΥΜΑ-ΝΥΜΑ στο δίκτυο του φυσικού αερίου (ΕΠΑ Αττικής). Πρόκειται για τα πρώτα κτίρια του ΟΤΕ στην Αττική που χρησιμοποιούν φυσικό αέριο και καθώς είναι από τα μεγαλύτερα κτίρια του ΟΤΕ, αναμένεται σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας.
- Την ενεργειακή αναβάθμιση κτιρίων.
- Την ανακατασκευή των καταστημάτων του ΟΤΕ (βρίσκεται σε εξέλιξη),.
- Την αντικατάσταση 4 συστημάτων κεντρικής θέρμανσης και κλιματισμού (σε κτίρια ΟΤΕ) με νέα συστήματα VRV (Variable Refrigerant Volume) τα οποία επιτυγχάνουν μείωση της κατανάλωσης και κατ' επέκταση μείωση των λειτουργικών δαπανών.
- Την εγκατάσταση ενός τρίτου Συστήματος Διαχείρισης Κτιρίων (Building Management System, BMS), έπειτα από τα συστήματα που εγκαταστάθηκαν σε Διοικητικό Μέγαρο και ΥΜΑ-ΝΥΜΑ.

Σημειώνεται ότι λόγω του μεγάλου αριθμού των κτιρίων που χρησιμοποιούνται από τον ΟΤΕ και την COSMOTE και της γεωγραφικής τους κατανομής, ενδέχεται να υπάρχουν καθυστερήσεις στην υλοποίηση των μέτρων που έχουν αποφασιστεί.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Το Νέο Συγκρότημα Γραφείων στην Παιανία

Στο πλαίσιο της λειτουργικής ενοποίησης του ΟΤΕ και της COSMOTE, 1500 εργαζόμενοι μετακινήθηκαν στο νέο συγκρότημα γραφείων στην Παιανία. Η λειτουργία του κτιρίου ξεκίνησε κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2012. Το 2013 είναι το πρώτο έτος πλήρους λειτουργίας.



Το κύριο μέλημα κατά τον σχεδιασμό του νέου συγκροτήματος γραφείων, ήταν η ευελιξία, η προσαρμοστικότητα στις κλιματικές συνθήκες και η δημιουργία ενός ευφυούς κτιρίου μέσω συστημάτων αυτοματισμών και ελέγχου. Προς την κατεύθυνση αυτή, η συμμετοχή του ΟΤΕ και της COSMOTE υπήρξε ουσιαστική, θέτοντας υψηλές λειτουργικές προδιαγραφές. Το κτίριο κατασκευάστηκε έτσι ώστε να αξιοποιούνται όλοι οι φυσικοί τρόποι για τη διαχείριση του μικροκλίματος και τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και νερού.

- Το κτίριο έχει εξασφαλίσει Πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης κατηγορίας A σύμφωνα με τον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (ΚΕΝΑΚ), τη στιγμή που η απαίτηση της νομοθεσίας για τα νέα κτίρια είναι η κατηγορία B.
- Είναι το πρώτο πιστοποιημένο (level Gold) κατά LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design) κτίριο στην Ελλάδα.



Το 2013 ήταν το πρώτο έτος πλήρους λειτουργίας του κτιρίου, και τα πρώτα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα ενθαρυντικά. Η συνολική κατανάλωση ενέργειας το 2013 ήταν της τάξης των 4,5 GWh, μειωμένη κατά 25% περίπου σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση (2012) κατά την οποία ήταν σε χρήση 5 κτίρια συνολικής επιφάνειας 23.500 m² (σε σύγκριση με τις 29.000 m² του νέου κτιρίου). Για δεδομένες καιρικές συνθήκες, τα μελλοντικά αποτελέσματα θα είναι ακόμη καλύτερα, καθώς άφενός οι χρήστες του κτιρίου θα εξοικειωθούν περαιτέρω με τον εξοπλισμό του κτιρίου και αφετέρου η ύπαρξη περισσότερων δεδομένων λειτουργίας θα βοηθήσει στην βελτιστοποίηση των λειτουργικών παραμέτρων των εγκατεστημένων συστημάτων.

6.3.2.2.3

Εξοικονόμηση Ενέργειας στις Μεταφορές

Η συντήρηση και ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, η διανομή των προϊόντων και η εξυπηρέτηση των πελατών ΟΤΕ και COSMOTE δημιουργούν την ανάγκη ενός εκτεταμένου μεταφορικού έργου για την κάλυψη των παραπάνω απαιτήσεων.

- Ο στόλος υπηρεσιακών οχημάτων του ΟΤΕ αποτελείται από 2.231 αυτοκίνητα (αμόλυβδη βενζίνη: 1.613, βενζίνη "super": 4, ντίζελ: 614), ενώ τα υπηρεσιακά οχήματα της COSMOTE είναι 256 (αμόλυβδη βενζίνη: 184, ντίζελ: 72).
- Ο στόλος των εταιρικών οχημάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE (κατά κύριο λόγο μισθωμένα οχήματα) αποτελείται από 452 αυτοκίνητα (ΟΤΕ: 311 εκ των οποίων 3 είναι ντιζελοκίνητα / COSMOTE: 141 εκ των οποίων 14 είναι ντιζελοκίνητα).

Για τον περιορισμό των επιπτώσεων που σχετίζονται με το μεταφορικό έργο ΟΤΕ και COSMOTE, υλοποιούνται δράσεις οι οποίες στοχεύουν στη βελτίωση της απόδοσης των οχημάτων αλλά και στον περιορισμό των απαιτούμενων μετακινήσεων άμεσων (π.χ. συντήρηση δικτύου, επίλυση βλαβών) ή/και έμμεσων (π.χ. μετακίνηση εργαζομένων από και προς τους τόπους εργασίας, επαγγελματικά ταξίδια). Αυτές είναι:

- Η ανανέωση του στόλου οχημάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE βρίσκεται σε εξέλιξη και το 2013 το μερίδιο των νέων ντιζελοκίνητων οχημάτων

αυξήθηκε στο 7% (αντικατάσταση παλαιών βενζινοκίνητων οχημάτων).

- Ο ΟΤΕ μειώνει τις μετακινήσεις, και κατά συνέπεια την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου, μέσα από την οργάνωση των «HELP-DESK» και των Βλαβοδηπτικών Κέντρων που έχουν ως στόχο να άρουν βλάβες με οδηγίες από το τηλέφωνο, χωρίς επίσκεψη συνεργείου. Πανελλαδικά το 2013, το 33% περίπου των κλήσεων για βλάβες (ADSL, σταθερή τηλεφωνία και τοπικοί βρόγχοι) αντιμετωπίστηκε χωρίς τη μετακίνηση συνεργείου με αποτέλεσμα την αποφυγή μετακινήσεων της τάξης του 17% του μεταφορικού έργου των υπηρεσιακών οχημάτων και εκπομπών ΑΦΘ της τάξης των 1.000 t CO₂ eq.
- Τα επαγγελματικά ταξίδια αποτελούν μία σημαντική μεταφορική δραστηριότητα για ΟΤΕ και COSMOTE. Με στόχο τον περιορισμό της, αξιοποιούνται, στο βαθμό που είναι δυνατό, οι υποδομές τηλεδιάσκεψων. Οι σχετικές υποδομές είναι διαθέσιμες σε 110 σημεία πανελλαδικά, και το 2013 πραγματοποιήθηκαν 1.600 audio-conferences και 15.000 συνεδρίες (8.200 ώρες περίπου) video-conferences, με αποτέλεσμα την αποφυγή εκπομπών ΑΦΘ που αντιστοιχούν στο 14% των εκπομπών από τις οδικές μεταφορές για το 2013.

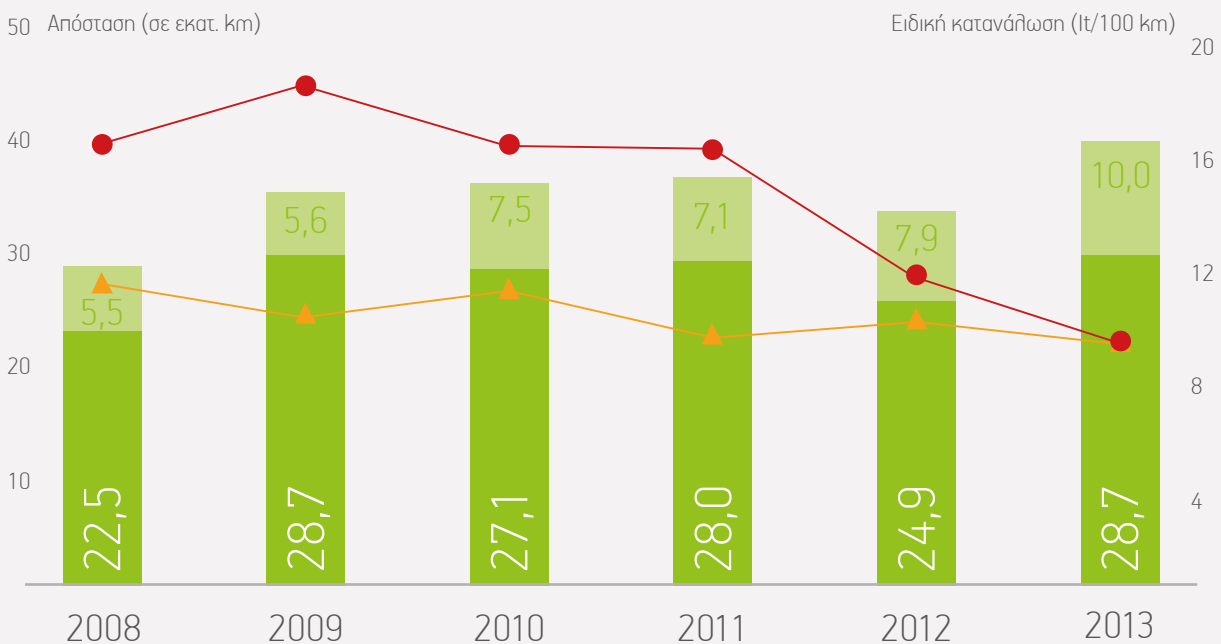
Στόλος Οχημάτων ΟΤΕ και COSMOTE

ΟΤΕ διανυόμενη απόσταση

COSMOTE διανυόμενη απόσταση

Ειδική κατανάλωση ντίζελ

Ειδική κατανάλωση βενζίνης



6.4 Χρήση Πόρων και Διαχείριση Απορριμμάτων

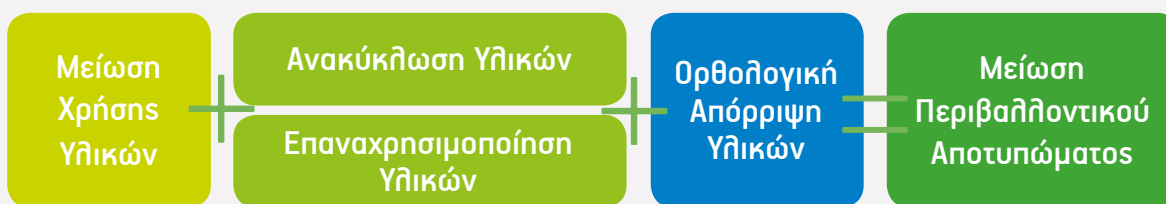
Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν ότι οι φυσικοί πόροι δεν είναι ανεξάντλητοι και θεωρούν ότι η ορθολογική και αποδοτική χρήση των πόρων αυτών αποτελούν βασικές προτεραιότητες στην κατεύθυνση της βιώσιμης ανάπτυξης. Για το λόγο αυτό έχει υιοθετηθεί η αρχή «Μείωση – Επαναχρησιμοποίηση – Ανακύκλωση» με στόχο τη μείωση των παραγόμενων απορριμμάτων που αναπόφευκτα προκύπτουν από κάθε εταιρική δραστηριότητα.



Στο πλαίσιο αυτό οι βασικές αρχές της πολιτικής του ΟΤΕ και της COSMOTE ως προς τη διαχείριση φυσικών πόρων και αποβλήτων αφορούν:

- Στην παρακολούθηση των υλικών που καταναλώνονται και των απορριμμάτων που παράγονται,
- Στη μείωση της χρήσης υλικών που η παραγωγή τους επιβαρύνει το περιβάλλον,
- Στην ανακύκλωση των χρησιμοποιούμενων υλικών όπου αυτή είναι δυνατή (π.χ. χαρτί),
- Στην επαναχρησιμοποίηση των υλικών είτε εντός του ΟΤΕ και της COSMOTE είτε μέσω της συνεργασίας με ειδικούς φορείς διαχείρισης,
- Στην ειδική διαχείριση αποβλήτων που ρυπαίνουν το περιβάλλον (π.χ. συσσωρευτές μοδύβδου, υλικά που περιέχουν ουσίες επικίνδυνες για το περιβάλλον),
- Στην ενημέρωση / ευαισθητοποίηση και προτροπή των πολιτών ώστε να υιοθετούν πρακτικές ανακύκλωσης.

Παρακολούθηση Χρήσης Υλικών



Σημειώνεται ότι ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν έχουν μεταποιητική δραστηριότητα αλλά παρέχουν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και προϊόντα, οπότε και η χρήση πρώτων υλών περιορίζεται στα υλικά συσκευασίας (για τα προϊόντα που διαθέτουν στην αγορά).

Τα παραγόμενα απορρίμματα από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE, το 2013, υπολογίστηκαν σε 6.394 t. Η σημαντική αύξηση των παραγόμενων ποσοτήτων (σχεδόν διπλάσιες των ποσοτήτων του 2012) οφείλεται στην αποξήλωση / αντικατάσταση των

υπογειοποιημένων καλωδίων χαλκού, στο πλαίσιο της αναβάθμισης / εκσυγχρονισμού του δικτύου σταθερής τηλεφωνίας. Η ανακύκλωση (μέσω εξουσιοδοτημένων / πιστοποιημένων) εταιρειών διαχείρισης αποτελεί την κύρια πρακτική διαχείρισης που εφαρμόζουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE. Τα υφιστάμενα προγράμματα ανακύκλωσης καλύπτουν το σύνολο των τεχνικών και των επικίνδυνων απορριμμάτων και το 64% περίπου για το χαρτί γραφείου. Οι ποσότητες που τελικά αποτίθενται σε χώρους υγειονομικής ταφής αποτελούν το 23% περίπου των παραγόμενων απορριμμάτων.

Σημαντικές Πρωτοβουλίες:

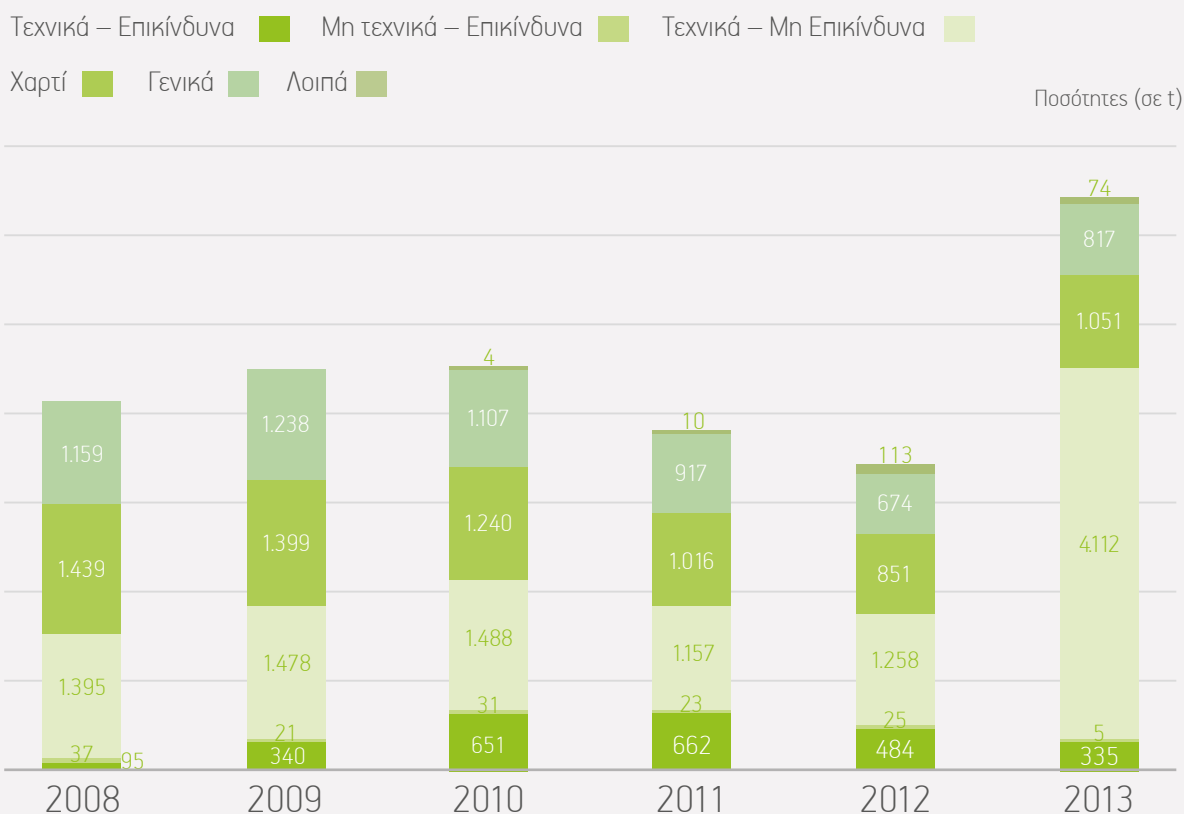
- Πρόγραμμα ανακύκλωσης καταστημάτων:**

Πρόκειται για ένα κοινό και διευρυμένο πρόγραμμα ανακύκλωσης (σε αντικατάσταση των υφιστάμενων προγραμμάτων σε ΟΤΕ και COSMOTE) για μπαταρίες, μελάνια εκτυπωτή και τηλεφωνικές συσκευές (σταθερές και κινητές με τα αξεσουάρ τους) στο δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ – COSMOTE – ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

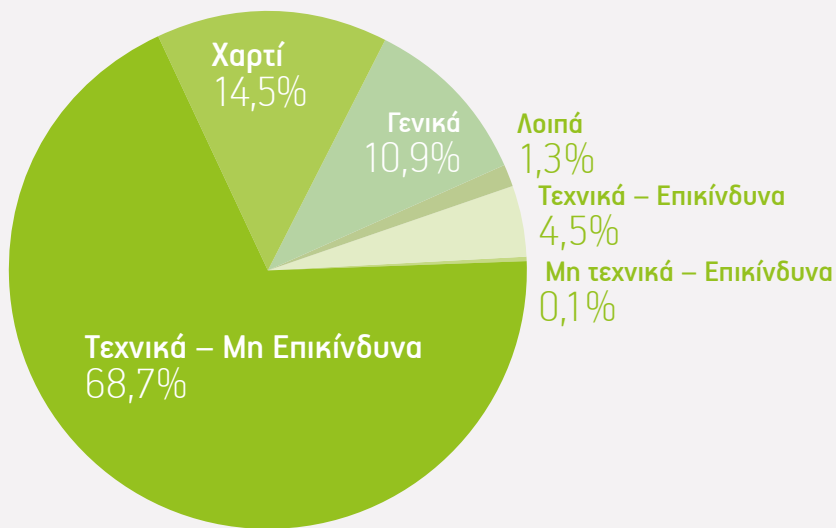
- Το νέο πρόγραμμα ανακύκλωσης στα κτίρια:**

Πρόκειται για εσωτερικό πρόγραμμα ανακύκλωσης με έμφαση στα υλικά συσκευασίας και στο χαρτί, το οποίο εφαρμόζεται καλύπτει το Διοικητικό Μέγαρο και το νέο κτίριο της Παιανίας.

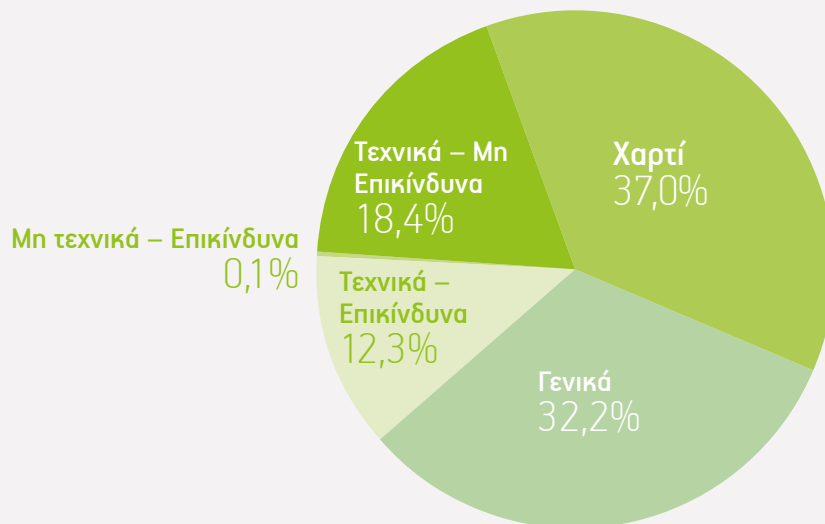
Παραγωγή Απορριμμάτων ΟΤΕ και COSMOTE 2008-2013



Παράγόμενα Απορρίμματα ΟΤΕ 2013
(5.835 t)



Παράγόμενα Απορρίμματα COSMOTE 2013
(559 t)



Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

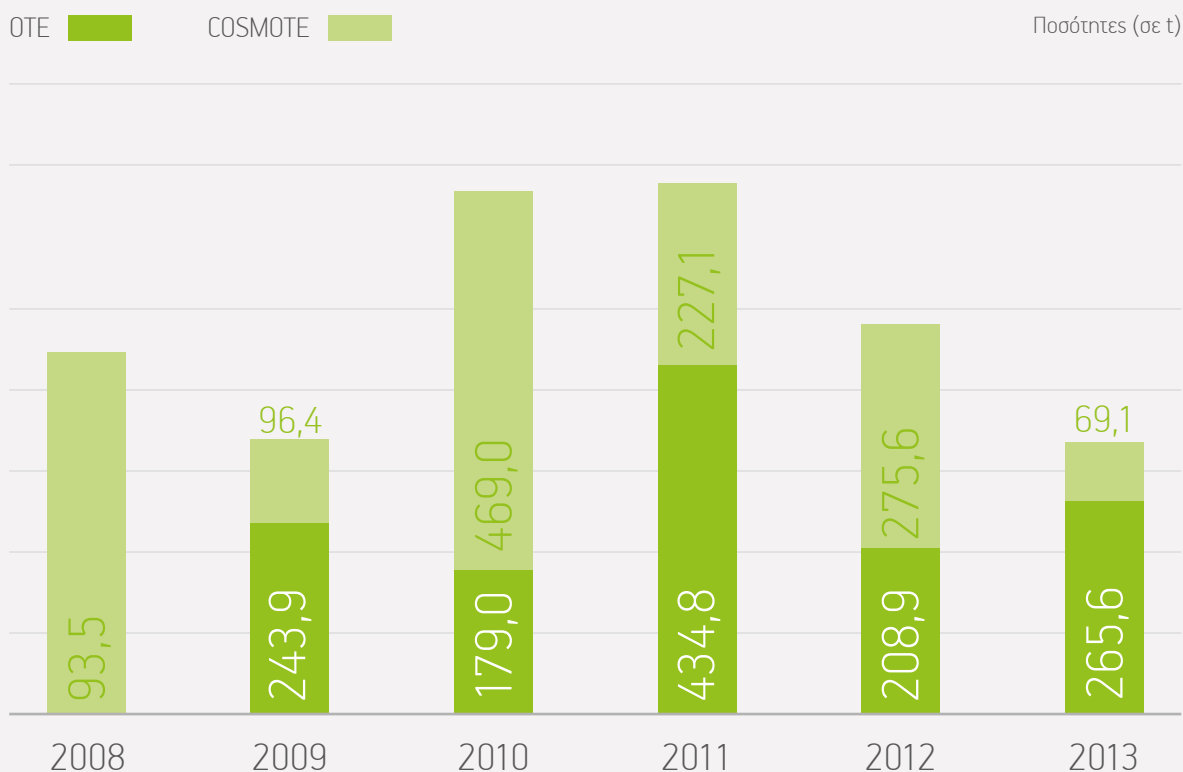
6.4.1 Διαχείριση Επικίνδυνων Απορριμμάτων

6.4.1.1 Συσσωρευτές Μολύβδου

Με στόχο την απρόσκοπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, οι σταθμοί βάσης της COSMOTE και τα τηλεπικοινωνιακά κέντρα του ΟΤΕ είναι εφοδιασμένα με συστοιχίες συσσωρευτών που ενεργοποιούνται όταν παρουσιάζονται προβλήματα στο σύστημα παραγωγής, μεταφοράς και διανομής ηλεκτρισμού.

Το 2013, συλλέχθηκαν και παραδόθηκαν προς ανακύκλωση 335 t συσσωρευτών (100% των συσσωρευτών που αποσύρθηκαν). Δεν σημειώθηκαν απώλειες ή διαρροές υγρών.

Ανακύκλωση Συσσωρευτών Μολύβδου από Σταθμούς Βάσης και Τηλεπικοινωνιακά Κέντρα



Σημείωση:

- (1) Τα στοιχεία του 2008 δεν είναι διαθέσιμα για τον ΟΤΕ.
- (2) Η διαδικασία για την υπογραφή μίας νέας, κοινής (για ΟΤΕ και COSMOTE) συμφωνίας με εξουσιοδοτημένα φορέα ανακύκλωσης βρίσκεται σε εξέλιξη. Κατά συνέπεια, υπάρχουν ποσότητες απορριμμάτων προσωρινά αποθηκευμένες.

6.4.1.2 Λιπαντικά

Η χρήση των λιπαντικών σχετίζεται με τη λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών (κυρίως στους σταθμούς βάσης και στα τηλεπικοινωνιακά κέντρα) καθώς και με τη συντήρηση των οχημάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE (η συλλογή και η διαχείριση των λιπαντικών από τη συντήρηση των οχημάτων γίνεται από τα συνεργαζόμενα συνεργεία αυτοκινήτων). Για τη διαχείριση των απόβλητων λιπαντικών ελαίων:

- Η COSMOTE έχει εγκαταστήσει ειδικούς κάδους συλλογής, σε κάθε σταθμό βάσης με γεννήτρια 24ωρης λειτουργίας ή εφεδρικής λειτουργίας, για απόβλητα λιπαντικά έλαια και αναλώσιμα συντήρησης των γεννητριών.
- Για την COSMOTE, η συλλογή των απόβλητων λιπαντικών γίνεται ετησίως για τις 24ωρες γεννήτριες, ενώ για τις εφεδρικές γίνεται κάθε δύο έτη.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνεργάζονται με πιστοποιημένους φορείς για τη συλλογή και την κατάλληλη διαχείριση των απορριπτόμενων ποσοτήτων.

Το 2013, συλλέχθηκαν συνολικά 4,2 t λιπαντικών και δεν σημειώθηκαν απώλειες ή διαρροές υγρών. Σημειώνεται ότι βρίσκεται σε εξέλιξη διαδικασία για την υπογραφή μίας νέας, κοινής (για ΟΤΕ και COSMOTE) συμφωνίας με εξουσιοδοτημένο φορέα ανακύκλωσης. Κατά συνέπεια, υπάρχουν ποσότητες προσωρινά αποθηκευμένες.

Σημειώνεται ότι η αγορά και η αντικατάσταση των λιπαντικών δεν πραγματοποιούνται απαραίτητα εντός ενός ημερολογιακού έτος.

6.4.1.3 Άλλα Επικίνδυνα Απορρίμματα

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει απορρίμματα τα οποία δεν παράγονται συστηματικά αλλά και απορρίμματα από τα γραφεία του ΟΤΕ και της COSMOTE όπως οι λαμπτήρες.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ξεκίνησαν το 2010, ένα πρόγραμμα ανακύκλωσης λαμπτήρων στις κτιριακές εγκαταστάσεις. Οι ποσότητες που ανακυκλώθηκαν, το 2013, ήταν 0,75 t για τον ΟΤΕ και 0,42 t για την COSMOTE.

6.4.2 Διαχείριση Τεχνικών Απορριμμάτων

Τα τεχνικά απορρίμματα αφορούν σε υλικά και εξοπλισμό απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προϊόντων (π.χ. καλώδια, μέταλλα, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, κλπ.). Επιπλέον στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται ο εξοπλισμός πληροφορικής των γραφείων, τα προϊόντα που συλλέγονται στα καταστήματά ΟΤΕ – COSMOTE – ΓΕΡΜΑΝΟΣ και προωθούνται για ανακύκλωση (π.χ. συσκευές κινητής / σταθερής τηλεφωνίας, οικιακές μπαταρίες, κλπ.), καθώς και τα απαξιωμένα εμπορεύματα.

6.4.2.1 Μέταλλα – Καλώδια

Για την ορθολογική απόρριψη των απαξιωμένων μετάλλων και καλωδίων (και την πιθανή επαναχρησιμοποίηση αυτών), ο ΟΤΕ εφαρμόζει πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών. Το 2013 διακινήθηκαν προς ειδικούς φορείς διαχείρισης 3.942 t απαξιωμένων μετάλλων και καλωδίων. Σημειώνεται ότι η διαχρονική εξέλιξη των διακινούμενων ποσοτήτων εξαρτάται κατά κύριο λόγο από το ρυθμό απαξίωσης του σχετικού εξοπλισμού.



Πρόγραμμα ΟΤΕ για την Ανακύκλωση Μετάλλων και Καλωδίων

Κατηγορία	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Σίδηρος και Χάλυβας (σε kg)	224.110	305.190	368.039	128.933	126.005	57.345
Χαλκός, Μπρούντζος, Θρείχαλκος (σε kg)	875	342	176	6.960	0	0
Αλουμίνιο (σε kg)	12.708	11.740	10.751	1.566	13.775	1.420
Μόλυβδος (σε kg)	1.582	1.784	937	2.823	0	0
Ανάμεικτα Μέταλλα (σε kg)	30.408	29.678	103.488	132.326	85.040	18.765
Καλώδια (σε kg)	931.323	880.393	774.055	681.687	884.810	3.865.085

Σημείωση:

- (1) Στις ποσότητες καλωδίων του 2013 περιλαμβάνονται και 2.160 kg καλωδίων οπτικών ινών.
- (2) Η διαδικασία για την υπογραφή μίας νέας συμφωνίας με εξουσιοδοτημένα φορέα ανακύκλωσης βρίσκεται σε εξέλιξη (για τον ΟΤΕ). Κατά συνέπεια, υπάρχουν ποσότητες απορριμμάτων προσωρινά αποθηκευμένες.
- (3) Η μεγάλη ποσότητα των καλωδίων που αντικαταστάθηκε το 2013 σχετίζεται με την αναβάθμιση του δικτύου σταθερής τηλεφωνίας και την αποξήλιωση των υπογείων καλωδίων χαλκού.

6.4.2.2

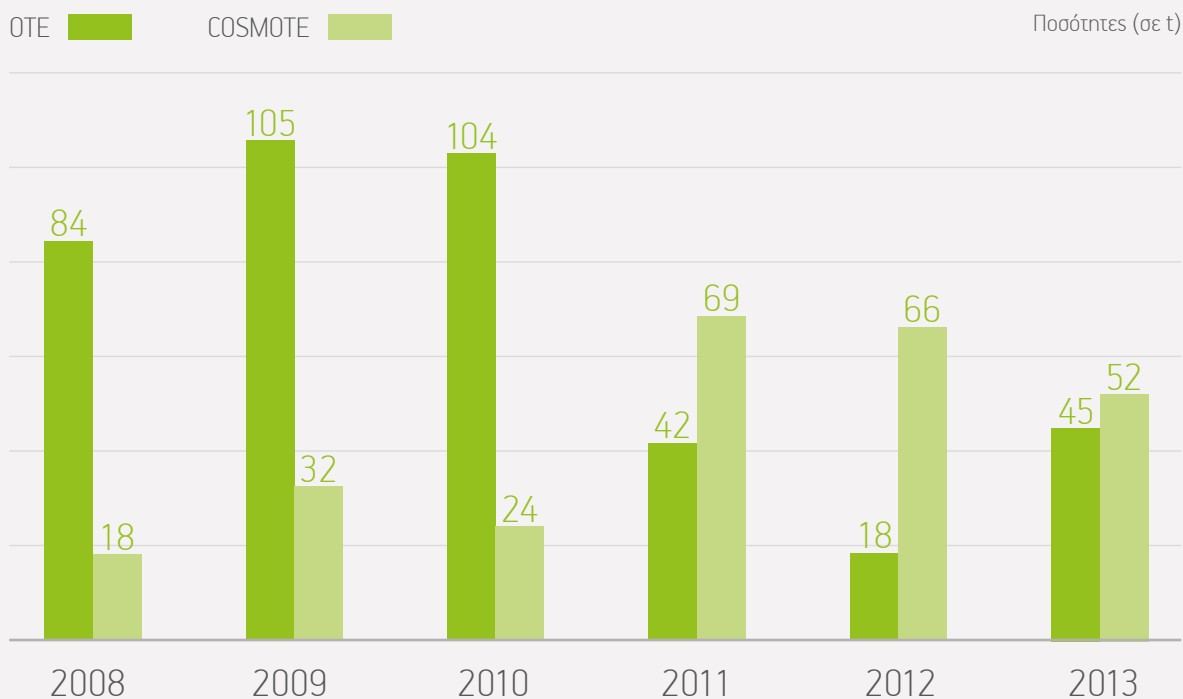
Απόβλητα Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού

Ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός του ΟΤΕ και της COSMOTE που κρίνεται ανεπαρκής ή παρωχημένος παραδίδεται σε εξουσιοδοτημένους φορείς, οι οποίοι αναλαμβάνουν την περαιτέρω επεξεργασία του (αποσυναρμολόγηση, ανακύκλωση, εκποίηση, ανάλογα με τη φύση των υλικών). Το 2013, το 100% του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού που αποσύρθηκε (97 t που περιλαμβάνουν τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και εξοπλισμό

πληροφορικής) ανακυκλώθηκε. Σημειώνεται ότι, η διαχρονική εξέλιξη των διακινούμενων ποσοτήτων εξαρτάται από το ρυθμό απαξίωσης του σχετικού εξοπλισμού.

Επιπλέον των παραπάνω ποσοτήτων, 4,7 t απαξιωμένων εμπορευμάτων επιστράφηκαν από τα καταστήματα του ΟΤΕ και προωθήθηκαν προς ανακύκλωση μέσω της κεντρικής αποθήκης του ΟΤΕ.

Ανακύκλωση Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού



Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

6.4.3 Κατανάλωση και Διαχείριση Χαρτιού

Η μείωση της κατανάλωσης χαρτιού που χρησιμοποιείται για τις ανάγκες των γραφείων και καταστημάτων είναι μια πρακτική που ο ΟΤΕ και η COSMOTE ακολουθούν επί σειρά ετών. Οι δράσεις που υλοποιούνται για τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού περιλαμβάνουν:

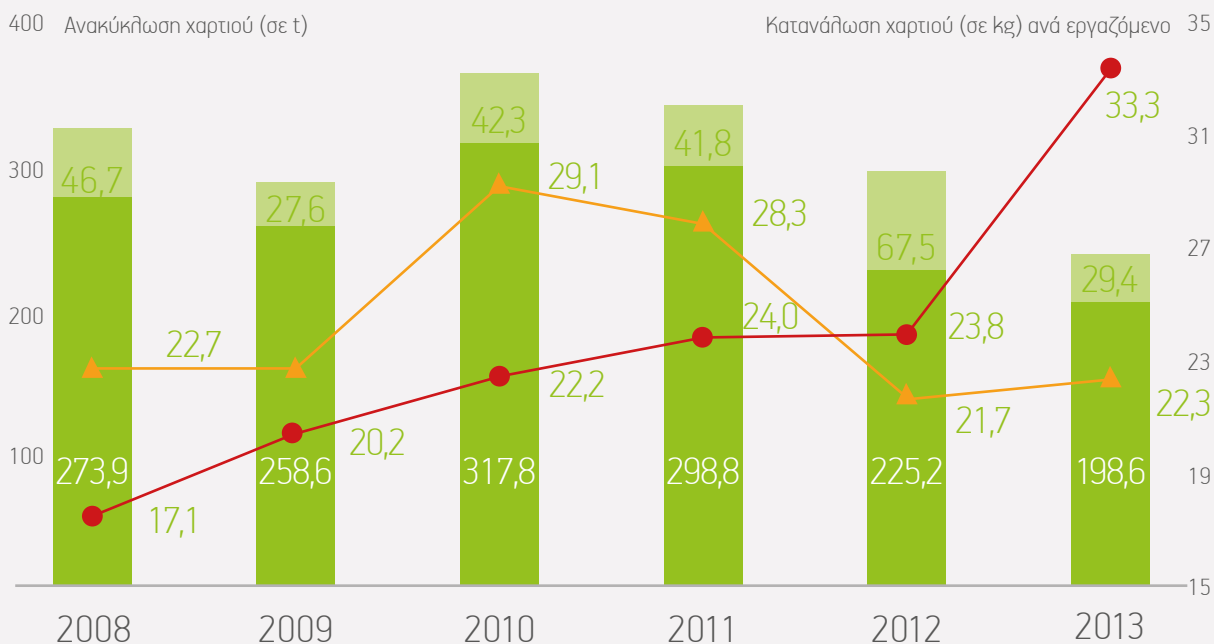
- Την ανάπτυξη και εφαρμογή διαδραστικών ηλεκτρονικών εφαρμογών τόσο εντός ΟΤΕ και COSMOTE (σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού, στην παροχή εξ' αποστάσεως μαθημάτων, στη μισθοδοσία, κλπ) όσο και για την εξυπηρέτηση και την καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες όπως:
 - > Οι υπηρεσίες e-billing και e-payment που είναι διαθέσιμες για τους πελάτες ΟΤΕ. Ο αριθμός των πελατών που επιλέγουν τη χρήση των υπηρεσιών αυτών, αυξάνεται από το 2009 συνεχώς, αγγίζοντας, στα τέλη του 2013, τους 38.500 εγγεγραμμένους χρήστες και τις 70.000 ηλεκτρονικές πληρωμές (από εγγεγραμμένους και μη χρήστες). Στο τέλος του 2013, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε ότι οι συνδρομητές του θα μπορούν να λαμβάνουν πλέον το λογαριασμό τους μόνο

ηλεκτρονικά (μέσω e-mail) οπότε και δεν θα αποστέλλονται έντυποι λογαριασμοί.

- > Η ηλεκτρονική αποστολή (αποκλειστικά, από την 1η Ιουλίου) των λογαριασμών σε συνδρομητές COSMOTE, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 1 εκατομμυρίου σελίδων (περίπου 5 t).
- > Η ηλεκτρονική υποβολή και επεξεργασία αιτημάτων τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Το 2013 υποβλήθηκαν και ολοκληρώθηκαν ηλεκτρονικά 1,4 εκατομμύρια αιτήσεις με αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατά 7 t. Επιπλέον, με την εφαρμογή του προγράμματος Work Force Management (με αντικείμενο τις δραστηριότητες των τεχνικών του ΟΤΕ) εξοικονομήθηκαν άλλοι 24,6 t χαρτιού. Σημειώνεται ότι εντός του 2013 το πεδίο εφαρμογής του εν λόγω προγράμματος επεκτάθηκε και πλέον καλύπτεται το σύνολο των τεχνικών του ΟΤΕ.

Κατανάλωση και Ανακύκλωση Χαρτιού

ΟΤΕ ανακύκλωση ■ COSMOTE ανακύκλωση ■ COSMOTE κατανάλωση ανά εργαζόμενο ●
ΟΤΕ κατανάλωση ανά εργαζόμενο ▲



- > Η χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής διαχείρισης, όπου είναι διαθέσιμα, για την ηλεκτρονική υπογραφή αιτημάτων πελατών (ανανέωση συμβολαίων, αλλαγή διεύθυνσης, κλπ.) στα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.
- > Η δυνατότητα ανανέωσης του χρόνου ομιλίας των πελατών καρτοκινητής της COSMOTE μέσω e-voucher, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 78,66 t χαρτιού.
- Την ενεργοποίηση δυνατότητας για εκτύπωση και φωτοτύπωση διπλής όψης των εγγράφων στα γραφεία της COSMOTE.
- Τη χρήση ανακυκλωμένου φωτοαντιγραφικού χαρτιού για την κάλυψη των αναγκών λειτουργίας των γραφείων

Η κατανάλωση φωτοαντιγραφικού χαρτιού το 2013 ανήλθε σε 350,4 t (ΟΤΕ: 281,5 t, COSMOTE: 68,9 t), ενώ ανακυκλώθηκαν 228,0 t (ΟΤΕ: 198,6 t, COSMOTE: 29,4 t).

6.4.4 Διαχείριση Γενικών και Λοιπών Απορριμμάτων

Τα γενικά απορρίμματα (όπως ορίζονται στο πλαίσιο της παρούσας έκθεσης) περιλαμβάνουν τα υλικά

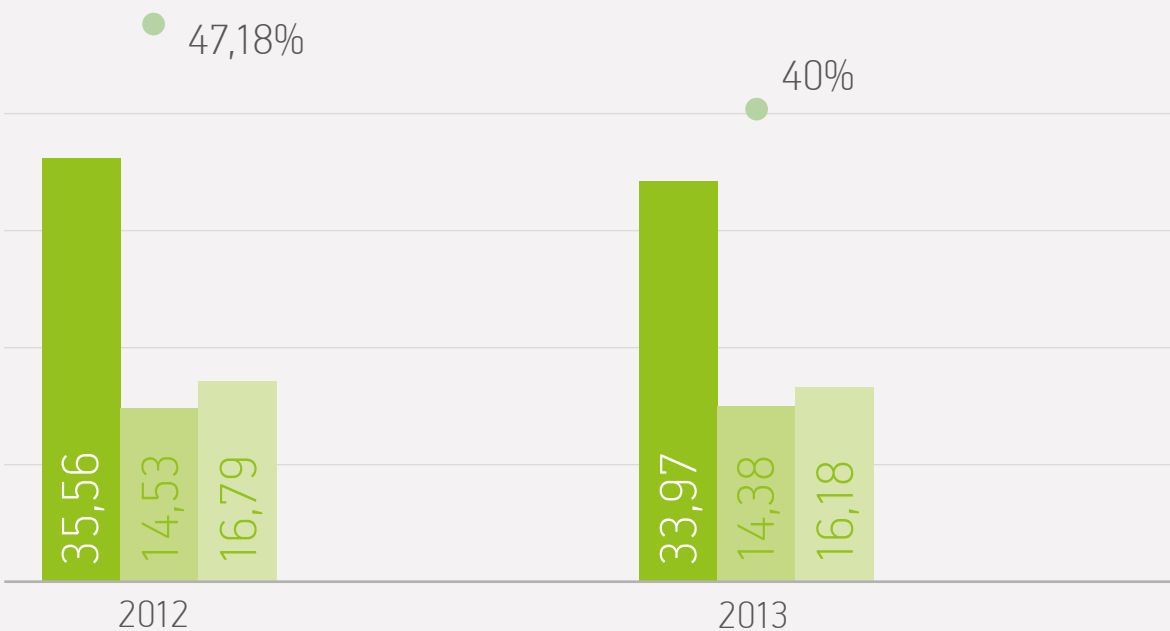
συσκευασίας, τα αστικά απορρίμματα από τα κτίρια (τα οποία υπολογίζονται στη βάση τυπικής σύστασης των παραγόμενων απορριμμάτων σε γραφεία και καταστήματα) και απορρίμματα που προέρχονται από τη λειτουργία των γραφείων (εξαιρούνται τα απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού) όπως για παράδειγμα τα μελανοδοχεία.

- Για τη διαχείριση των αστικών απορριμμάτων δεν εφαρμόζεται κάποια ειδική πρακτική. Οι παραγόμενες ποσότητες (700 t το 2013. ΟΤΕ: 560 t, COSMOTE: 140 t) οδηγούνται σε χώρους υγειονομικής ταφής.
- Οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις κατά την απόρριψη των μελανοδοχείων, σχετίζονται με τις πιθανές επικίνδυνες ουσίες που μπορεί να περιέχουν και με τον αργό ρυθμό αποσύνθεσης των υλικών από τα οποία αποτελούνται. Για το λόγο αυτό:
 - > Η COSMOTE έχει υιοθετήσει συγκεκριμένη πρακτική για τη διαχείριση των μελανοδοχείων με ετήσιους στόχους ως προς την επαναχρησιμοποίηση αυτών. Για το 2013 ο στόχος του 30% (επαναγεμισμένα προς αγορασμένα μελανοδοχεία) υπερκαλύφθηκε καθώς αγοράστηκαν 4.043 μελανοδοχεία, εκ των οποίων τα 1.618 ήταν επαναγεμισμένα (δηλαδή 40%). Επίσης, το 2013 ανακυκλώθηκαν 1.438 μελανοδοχεία.

Διαχείριση Μελανοδοχείων σε Κτίρια ΟΤΕ και COSMOTE

Ανακύκλωση ΟΤΕ ■ Ανακύκλωση COSMOTE ■ Επαναχρησιμοποιημένα COSMOTE ■
 Επαναχρησιμοποιημένα προς αγορασμένα COSMOTE ●

Ανακύκλωση ή επαναχρησιμοποίηση μελανοδοχείων (σε εκατοντάδες τεμάχια)



- Το 2013, συλλέχθηκαν από τα κτίρια του ΟΤΕ και προωθήθηκαν προς ανακύκλωση 3.397 μελανοδοχεία. Από το τέλος του 2013, υλοποιείται στον ΟΤΕ πρόγραμμα διαχείρισης των μελανοδοχείων (κατ' αναλογία με το πρόγραμμα της COSMOTE) το οποίο ενθαρρύνει και θέτει στόχους για τη χρήση επαναγεμισμένων μελανοδοχείων.

Για τον ΟΤΕ η κατηγορία «Λοιπά απορρίμματα» περιλαμβάνει ελαστικά οχημάτων και απαξιωμένα οχήματα προς απόσυρση.

- Το 2013, 73,8 t οχημάτων οδηγήθηκαν προς απόσυρση μέσω εξουσιοδοτημένων φορέων διαχείρισης.
- Έχοντας ως στόχο τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τη λειτουργία του ιδιόκτητου στόλου οχημάτων του ΟΤΕ, και γνωρίζοντας τις αρνητικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις της ανεξέλεγκτης απόρριψης απορριμμάτων, ο ΟΤΕ το 2010 έθεσε σε εφαρμογή πρόγραμμα για την εναλλακτική διαχείριση των μεταχειρισμένων ελαστικών των οχημάτων του.

6.4.5 Τηλέφωνα και Αξεσουάρ

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποιούν προγράμματα ανακύκλωσης τηλεφώνων (κινητά και σταθερά), μπαταριών και αξεσουάρ στο δίκτυο καταστημάτων

ΟΤΕ – COSMOTE - ΓΕΡΜΑΝΟΣ, καθώς και στα κτίρια ΟΤΕ και COSMOTE. Από τον Ιούνιο του 2013, τα υφιστάμενα προγράμματα επανασχεδιάστηκαν και ενοποιήθηκαν σε ένα κοινό πρόγραμμα το οποίο εφαρμόζεται σε όλο το δίκτυο καταστημάτων.

Το 2013 συγκεντρώθηκαν και ανακυκλώθηκαν:

- 7,9 t κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ από τα καταστήματα COSMOTE – ΓΕΡΜΑΝΟΣ (ποσότητα που αντιστοιχεί σε συλλογή 20,2 kg ανά σημείο συλλογής), παρουσιάζοντας αύξηση 1,8% σε σχέση με το 2012.
- 15, 1 t τηλεφώνων (κυρίως συσκευές σταθερής τηλεφωνίας) και αξεσουάρ στο πλαίσιο του προγράμματος του ΟΤΕ. Η ποσότητα αυτή περιλαμβάνει εκτός από τις συσκευές που συλλέγονται στα καταστήματα και τις συσκευές που συλλέγονται από τους τεχνικούς του ΟΤΕ κατά τις επιτόπιες επισκέψεις για συντήρηση και επισκευές.

Σημειώνεται ότι οι ετήσιες μεταβολές εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη συμμετοχή των πελατών στα προγράμματα ανακύκλωσης του δικτύου καταστημάτων ΟΤΕ-COSMOTE-ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Επιπλέον, οι συλλεχθείσες ποσότητες (που στη συνέχεια προωθούνται για ανακύκλωση) δεν περιλαμβάνουν μόνο προϊόντα ΟΤΕ – COSMOTE, ενώ προϊόντα ΟΤΕ – COSMOTE συγκεντρώνονται και σε άλλα σημεία πώλησης και κατά συνέπεια δεν είναι εφικτός ο υπολογισμός του ποσοστού των πωληθέντων προϊόντων που πραγματικά ανακυκλώνονται.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

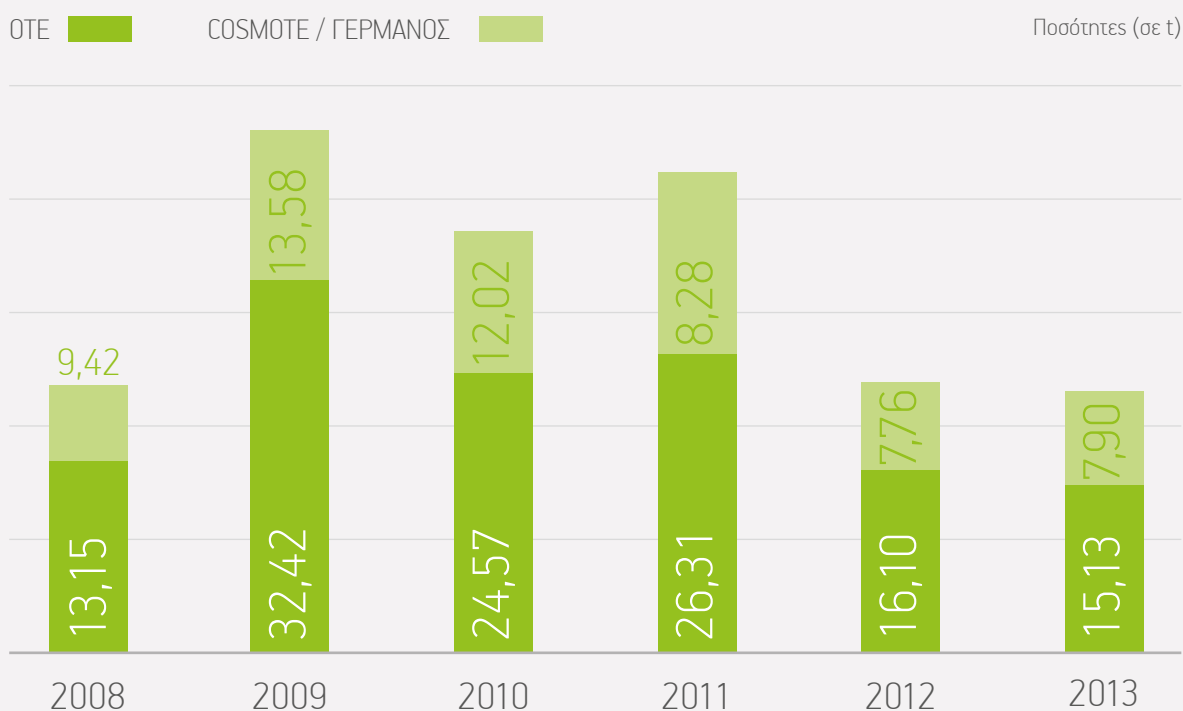
Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Ανακύκλωση Τηλεφώνων, Μπαταριών και Αξεσουάρ



Πρόγραμμα Ανακύκλωσης Καταστημάτων



Ενώνοντας τις δυνάμεις τους, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποιούν, από τον Ιούνιο 2013, ένα κοινό και διευρυμένο πρόγραμμα ανακύκλωσης για μπαταρίες, μελάνια εκτυπωτή και τηλεφωνικές συσκευές (σταθερές και κινητές με τα αξεσουάρ τους).

Το πρόγραμμα εφαρμόζεται στο δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ – COSMOTE – ΓΕΡΜΑΝΟΣ, που περιλαμβάνει (για το 2013) περισσότερα από 520 σημεία σε όλη την Ελλάδα.

Με το μήνυμα «Ανακυκλώνουμε – Μικρή προσπάθεια, μεγάλο αποτέλεσμα» ο ΟΤΕ και η COSMOTE προτρέπουν τον κόσμο να συμμετέχει επισημαίνοντας ότι ακόμη και μια μικρή ενέργεια, όπως η ανακύκλωση μπαταριών, δρα αθροιστικά, συμβάλλοντας στην προστασία του περιβάλλοντος. Για το λόγο αυτό, διαμορφώθηκε επικοινωνιακό υλικό για τα οφέλη της ανακύκλωσης το οποίο έχει αναρτηθεί στις εταιρικές ιστοσελίδες.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θα δώσουν €1.000 στους περιβαλλοντικούς φορείς «Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών» και «Καλλιτιστώ», για κάθε τόνο κινητών και σταθερών τηλεφωνικών συσκευών με τα αξεσουάρ τους, που θα συγκεντρωθούν μέχρι 31/5/2014.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

6.4.6 Διαχείριση Υλικών Συσκευασίας

6.4.6.1 Κατανάλωση Υλικών Συσκευασίας

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν πρόγραμμα παρακολούθησης για τις συσκευασίες των προϊόντων τους που 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 τους που ανακτώνται και ανακυκλώνονται καθώς αυτό αποτελεί αρμοδιότητα των εν λόγω συστημάτων.

- Χαρτί – Χαρτόνι αποτελούν τα κύρια υλικά συσκευασίες που χρησιμοποιούνται από τον ΟΤΕ (116.735 kg), ενώ η χρήση πλαστικού είναι περιορισμένη (2.916 kg). Το μέσο βάρος συσκευασιών (για routers, αποκωδικοποιητές, κλπ.) είναι περίπου 30 g ανά συσκευασία (για 4 εκατομμύρια συσκευασίες).
- Χαρτί – Χαρτόνι, και πλαστικό αποτελούν τα κύρια υλικά συσκευασιών που χρησιμοποιούνται από την COSMOTE (33.060 kg και 19.072 kg αντίστοιχα). Το μέσο βάρος συσκευασιών μειώθηκε περαιτέρω στα 3,1 g ανά συσκευασία (για 17,1 εκατομμύρια συσκευασίες).

Επιπλέον, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προμηθεύτηκαν 13,4 t βιοδιασπώμενες σακούλες για τις ανάγκες του δικτύου των καταστημάτων τους.

6.4.6.2 Ανακύκλωση Υλικών Συσκευασίας

Το 2013, συνεχίστηκε, με εντυπωσιακά αποτελέσματα, το πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης ΟΤΕ και COSMOTE στην Πάρνηθα. Συνολικά, παραδόθηκαν προς ανακύκλωση 49 t υλικών συσκευασίας (14,2 t χαρτόνια, 3,7 t πλαστικά και 31,1 t ξύλο), ενώ 16,7 t προωθήθηκαν προς ενεργειακή αξιοποίηση και 43,2 t κατέληξαν σε χώρους υγειονομικής ταφής.



Το Νέο Πρόγραμμα Ανακύκλωσης στα Κτίρια

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ξεκίνησαν (Ιούνιος 2013) ένα νέο πρόγραμμα ανακύκλωσης στα κτίρια, το οποίο στην πρώτη περίοδο εφαρμογής του, καλύπτει το Διοικητικό Μέγαρο και το νέο κτίριο της Παιανίας. Το πρόγραμμα στοχεύει στην ανακύκλωση υλικών συσκευασίας (π्लाστικό, αλουμίνιο, tetrapack), χαρτιού, μελανοδοχείων (αλλιά και λαμπτήρων, μικρών ηλεκτρικών & ηλεκτρονικών συσκευών, οικιακών μπαταριών και τηλεφωνικών συσκευών), βασίζεται στην αρχή της διαλογής στην πηγή, και υπάρχει κεντρική διαχείριση.

Ο σχεδιασμός του προγράμματος συμπεριλάμβανε την πραγματοποίηση μελέτης για την εκτίμηση των παραγόμενων απορριμμάτων και της σύστασής τους. Στη συνέχεια ορίστηκαν οι σχετικές ροές αποβλήτων και επιλύθηκαν διάφορα τεχνικά θέματα (π.χ. αριθμός, χωροθέτηση και είδος κάδων ανακύκλωσης). Τέλος, καθορίστηκαν ρόλοι και αρμοδιότητες, οργανώθηκαν εκπαιδευτικά σεμινάρια για το προσωπικό, αναπτύχθηκαν αναλυτικές οδηγίες εργασίας και υπογράφηκαν

συμβάσεις με αδειοδοτημένους φορείς ανακύκλωσης.

Ο εξοπλισμός που εγκαταστάθηκε στα δύο κτίρια περιλαμβάνει 63 σημεία ανακύκλωσης για 5 ρεύματα, 2 επιδεικτικούς σταθμούς ανακύκλωσης για 5 ρεύματα, 1600 κάδους ανακύκλωσης χαρτιού στα γραφεία και containers για την προσωρινή αποθήκευση (χαρτί, αλουμίνιο, πλαστικό).

Με την υλοποίηση του προγράμματος αναμένεται να προκύψουν αξιόπιστα στοιχεία σχετικά με την παραγωγή και ανακύκλωση απορριμμάτων στα κτίρια και να ενισχυθεί η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων. Ήδη, σχεδιάζεται η επέκταση του προγράμματος σε 4 μεγάλα κτίρια (και εκτός Αττικής).

Κατά τους πρώτους 6 μήνες εφαρμογής του προγράμματος, ανακυκλώθηκαν 31,5 t χαρτιού και υλικών συσκευασίας, εκ των οποίων 28,4 t χαρτί, 2,2 t πλαστικό και 0,9 t tetrapack.



6.5 Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία

Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία από ανθρωπογενείς πηγές ηλεκτρομαγνητικής (Η/Μ) ακτινοβολίας έχουν προσελκύσει ιδιαίτερη προσοχή τα τελευταία 30 έτη. Για το λόγο αυτό, διεθνείς επιστημονικοί οργανισμοί έχουν διαμορφώσει όρια αποδεκτής έκθεσης σε μη ιοντίζουσες Η/Μ ακτινοβολίες και έχει αναπτυχθεί ένα σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

6.5.1 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,
- 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 ΟΤΕ και της COSMOTE (η οποία βασίζεται στις αρχές της Διαφάνειας, Πληροφόρησης, Συμμετοχής και Προώθησης της Επιστήμης) να εφαρμόζουν, εξ' ορισμού, την Αρχή της Πρόληψης και να 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 Ιοντίζουσες 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) οι οποίες εκπονούνται και υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές.

Το ποσό που διέθεσε η COSMOTE το 2013, σε προγράμματα σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ήταν περίπου €300.000.

Επιπλέον, όλα τα προϊόντα που πωλούνται στα καταστήματα ΟΤΕ και COSMOTE 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.

6.5.2 Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας

6.5.2.1 Πρωτοβουλίες COSMOTE

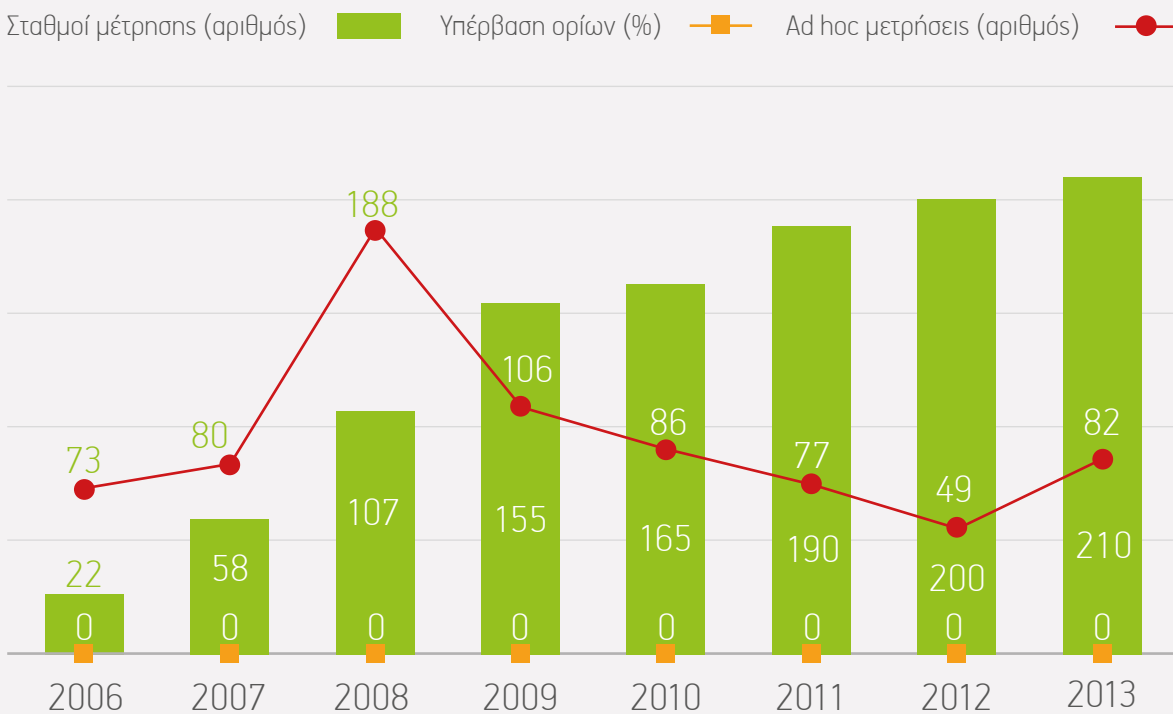
Το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων «Πεδίον24», έχει αναπτυχθεί από το Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και το Εργαστήριο Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών του Πανεπιστημίου Αιγαίου, με την

υποστήριξη της COSMOTE. Το πρόγραμμα συντονίζεται από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ελέγχου & Μετρήσεων Ραδιοεκπομπών Κινητής (EMF Manager).

Σκοπός του προγράμματος είναι η συνεχής και απρόσκοπτη ενημέρωση του κοινού για τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου από τους Σ/Β 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.

Οι σταθμοί μέτρησης του προγράμματος είναι πλήρως εξοπλισμένοι με όργανα τελευταίας τεχνολογίας και εξειδικευμένους ανικνευτές μέτρησης ηλεκτρικού πεδίου, και καλύπτουν το σύνολο της χώρας. Οι σταθμοί μέτρησης λειτουργούν σε 24ωρη βάση. 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). 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).

Πρόγραμμα «ΠΕΔΙΟΝ 24»



Ο αριθμός των σταθμών μέτρησης αυξάνει συνεχώς από το 2006, και το 2013 τέθηκαν σε λειτουργία 10 νέοι σταθμοί, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό των εγκατεστημένων σταθμών σε 210. Σε καμία από τις περίπου 27 εκατ. μετρήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί δεν διαπιστώθηκε υπέρβαση των νόμιμων ορίων. Επιπλέον, το 2013 πραγματοποιήθηκαν 82 μετρήσεις από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό του Τμήματος Ελέγχου και Μετρήσεων Ραδιοεκπομπών Κινητής της COSMOTE και 4 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 ασφαούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό.

Το εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας της COSMOTE (εντός του Τμήματος Ελέγχου και Μετρήσεων Ραδιοεκπομπών Κινητής) δημιουργήθηκε το 2005 και από τον Φεβρουάριο του 2012 είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο EN ISO / IEC 17025.

6.5.2.2 Πρωτοβουλίες ΟΤΕ

Το εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας του ΟΤΕ δημιουργήθηκε το 2008 με αντικείμενο την πραγματοποίηση μετρήσεων ακτινοβολίας σύμφωνα με διεθνή πρότυπα και κατευθυντήριες οδηγίες έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι οι δραστηριότητες του ΟΤΕ είναι σε συμμόρφωση με όρια έκθεσης που τίθενται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας και την ICNIRP, καθώς και με τα εθνικά όρια που ορίζονται στον νόμο 4070/2012. Από τον Ιούνιο 2010 το εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας του ΟΤΕ είναι πιστοποιημένο κατά EN ISO 9001:2008, ενώ τον Οκτώβριο του 2012 πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο EN ISO / IEC 17025.

Στο παραπάνω εργαστήριο, ξεκίνησε το 2013 η εγκατάσταση Ανηχοϊκού θαλάμου για τον περιορισμό (containment) της Η/Μ ακτινοβολίας, προκειμένου να χρησιμοποιηθεί για να μελετήσει την επίδραση της Η/Μ ακτινοβολίας στην ασύρματη διεπαφή των ευρυζωνικών τερματικών CPEs που παρέχει στους πελάτες του και να αξιολογήσει την ανθεκτικότητα των τερματικών αυτών σε παρεμβολές.

Στόχος του ΟΤΕ είναι να διασφαλίσει ότι παρέχει στους πελάτες του τερματικό εξοπλισμό με βέλτιστες λειτουργικές παραμέτρους ως προς την Η/Μ ακτινοβολία (ασφάλεια και επιδόσεις). Εντός του 2014, αναμένεται η πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων του Ανηχοϊκού θαλάμου.

6.5.3 Συστηματική Ενημέρωση Κοινωνίας και Εργαζομένων

Σύμφωνα με πανευρωπαϊκή έρευνα του Ευρωβαρόμετρου το 2010, αναφορικά με την ανησυχία των πολιτών για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, το 81% των Ελλήνων απάντησε ότι ανησυχεί για τις πιθανές επιπτώσεις της Η/Μ ακτινοβολίας στην υγεία, όταν ο αντίστοιχος ευρωπαϊκός μέσος όρος βρίσκεται στο 46%. Επίσης, το 54% των Ελλήνων δηλώνουν «μη ικανοποιημένοι» από την πληροφόρηση που τους παρέχεται σχετικά με τις πιθανές επιπτώσεις της ακτινοβολίας στην υγεία, τη στιγμή που ο αντίστοιχος ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι 40%. Για το λόγο αυτό η COSMOTE έχει εκδώσει και διανέμει μέσω του εμπορικού της δικτύου τα έντυπα:

- «Πεδίο 24-Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας», όπου περιγράφεται η λειτουργία του προγράμματος. Το έντυπο διανεμήθηκε σε όλη την Ελλάδα, σε πάνω από 800 πολίτες.
- «Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία», το οποίο μοιράστηκε σε πάνω από 1.000 ενδιαφερόμενους.

Επίσης, πραγματοποιούνται ενημερωτικές παρουσιάσεις από εξειδικευμένο προσωπικό της εταιρείας σε μαθητές και φοιτητές. Το 2013 πραγματοποιήθηκαν ενημερώσεις σε 300 μαθητές και φοιτητές από 6 σχολεία, ανώτατα και ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Συνολικά στο πλαίσιο των ενημερωτικών δραστηριοτήτων διανεμήθηκαν πάνω από 2.000 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.

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.

6.6

Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές

6.6.1

Όζον

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν προγράμματα σταδιακής αντικατάστασης των ψυκτικών εγκαταστάσεων που χρησιμοποιούν ουσίες που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος (Ozone Depleting Substances, ODS) ως ψυκτικά μέσα, ενώ ήδη στα συστήματα πυρόσβεσης χρησιμοποιούνται μέσα με μηδενικό δυναμικό καταστροφής όζοντος (Ozone Depleting Potential, ODP). Οι ποσότητες ODS (R22) που συμπληρώθηκαν στις υφιστάμενες εγκαταστάσεις το 2013 ήταν 991 kg. Συνολικά, η μείωση των ποσοτήτων R22 που αντικατάστηκαν ήταν 7% σε σχέση με το 2012.

Οι υδροφθοράνθρακες (HFC) χρησιμοποιούνται για την αντικατάσταση των ουσιών που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος καθώς και σε νέες εγκαταστάσεις. Οι ποσότητες που συμπληρώθηκαν για το 2013 ήταν περίπου 8,5 t, που αντιστοιχούν σε εκπομπές ΑΦΘ 14,7 kt CO₂ eq (διατηρήθηκαν στα επίπεδα του 2012). Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 5% του συνόλου των εκπομπών ΑΦΘ από τη χρήση ενέργειας (άμεσων και έμμεσων εκπομπών) και για το λόγο αυτό εφαρμόζονται μέτρα ελέγχου και περιορισμού των διαρροών.

Ποσότητες Ψυκτικών Μέσων που Αντικαταστάθηκαν

	2010	2011	2012	2013
A. ΟΤΕ				
R22 (kg)	3.516,40	2.981,33	731,00	718,00
R407C (kg)	2.173,50	3.077,50	3.990,00	4.197,80
R410A (kg)	95,00	258,00	515,00	596,50
R134a (kg)	14,00	22,60	211,00	21,00
R417A (kg)	799,00	2.590,00	2.346,00	2.801,00
R422 (kg)			209,50	416,00
R404 (kg)			367,00	20,00
B. COSMOTE				
R22 (kg)	172,30	266,00	337,00	273,00
R407C (kg)	462,00	681,00	471,60	362,00
R410A (kg)	159,00	433,00	191,00	122,00
R134a (kg)	24,00	0,00		
R417A (kg)				6,00
R422 (kg)			48,00	

Σημείωση:

- (1) Το δυναμικό καταστροφής άζοντος εκφράζεται σε ισοδύναμο R11 (CFC-11). Στην περίπτωση του R22 η μετατροπή γίνεται με βάση το συντελεστή 0,055.
 (2) Οι ποσότητες που αναφέρονται για το 2010 για τον ΟΤΕ περιλαμβάνουν τις 3 από τις 4 τεχνικές περιφέρειες ήτοι Αττικής, Βορείου Ελλάδας και Νότιας & Δυτικής Ελλάδας.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

6.6.2 Κατανάλωση Νερού

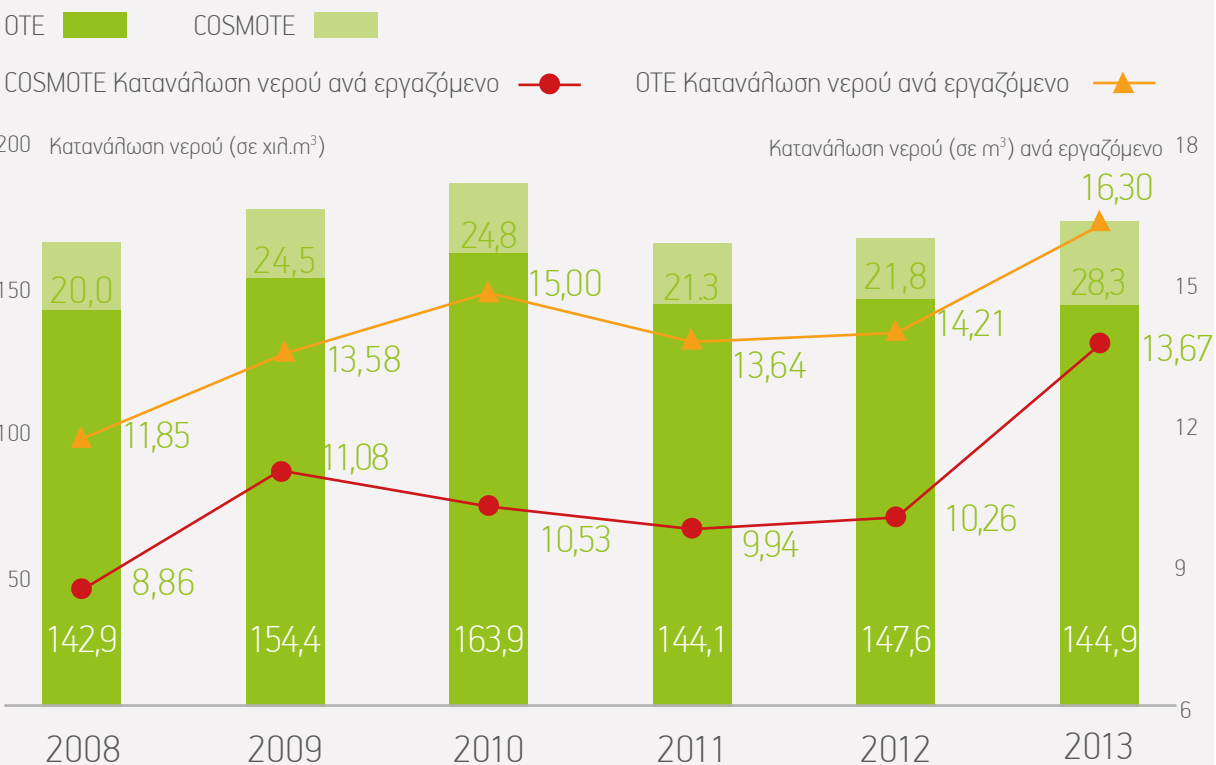
Η χρήση νερού σε ΟΤΕ και COSMOTE καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτίρια και εμπορικά καταστήματα, και ανάγκες σίτισης και άρδευσης σε μεγάλα κτήρια διοίκησης καθώς το νερό δεν αποτελεί συντελεστή παραγωγής για τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν εμπλέκονται άμεσα στην άντληση 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. Παράλληλα, επιδιώκεται η συστηματική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων με στόχο την

ορθολογική διαχείριση του νερού.

Η κατανάλωση νερού το 2013 ανήλθε σε 173.228 m³, παρουσιάζοντας αύξηση 2% σε σχέση με το 2012 (169.442 m³). Η αύξηση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στις αυξημένες ανάγκες άρδευσης που υπάρχουν στο νέο κτίριο της Παιανίας.

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 2013 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού (δεν περιλαμβάνεται το βρόχινο νερό και τα αστικά απόβλητα) ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

Κατανάλωση Νερού



Σημείωση:

Διόρθωση της χρονοσειράς για τον ΟΤΕ καθώς για το 2012 εντοπίστηκαν διπλοεγγραφές.

6.6.3 Βιοποικιλότητα

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν την αξία της ελληνικής βιοποικιλότητας καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ της βιοποικιλότητας, της βιώσιμης ανάπτυξης και της 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 2013 475 σταθμοί βάσης της COSMOTE ήταν εγκατεστημένοι σε 185 περιοχές Natura, καλύπτοντας μία συνολική έκταση 2,4 εκταρίων. 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, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής¹. Οι παραπάνω σταθμοί είναι αδειοδοτημένοι από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και οι σχετικές άδειες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της². Όλα τα κτίρια και οι εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται σήμερα από τον ΟΤΕ και την 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).

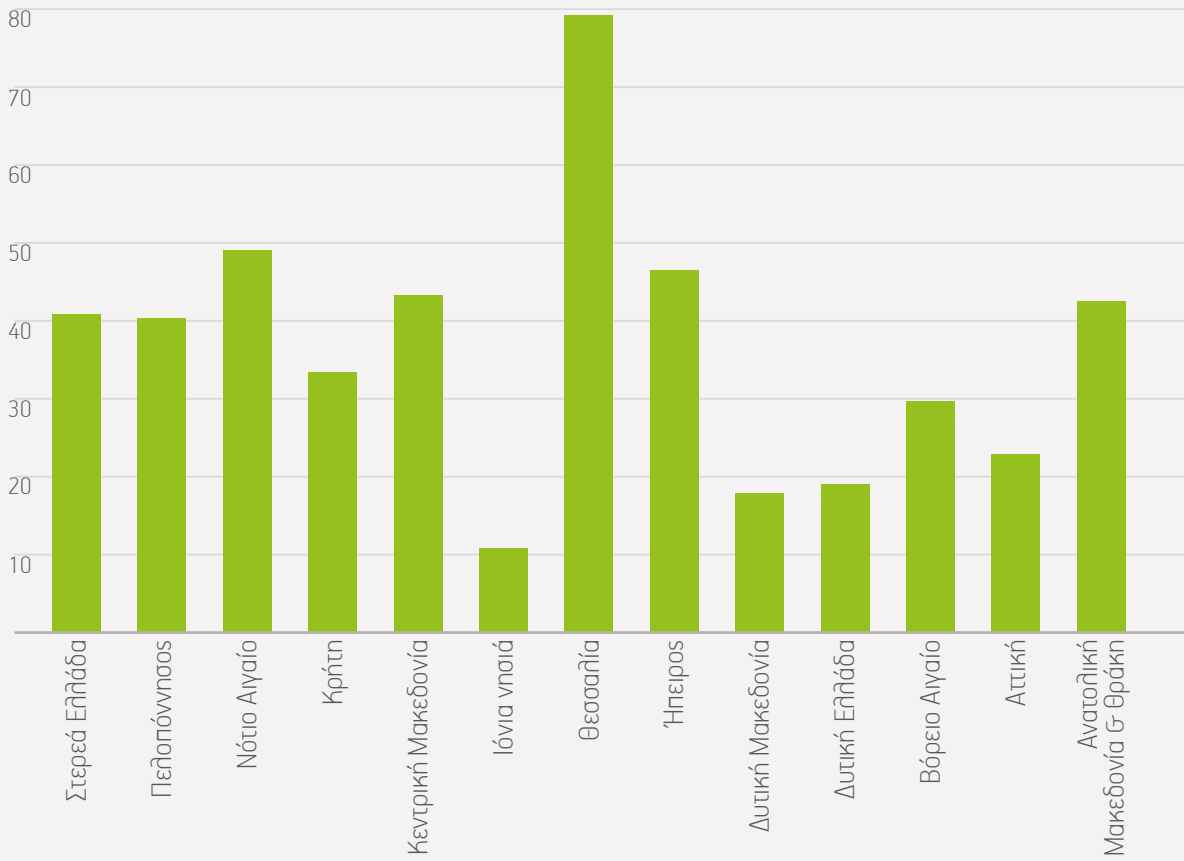
- Στις εκάστοτε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) που εκπονούνται και υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές (όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, Ν. 4070/2012), λαμβάνονται υπόψη όλες οι πιθανές επιπτώσεις, και στις περιπτώσεις που οι δραστηριότητες γεινιάζουν με προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας (NATURA, SPA, RAMSAR, CORINE, IBA) 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 πλησιονότητα των εγκαταστάσεων ΟΤΕ και COSMOTE είναι μικρού μεγέθους, χωρίς μόνιμο προσωπικό και περιορισμένες ανάγκες μετακινήσεων κατά τη φάση της λειτουργίας τους.

Σημειώνεται ότι η αδειοδοτική διαδικασία, περιλαμβανομένης της περιβαλλοντικής αδειοδότησης, αναθεωρήθηκε σημαντικά το 2012 με τον νόμο 4070/2012. Οι τηλεπικοινωνιακές εγκαταστάσεις κατατάσσονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες: Κομβικοί σταθμοί κινητής και ασύρματης σταθερής τηλεφωνίας καθώς και σταθμοί βάσης κινητής και ασύρματης σταθερής τηλεφωνίας οι οποίοι περιλαμβάνουν έργα οδοποιίας ή/και θεμελιώνονται επί του εδάφους σε περιοχές του δικτύου Natura 2000 για τους οποίους απαιτείται η εκπόνηση ΜΠΕ, και οι λοιπές εγκαταστάσεις για τις οποίες υποβάλλονται οι Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις στην αδειοδοτούσα αρχή.

¹ <http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=432&language=el-GR>

² http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/EETT/EETT_Decls/Antennas/showM.html?cat=keraies

Αριθμός Σταθμών Βάσης COSMOTE σε Περιοχές Natura ανά Διοικητική Περιφέρεια



Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

6.6.4 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 από:	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Νέους σταθμούς βάσης ¹	70	150	233	323	119	107
Νέες συνεγκαταστάσεις σταθμών βάσης	4	2	10	25	0	2
Ειδικές κατασκευές						
OTE	18	8	6	2	2	4 ²
COSMOTE	40	50	110	147	82	70

Σημείωση:

¹ Πληροφορίες σχετικά με τους αδειοδοτημένους σταθμούς βάσης της COSMOTE στην Ελλάδα είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/EETT/EETT_Decs/Antennas/showM.html?cat=keraiies.

² Βάσεις από σκυρόδεμα για δορυφορικές κεραίες.

6.6.5 Θόρυβος

Η ηχητική όχληση από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι αμελητέα και περιορίζεται στη λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, που είναι απαραίτητα μόνο όταν δεν υπάρχει αξιόπιστη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και στις εξωτερικές μονάδες των συστημάτων κλιματισμού.

- Η λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών στις αστικές περιοχές είναι σύμφωνη με όλες τις διατάξεις που προβλέπονται από την εθνική

νομοθεσία. Σε ειδικές περιπτώσεις, όπου η ηχητική όχληση από τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη πρέπει να μειωθεί, λαμβάνονται μέτρα ηχομόνωσης ή χρησιμοποιούνται υβριδικά συστήματα για τον περιορισμό των ωρών λειτουργίας τους.

- Για τον περιορισμό των επιπέδων θορύβου από τα συστήματα κλιματισμού στα επίπεδα που προβλέπονται από τη νομοθεσία, εγκαθίστανται ηχομονωτικές κατασκευές.

6.7

Δράσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης

6.7.1 Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής τους στρατηγικής, στοχεύουν στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και στην αύξηση της συμμετοχής των εργαζομένων τους σε δράσεις που αποσκοπούν στην προστασία του περιβάλλοντος και στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Μεταξύ των σχετικών δράσεων που υλοποιήθηκαν το 2013 περιλαμβάνονται:

- Η συμμετοχή στον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Περιβάλλοντος, στο πλαίσιο του οποίου:
 - > Ανακοινώθηκε η έναρξη του κοινού εσωτερικού προγράμματος ανακύκλωσης του ΟΤΕ και της COSMOTE ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Διαχείριση υλικών συσκευασίας στο Διοικητικό Μέγαρο και στο νέο συγκρότημα γραφείων στην Παιανία, τον Ιούνιο.
 - > Ανακοινώθηκαν τα αποτελέσματα των περιβαλλοντικών προγραμμάτων που υλοποιούνται στα ενδοδίκτυα του ΟΤΕ και της COSMOTE καθώς και στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ (microsite).
- > Εργαζόμενοι και κοινό συμμετείχαν σε δράσεις, όπως δεντροφυτεύσεις, καθαρισμούς ακτών, λιμνών, δασών κ.α., καθώς και σε ποδηλατοδρομίες, αγώνες δεντροφύτευσης, αποκομιδή και διαλογή απορριμμάτων σε ανακυκλώσιμα και μη, που πραγματοποίησαν 38 Πολιτιστικά Κέντρα του ΟΤΕ σε διάφορες περιοχές της χώρας για 4η συνεχόμενη χρονιά.
- Η συμμετοχή στην «Ωρα της Γης» της WWF.
- Η συνέχιση του προγράμματος ανακύκλωσης οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών μικροσυσκευών για τους εργαζομένους στα κτίρια του ΟΤΕ και της COSMOTE (ΟΤΕ: 71 kg και COSMOTE: 713 kg).

6.7.2 Ευαισθητοποίηση Κοινού

Η ενίσχυση της ευαισθητοποίησης πελατών ΟΤΕ και COSMOTE 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:

- Παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες (π.χ. ΟΤΕ Video Conference, ΟΤΕ Business Cloud, η υπηρεσία «yourbusiness.gr» για την ανάπτυξη εταιρικών ιστοσελίδων) που περιορίζουν την κατανάλωση χαρτιού, τις μετακινήσεις, κλπ.
- Οι πελάτες του ΟΤΕ και της COSMOTE έχουν τη δυνατότητα να αγοράζουν υπηρεσίες και συσκευές μέσω των ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shop), που είναι διαθέσιμα στις ιστοσελίδες του ΟΤΕ και της COSMOTE
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE σχεδίασαν και υλοποιούν, από τον Ιούνιο 2013, ένα κοινό και διευρυμένο πρόγραμμα ανακύκλωσης για μπαταρίες, μελάνια εκτυπωτών και τηλεφωνικές συσκευές (σταθερές και κινητές με τα αξεσουάρ τους), σε όλο το δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ – COSMOTE – ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Τηλέφωνα και αξεσουάρ.

Παράλληλα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν ενεργά σε εκδηλώσεις που αναδεικνύουν και προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα:

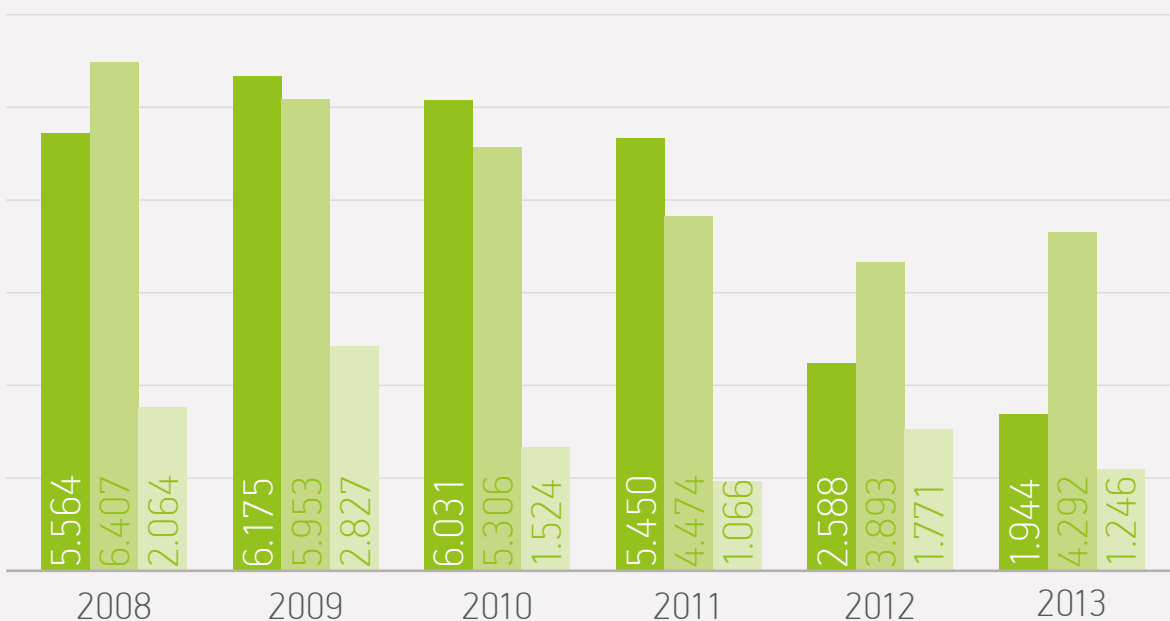
- Το πρόγραμμα «Ποδηλατοδράσεις». Με στόχο το ποδήλατο να γίνει μέρος της καθημερινότητας των πολιτών στις πόλεις, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποιούν (από το 2012) το πρόγραμμα «Ποδηλατοδράσεις». Πρόκειται για ένα καινοτόμο πρόγραμμα στο πλαίσιο του οποίου αναπτύσσονται οι κατάλληλες υποδομές για την προώθηση της χρήσης του ποδήλατου στις καθημερινές μετακινήσεις (στάθμευση, κοινόχρηστα ποδήλατα, κλπ.), πραγματοποιούνται εκπαιδευτικές δραστηριότητες, και υποστηρίζονται πρωτοβουλίες / εκδηλώσεις όπως το φεστιβάλ ποσπλήατου (Bike Festival). Περισσότερες πληροφορίες σχετικά στην ενότητα ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Υποστήριξη του Αθλητισμού.
- Με στόχο την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των μαθητών, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν, το 2013, σχετικές εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες μέσω της συνέχισης των στρατηγικών συνεργασιών με δύο Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), την Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών και την Καλλιτιστώ – Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση, οι οποίες δραστηριοποιούνται στην ανάπτυξη προγραμμάτων περιβαλλοντικής εκπαίδευσης για σχολεία και συγκεκριμένα για την προστασία των δασών και της άγριας ζωής.

Δράσεις Ανακύκλωσης στο Δίκτυο Καταστημάτων ΟΤΕ–COSMOTE–ΓΕΡΜΑΝΟΣ

Οικιακές μπαταρίες – ΟΤΕ (kg)

Οικιακές μπαταρίες – COSMOTE & ΓΕΡΜΑΝΟΣ (*10 kg)

Μελανοδοχεία (τεμάχια)



Σημείωση:

(1) Από το 2013, η ανακύκλωση μελανοδοχείων υλοποιείται σε όλο το δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ – COSMOTE – ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

(2) Οι οικιακές μπαταρίες που συλλέγονται στο δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ και στα καταστήματα COSMOTE περιλαμβάνονται στα «Τεχνικά απορρίμματα» σύμφωνα με τις σχετικές κατευθύνσεις αναφοράς του ομίλου ΟΤ.

Περιβαλλοντική Εκπαίδευση Μαθητών

ΜΚΟ	Μορφή χορηγίας
Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών	<p>Το 2013,</p> <ul style="list-style-type: none"> 1210 μαθητές μαζί με τους δασκάλους τους συμμετείχαν στο πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης της Φιλοδοσικής Ένωσης Αθηνών στο Αισθητικό Δάσος στον Υμηττό. Το πρόγραμμα (το οποίο συνεχίζεται από προηγούμενα έτη) περιελάμβανε ξεναγήσεις και επισκέψεις σε βοτανικούς κήπους και φυτώρια με στόχο να εξοικειώσει τα παιδιά με τα διάφορα είδη των φυτών και των δέντρων. Στάλθηκαν ενημερωτικές επιστολές σε 600 σχολεία στην ευρύτερη περιοχή του Αισθητικού Δάσους Υμηττού, σχετικά με τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Φιλοδοσικής Ένωσης Αθηνών για το σχολικό έτος 2013–2014. Πραγματοποιήθηκε επίσκεψη / εκπαιδευτική εκδρομή εργαζομένων ΟΤΕ – COSMOTE με τις οικογένειές τους (Μάρτιος 2013) στο Αισθητικό Δάσος του Υμηττού. 850 πολίτες συμμετείχαν εθελοντικά σε δράσεις αναδάσωσης, καθαρισμού μονοπατιών και δασικών δρόμων, εκπαιδευτικής ξενάγησης και συντήρησης του Αισθητικού Δάσους.
Καλλιτώ -Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση	<p>Το 2013,</p> <ul style="list-style-type: none"> Το πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης «Ερευνώντας και προστατεύοντας το περιαστικό δάσος του Σέιχ Σου» το παρακολούθησαν 9 σχολεία, 25 τάξεις, 559 μαθητές. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε είτε μέσω επίσκεψης στο περιαστικό δάσος του Σέιχ Σου (6 σχολεία) είτε με την πραγματοποίηση σχετικών παρουσιάσεων (σε 3 σχολεία). Τα προγράμματα «Εμείς και το δάσος μας» και «Τα ζώα του δάσους πηγαίνουν σχολείο» τα παρακολούθησαν 11 σχολεία, 28 τάξεις, 472 μαθητές. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Παιδικών Βιβλιοθηκών του Δήμου Θεσσαλονίκης και περιελάμβανε επισκέψεις των σχολείων στις παιδικές βιβλιοθήκες καθώς και επισκέψεις της Ομάδας Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης Καλλιτώ στα σχολεία.

6.7.3 Προμηθευτές

Το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αξιολόγησαν τους προμηθευτές τους, στη βάση της σχετικής μεθοδολογίας αξιολόγησης που έχει αναπτυχθεί, και η οποία στα κριτήρια αξιολόγησης περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και περιβάλλοντος. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά στην ενότητα ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση προμηθευτών.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

Σχετικά με τον
Απολογισμό

Στρατηγική και
Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες
Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες



ΡΟΥΜΑΝΙΑ

ΑΛΒΑΝΙΑ

ΕΛΛΑΔΑ

7.0 Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

7.0

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΟΤΕ είναι αρμόδια για την ανάπτυξη και εφαρμογή της στρατηγικής και του πλαισίου Εταιρικής Υπευθυνότητας (ΕΥ) του Ομίλου ΟΤΕ, όπως αυτές έχουν διατυπωθεί στην ενότητα ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ, σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ που δραστηριοποιούνται στον τομέα της σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Στο πλαίσιο αυτό, οι θυγατρικές εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας Ομίλου ΟΤΕ, οφείλουν να ακολουθούν τη στρατηγική και τους στόχους του Ομίλου ΟΤΕ και είναι υπεύθυνες για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τις δικές τους δομές οργάνωσης ΕΥ, την ανάπτυξη και υλοποίηση δράσεων σε τοπικό επίπεδο, και τη δημοσίευση απολογισμών σχετικά με τις επιδόσεις τους.

Εκτός της Ελλάδας, ο Όμιλος ΟΤΕ δραστηριοποιείται στη Ρουμανία και την Αλβανία.

Στη Ρουμανία, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, κυρίως μέσω της Romtelecom και της COSMOTE Ρουμανίας.

Στην Αλβανία, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μέσω της AMC.

Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις επιδόσεις των εταιρειών είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες τους.

7.1

Ρουμανία

Στη Ρουμανία, ο Όμιλος ΟΤΕ αντιπροσωπεύεται κυρίως από την Romtelecom, που προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών και ψυχαγωγίας, όπως υπηρεσίες τηλεφωνίας, τηλεόρασης και πρόσβασης στο Διαδίκτυο και από την COSMOTE Ρουμανίας, που αντίστοιχα προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, καθώς και προϊόντα και υπηρεσίες δεδομένων, σε ιδιώτες και επαγγελματίες / επιχειρήσεις.

Αυτή την περίοδο, οι δύο εταιρείες συνεργάζονται για την προετοιμασία του πρώτου κοινού Ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, που θα δημοσιευθεί το 2014.

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Η Romtelecom και η COSMOTE Ρουμανίας έχουν ευθυγραμμίσει τη στρατηγική ΕΥ που ακολουθούν, με εκείνη του Ομίλου ΟΤΕ. Οι εταιρείες βρίσκονται σε επαφή με τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΟΤΕ για περαιτέρω συντονισμό δράσεων, τη διευκόλυνση της κοινής κατανόησης των θεμάτων ΕΥ από όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ και την προσφορά υπηρεσιών υψηλής αξίας στα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι εταιρείες έχουν προσδιορίσει τους ακόλουθους πέντε πυλώνες ΕΥ: Στρατηγική και Διοίκηση, Αγορά, Ανθρώπινο Δυναμικό, Κοινωνία και Περιβάλλον.

Στόχος της Romtelecom και της COSMOTE Ρουμανίας είναι να λειτουργούν υπεύθυνα, να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τις πιθανές επιπτώσεις των πράξεών τους και ταυτόχρονα να βελτιώνουν την ανταγωνιστικότητά τους διασφαλίζοντας έτσι την ανάπτυξή τους.

Οργανωτικά, αρμόδια για την Εταιρική Υπευθυνότητα είναι η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας της Ρουμανίας, η οποία αναφέρεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο των εταιρειών. Η ομάδα που διαχειρίζεται τα θέματα ΕΥ αποτελείται από 2 άτομα.

Οι εργαζόμενοι των δύο εταιρειών ενεργούν σύμφωνα με το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ. Το 2013, η Romtelecom έλαβε πιστοποίηση για το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το οποίο επίσης αναγνωρίστηκε εντός του Ομίλου ΟΤΕ, ως βέλτιστη πρακτική ως προς τον Έλεγχο Ακεραιότητας.

Οι εταιρείες στοχεύουν στην ενσωμάτωση των αρχών υπεύθυνης λειτουργίας στις διοικητικές τους πρακτικές, ώστε να εξασφαλίσουν ότι αυτές θα συνοπολογίζονται κατά τη διαδικασία λήψης των επιχειρηματικών τους αποφάσεων, στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας τους. Και οι δύο εταιρείες διαθέτουν πιστοποιήσεις συστημάτων διαχείρισης στον τομέα της ποιότητας, του περιβάλλοντος, της υγείας και ασφάλειας, της ασφάλειας των πληροφοριών, κ.λπ.

Η Romtelecom και η COSMOTE Ρουμανίας, έχουν εντοπίσει τις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών τους και παρακολουθούν στενά τη γνώμη τους μέσω ερευνών που πραγματοποιούν εντός και εκτός των εταιρειών.

Σε αναγνώριση της επίδοσής της σε θέματα ΕΥ, οι εταιρείες έλαβαν τα ακόλουθα τέσσερα βραβεία, το 2013:

- 2ο βραβείο στα Βραβεία ΕΚΕ, στην κατηγορία Υγεία, με την περσινή δράση «Τα Οφέλη του Αθλητισμού» (Sports is Good).
- 3ο βραβείο στο Γκαλά Κοινωνικών Πολιτών Civil Society Gala), με την καμπάνια «Οι ή λέξεις πονάνε. Σωστά;» (Words hurt, don't they?)
- 3ο βραβείο στην κατηγορία Στήριξη Κοινότητας, των Εθνικών Βραβείων ΕΚΕ 2013, με την καμπάνια «Θεσμός Αγάπης».
- Δίπλωμα Αριστείας για τους Απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας, από την ΜΚΟ της Ρουμανίας ARC.

Οι βασικοί δείκτες επίδοσης ΕΥ των εταιρειών το 2013 παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα .

	Romtelecom	COSMOTE Ρουμανίας
Χρηματοοικονομική Επίδοση		
Κύκλος εργασιών (εκ €)	609,5	458,5
Αποδοχές και παροχές προσωπικού (εκ €)	(110,9)	
Σύνολο λειτουργικών εξόδων (εκ €)	(620,7)	
EBITDA (εκ €)	147,7	115,2
Προσαρμοσμένο EBITDA (εκ €)	159,3	118,9
Αγορά		
Συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας	2.252.563	–
Συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας	–	6.091.455
Συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων	1.249.987	–
Συνδρομητές TV	1.353.421	–
Εργαζόμενοι		
Αριθμός εργαζομένων με μόνιμη σχέση εργασίας	6.796	1.283
Ποσοστό γυναικών εργαζομένων	36%	50%
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)	100%	0%
Αποχωρήσεις ως ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων (%)	4%	26%
Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0	0
Μη-θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	3	1
Μη-θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός ημερών που απωλέσθησαν)	266	5
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας (ώρες/εργαζόμενο)	15,98	9,47
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες/εργαζόμενο)	13,39	52,01

	Romtelecom	COSMOTE Romania
Κοινωνία		
Χορηγίες/Δωρεές (σε είδος και €)	108.501	79.302
Αριθμός εθελοντικών πρωτοβουλιών	4	2
Ώρες εργασίας που επενδύθηκαν για την οργάνωση και υλοποίηση εθελοντικών πρωτοβουλιών	65	470
Εθελοντισμός εργαζομένων (αριθμός εργαζομένων)	179	34
Αριθμός ατόμων που υποστηρίχθηκαν (εκτίμηση)	1.370	200
Περιβάλλον		
Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh)	139,20	82,01
Κατανάλωση καυσίμων και χρήση τηλεθέρμανσης σε κτίρια και εγκαταστάσεις (GWh)	32,40	1,29
Κατανάλωση στόλου αυτοκινήτων (GWh)	41,77	6,10
Άμεσες (scope 1) εκπομπές CO ₂ (t)	14.130,65	1.787,24
Έμμεσες (scope 2) εκπομπές CO ₂ (t)	72.659,33	40.920,84
Επικίνδυνα απόβλητα (t)	30,31	0,42
Μη επικίνδυνα τεχνικά απόβλητα από λειτουργίες τηλεπικοινωνιών (t)	1.499,63	15,89
Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών (σταθερής και κινητής) και εξαρτημάτων (t)	144,61	0,53
Αριθμός εξειδικευμένων μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας από επιστημονικό προσωπικό της εταιρείας και ανεξαρτήτων ιδρυμάτων		24

* Ο αριθμός των ημερών που απωλέσθησαν αναφέρεται σε ημερολογιακές ημέρες.

Αγορά

Στόχος των εταιρειών είναι να ακολουθούν μια διοικητική προσέγγιση με βάση τις αρχές της διαφάνειας και της δεοντολογίας, ενώ ταυτόχρονα να συμβάλλουν στην υπεύθυνη λειτουργία των αγορών όπου δραστηριοποιούνται, εστιάζοντας στα εξής θέματα: Εταιρική Διακυβέρνηση, Υπεύθυνο Ανταγωνισμό, Υπεύθυνο Marketing, Υπεύθυνες Προμήθειες, Ευαισθητοποίηση του Κοινού, Ικανοποίηση των Πελατών, και Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων.

Τα Διοικητικά Συμβούλια είναι υπεύθυνα για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη διοίκηση, διαχείριση και αξιοποίηση των πόρων, καθώς και κάθε άλλο θέμα που μπορεί να βοηθήσει στην επίτευξη των εταιρικών στόχων των επιχειρήσεων. 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.

Η Romtelecom και η COSMOTE Ρουμανίας ακολουθούν τη στρατηγική του ΟΤΕ στην παροχή πληροφοριών

για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου, από παιδιά. Ως εκ τούτου, οι εταιρείες διεξάγουν εκστρατείες πληροφόρησης για τους εργαζόμενους και το ευρύ κοινό και συμμετέχουν σε εκδηλώσεις για την προώθηση της ασφαλέστερης χρήσης του διαδικτύου. Επιπλέον, οι δύο εταιρείες, ως μέλη του Ομίλου DT, συμμετέχουν στη συμμαχία «CEO Coalition to make the Internet a better place for kids» και εφαρμόζουν μέτρα προστασίας 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 Romtelecom και η COSMOTE Ρουμανίας, ως δύο από τις μεγαλύτερες εταιρείες στην αγορά της

Ρουμανίας, επηρεάζουν σημαντικά την υπεύθυνη λειτουργία των προμηθευτών τους. Για το λόγο αυτό, έχοντας ευθυγραμμίσει τους Κώδικες Δεοντολογίας Προμηθευτών τους με τις οδηγίες του ΟΤΕ και της COSMOTE αντίστοιχα, προσπαθούν να επεκτείνουν την εφαρμογή των αρχών ΕΥ, ζητώντας από τους συνεργάτες και τους προμηθευτές τους να είναι κοινωνικά και περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένοι, να λειτουργούν σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία και τους διεθνώς συμφωνημένους κανονισμούς και να τηρούν τις αρχές που περιγράφονται στους παραπάνω Κώδικες. Η συμμόρφωση με τους Κώδικες αυτούς αποτελεί κριτήριο κατά την επιλογή και τη διαδικασία αξιολόγησης των προμηθευτών.

Τέλος, οι εταιρείες επιδιώκουν να κερδίζουν την προτίμηση των πελατών, καλλιεργώντας μια αμοιβαία και ειλικρινή σχέση εμπιστοσύνης. Για το λόγο αυτό, παρακολουθούν στενά την επίδοσή τους στην ικανοποίηση των πελατών τους, μέσα από μια σειρά ερευνών, που πραγματοποιούνται μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του κοινού.

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.

Η Romtelecom και η COSMOTE Ρουμανίας απασχολούν άμεσα 8.079 εργαζόμενους, ενώ μέσα από την επιχειρηματική τους δραστηριότητα ευθύνονται έμμεσα για τη δημιουργία μεγάλου αριθμού θέσεων εργασίας στη Ρουμανία, γεγονός που αποτελεί σημαντική πτυχή για την οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Έχοντας ως προτεραιότητά τους, την προσφορά ενός ασφαλούς χώρου εργασίας στους εργαζόμενους, οι εταιρείες επικεντρώνονται στη διασφάλιση κατάλληλων συνθηκών εργασίας και στην τήρηση των κανόνων υγείας και ασφάλειας. Κατόπιν αυτού, προσπαθούν συνεχώς να εντοπίζουν πιθανούς εργασιακούς κινδύνους, μέσω τεκμηριωμένων Εκτιμήσεων Επαγγελματικού Κινδύνου. Οι μελέτες αυτές επιτρέπουν στις εταιρείες να εξαλείψουν ή να περιορίσουν 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 271 χαμένες ημέρες εργασίας). Το 2013, 9.101 συμμετέχοντες, έλαβαν μέρος σε εκπαιδευτικά προγράμματα για θέματα υγείας και ασφάλειας, συνολικής διάρκειας 149.556 ωρών.

Με στόχο τη διαμόρφωση μιας κοινής εταιρικής κουλτούρας, η Romtelecom και η COSMOTE Ρουμανίας εφαρμόζουν πρακτικές συστηματικού διαλόγου με τους εργαζόμενους, μέσω διαδικασιών εσωτερικής επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας διάφορα μέσα, όπως το intranet, e-mail, εβδομαδιαία ηλεκτρονικά ενημερωτικά δελτία, μηνύματα SMS, ενημερωτικά φυλλάδια και αφίσες. Το 2013, οι δύο εταιρείες έλαβαν μέρος στην «Έρευνα Στιγμής» (Pulse Survey), μια έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων, που διεξήχθη στο σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ.

Κοινωνία

Στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών που αφορούν στην κοινωνία, στόχος των δύο εταιρειών είναι να συνδυάσουν την επιχειρησιακή τους πορεία με την ευημερία και την ποιότητα ζωής όλων των πολιτών της Ρουμανίας, εστιάζοντας στα ακόλουθα θέματα: Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες, Κοινωνική Συνεισφορά, Οικονομική Ανάπτυξη, Εθελοντισμός, Επιχειρηματικότητα και Κάλυψη του Ψηφιακού Χάσματος.

Η Romtelecom και η COSMOTE Ρουμανίας αναγνωρίζουν την ανάγκη να υποστηριχθούν οικονομικά κοινωνικές οργανώσεις, οι οποίες με τη σειρά τους βοηθούν άτομα που έχουν ανάγκη, δίνοντας έμφαση στην εκπαίδευση μέσω υποτροφιών, στα δικαιώματα των παιδιών, στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών και στον αθλητισμό. Η συνολική δαπάνη υποστήριξης κοινωνικών δράσεων για το 2013, ανήλθε περίπου στο ποσό των €188.000.

Οι εταιρείες προσπαθούν να ενισχύσουν την συμμετοχή των εργαζομένων, των πελατών, των προμηθευτών και των συνεργατών τους, στο πλαίσιο στήριξης διαφόρων πρωτοβουλιών και προγραμμάτων που ανταποκρίνονται στις κοινωνικές ανάγκες της χώρας. Με στόχο να ευαισθητοποιήσουν και να κινητοποιήσουν τους υπαλλήλους τους και να βοηθήσουν στην διαμόρφωση υπευθύνων και ενεργών πολιτών, οι εταιρείες καλλιεργούν τον εθελοντισμό μέσω διαφόρων δράσεων όπως δενδροφυτεύσεις, αθλητικές εκδηλώσεις, αιμοδοσίες και προσφορά υπηρεσιών στα νοσοκομεία για παιδιά. Το 2013, 213 εργαζόμενοι συμμετείχαν εθελοντικά σε τέτοιες δράσεις.

Οι εταιρείες υποστηρίζουν τις προσπάθειες ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται στη Ρουμανία, να συγκεντρώσουν χρήματα, δίνοντάς 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.

Τέλος η Romtelecom και η COSMOTE Ρουμανίας, στο πλαίσιο τόσο των νομικών υποχρεώσεών τους όσο και της εταιρικής υπευθυνότητας, λαμβάνουν όλα τα δυνατά μέτρα για τη διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας τους, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχουν ικανοποιητικές υπηρεσίες, ακόμα και όταν αντιμετωπίζουν απρόβλεπτα γεγονότα. Για το σκοπό αυτό, οι εταιρείες έχουν εφαρμόσει Συστήματα Επιχειρησιακής Συνέχειας, εναρμονισμένα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301 και τις απαιτήσεις του.

Περιβάλλον

Η διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος αποτελεί σημαντικό θέμα για τη Romtelecom και την COSMOTE Ρουμανίας. Για τον λόγο αυτό, οι εταιρείες καταβάλλουν προσπάθεια να ελαχιστοποιήσουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους αλλά και να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων τους και των πολιτών, στην υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης στάσης για την προστασία του περιβάλλοντος. Τα θέματα στα οποία εστιάζουν είναι: η Κατανάλωση Ενέργειας και η Κλιματική Αλλαγή, η Ορθή Διαχείριση Φυσικών Πόρων και Αποβλήτων, το Όζον, το Νερό, η Ευαισθητοποίηση σε θέματα Περιβάλλοντος, η Βιοποικιλότητα, η Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία, η Οπτική Όχληση και ο Θόρυβος .

Η δέσμευση της Romtelecom και της COSMOTE Ρουμανίας για την προστασία του περιβάλλοντος, απεικονίζεται επίσης στις περιβαλλοντικές πολιτικές τους και τίθεται σε εφαρμογή μέσω της ανάπτυξης περιβαλλοντικών προγραμμάτων, καθώς και της εφαρμογής συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης, πιστοποιημένων σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001 (για βασικούς επιχειρηματικούς τομείς).

Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες αναλύουν τις κύριες δραστηριότητες και λειτουργίες τους σε σχέση με τις επιπτώσεις τους στο περιβάλλον και προσπαθούν να βελτιώσουν την περιβαλλοντική τους επίδοση με τον καθορισμό στόχων και δεικτών και με την υλοποίηση σχετικών προγραμμάτων. Οι εταιρείες συλλέγουν διάφορα υλικά για ανακύκλωση, όπως χαρτί, πλαστικά, λιπαντικά έλαια, εξοπλισμό πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, κινητά τηλέφωνα, αξεσουάρ, μπαταρίες, καλώδια, μελάνια, κ.λπ. Παράλληλα, οι εταιρείες υλοποιούν δράσεις για τη μείωση, την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση υλικών με στόχο την ενθάρρυνση της συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών. Τέλος, οι εταιρείες έχουν αναπτύξει προγράμματα για τον έλεγχο των επιπέδων των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων στο δίκτυο, καθώς και για τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και νερού. Η COSMOTE Ρουμανίας βρίσκεται στη διαδικασία ευθυγράμμισης της πολιτικής της για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία με την αντίστοιχη της DT.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

7.2 Αλβανία

Ο Όμιλος ΟΤΕ δραστηριοποιείται στην Αλβανία μέσω της AMC, προσφέροντας υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας.

Η AMC βρίσκεται στη διαδικασία έκδοσης ετήσιου Απολογισμού της ΕΥ για το 2013, ο οποίος πρόκειται να δημοσιευθεί το 2014.

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Σύμφωνα με τη στρατηγική ΕΥ του Ομίλου ΟΤΕ, η AMC εφαρμόζει το πλαίσιο των 5 κοινών πυλώνων: Στρατηγική και Διοίκηση, Αγορά, Εργαζόμενοι, Κοινωνία, και Περιβάλλον. Η Ομάδα Εταιρικών Σχέσεων (Corporate Affairs Office) έχει την ευθύνη για τα θέματα ΕΥ και βιωσιμότητας της εταιρείας, με αναφορά απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς επίσης επιβλέπει την Επιτροπή Περιβάλλοντος της εταιρείας και διαδραματίζει ενεργό ρόλο στην Περιβαλλοντική Ομάδα.

Η AMC ενσωματώνει τις αρχές της εταιρικής υπευθυνότητας στους στόχους των καθημερινών εργασιών της εταιρείας. Όλες οι επιχειρηματικές

δράσεις της εταιρείας συμμορφώνονται με τους κανόνες του συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης και του Κώδικα Δεοντολογίας. Ο Κώδικας αυτός έχει επικοινωνηθεί κατά τη διάρκεια του 2013, στο πλαίσιο εσωτερικών συναντήσεων και στοχευμένων δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης.

Η πιστοποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001) που λήφθηκε το 2012, αποτέλεσε μια επιπλέον πρόκληση για το 2013, ώστε μέσα από κοινές προσπάθειες και συνεχώς αυξανόμενο επίπεδο συνειδητοποίησης των εργαζομένων, η εταιρεία ανανέωσε επιτυχώς την πιστοποίησή της.

Σε αναγνώριση της επίδοσής της σε θέματα ΕΥ, η AMC έλαβε τα ακόλουθα δύο βραβεία, το 2013:

- Το Βραβείο Φιλανθρωπίας, για την υποστήριξη ατόμων που έχουν ανάγκη. Το Βραβείο απονέμεται από τους Συνεργάτες της Αλβανίας (Partners Albania) και το Ταμείο Rockefeller, σε άτομα / οργανισμούς που συνεισφέρουν στην κοινωνία.
- Το Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, για την πιο κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση τηλεπικοινωνιών της χρονιάς, που απονεμήθηκε κατά τη διάρκεια του 5ου Συνεδρίου Infocom στα Τίρανα της Αλβανίας.

Οι βασικοί δείκτες επίδοσης ΕΥ της εταιρείας, το 2013, παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

	AMC
Χρηματοοικονομική Επίδοση	
Κύκλος εργασιών (εκ. €)	86,2
Αποδοχές και παροχές προσωπικού (εκ. €)	-
Σύνολο λειτουργικών εξόδων (εκ. €)	-
EBITDA (εκ. €)	33,7
Προσαρμοσμένο EBITDA (εκ. €)	33,7
Αγορά	
Συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας	-
Συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας	2.058.407
Συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων	-
Συνδρομητές TV	-
Εργαζόμενοι	
Αριθμός εργαζομένων με μόνιμη σχέση εργασίας	471
Ποσοστό γυναικών εργαζομένων	59%
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)	0%
Αποχωρήσεις ως ποσοστό των εργαζομένων (%)	10%
Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0
Μη-θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0
Μη-θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός ημερών που απωλέστηκαν)	0
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (ώρες/εργαζόμενο)	2,74
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες/εργαζόμενο)	8,30
Κοινωνία	
Χορηγίες/Δωρεές σε είδος	78.500
Αριθμός εθελοντικών πρωτοβουλιών	3
Ώρες εργασίας που επενδύθηκαν για την οργάνωση και υλοποίηση εθελοντικών πρωτοβουλιών	3.300
Εθελοντισμός εργαζομένων (αριθμός εργαζομένων)	255
Αριθμός ατόμων που υποστηρίχθηκαν (εκτίμηση)	1.485

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

	AMC
Περιβάλλον	
Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh)	17,98
Κατανάλωση καυσίμων και χρήση τηλεθέρμανσης σε κτίρια και εγκαταστάσεις (GWh)	8,58
Κατανάλωση στόλου αυτοκινήτων (GWh)	1,76
Άμεσες (scope 1) εκπομπές CO ₂ (t)	2.722,21
Έμμεσες (scope 2) εκπομπές CO ₂ (t)	125,88
Επικίνδυνα απόβλητα (t)	121
Mn επικίνδυνα τεχνικά απόβλητα από λειτουργίες τηλεπικοινωνιών (t)	0,77
Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών (σταθερής και κινητής) και εξαρτημάτων (t)	0
Αριθμός εξειδικευμένων μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας από επιστημονικό προσωπικό της εταιρείας και ανεξαρτήτων ιδρυμάτων	4

Αγορά

Η εταιρεία λειτουργεί σύμφωνα με το πιστοποιημένο κατά το πρότυπο ISO 9001 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, προσφέροντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες της.

Σύμφωνα με τη δέσμευση της AMC να διαθέτει υπηρεσίες ΤΠΕ για όλους, το 2013, η εταιρεία προσέφερε ένα ειδικό μοντέλο τηλεφωνικής συσκευής για ηλικιωμένους. Το μοντέλο αυτό είναι ένα απλό τηλέφωνο, με μεγάλο και ευκρινές πληκτρολόγιο, το οποίο παρέχεται σε προσιτή τιμή.

Το 2013, η AMC συμμετείχε σε μια εθνική πρωτοβουλία των κεντρικών αρχών της Αλβανίας, με στόχο την καλύτερη/ ασφαλέστερη χρήση του διαδικτύου, από όλους. Η εταιρεία έχει δημοσιεύσει και ένα φυλλάδιο για τους πιθανούς κινδύνους χρήσης του διαδικτύου και για τους τρόπους προστασίας των παιδιών κατά την πλοήγησή τους στο διαδίκτυο. Το φυλλάδιο διανεμήθηκε σε όλα τα καταστήματα του δικτύου AMC και είναι επίσης διαθέσιμο στο διαδίκτυο. Οργανώθηκαν επίσης εσωτερικές συναντήσεις ενημέρωσης των εργαζομένων της AMC για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου.

Η AMC, έχοντας ευθυγραμμίσει τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών με τις οδηγίες του Ομίλου ΟΤΕ, ζητάει από όλους τους επιχειρηματικούς συνεργάτες και τους προμηθευτές της να λειτουργούν με υπευθυνότητα και να συμμορφώνονται με τα υψηλότερα πρότυπα που υπάρχουν στον τομέα αυτό. Με αυτόν τον τρόπο, η AMC επιθυμεί οι συνεργάτες και οι προμηθευτές της να είναι κοινωνικά και περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένοι, να λειτουργούν

σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τους διεθνώς συμφωνημένους κανόνες και να τηρούν τις αρχές και τους κανόνες του Κώδικα Δεοντολογίας που η ίδια η εταιρεία εφαρμόζει. Η συμμόρφωση με τον Κώδικα αυτό, αποτελεί κριτήριο κατά την αξιολόγηση και την επιλογή προμηθευτών.

Εργαζόμενοι

Η AMC θεωρεί τους εργαζόμενους ως τον πυρήνα της εταιρείας. Παρέχει εκπαίδευση και στοχευμένη επιμόρφωση στο προσωπικό της, ώστε να αποκτήσει και να διατηρήσει όλα τα απαραίτητα προσόντα που απαιτούνται για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στην εταιρεία.

Η Έρευνα Στιγμής (Pulse Survey), η οποία διεξάγεται τακτικά, συνεχίζει να δείχνει μια θετική εικόνα της ικανοποίησης των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν σε εταιρικές εθελοντικές δράσεις και συμμετέχουν εθελοντικά σε ιδρύματα που υποστηρίζουν διάφορες ομάδες της κοινωνίας, που έχουν ανάγκη στήριξης.

Σε συνέχεια της πιστοποίησης του Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001, η εφαρμογή προληπτικών μέτρων για την υγεία και την ασφάλεια ενισχύθηκε, κατά τη διάρκεια του 2013, μέσω διαφημιστικού υλικού.

Κοινωνία

Ο Εταιρικός εθελοντισμός, ο οποίος περιλαμβάνει δράσεις όπως η συλλογή απορριμμάτων από παραλίες και πάρκα, επισκέψεις στο σπίτι για βοήθεια σε ηλικιωμένους και ευπαθή άτομα και η συλλογή χρημάτων για ανθρώπους που έχουν ανάγκη, είναι στις προτεραιότητες της εταιρείας, αποτελώντας ένα θετικό πρότυπο για την αγορά και τη χώρα. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η δράση «Χτίσε ένα Όνειρο 2013» της AMC, στο πλαίσιο της οποίας, οι εργαζόμενοι προσφέρουν εθελοντικά το χρόνο τους τα Σαββατοκύριακα σε ορφανοτροφεία, παιδικούς σταθμούς και κέντρα ηλικιωμένων για τη βελτίωση της υποδομής των ιδρυμάτων αυτών, και για να δείξουν στους ανθρώπους που έχουν ανάγκη ότι υπάρχει κάποιος που ενδιαφέρεται γι' αυτούς.

Η διασφάλιση της Επιχειρησιακής Συνέχειας και η ευθύνη κάθε εργαζόμενου να διαφυλάξει, κατά το δυνατόν, την ομαλή λειτουργία της εταιρείας ή να την αποκαταστήσει το γρηγορότερο δυνατόν, σε περίπτωση απρόβλεπτων γεγονότων, έχει πλέον ενσωματωθεί στην εταιρική συνείδηση και έχει αφομοιωθεί από όλους τους εργαζόμενους.

Περιβάλλον

Μετά την πιστοποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), το 2012, σύμφωνα με το ISO 14001, η AMC συνεχίζει να ενισχύει τις προσπάθειές της για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων. Το 2013, εξωτερικός ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης πραγματοποίησε «έλεγχο επιτήρησης» προκειμένου να διαπιστωθεί ότι το ΣΠΔ λειτουργεί σωστά και ότι δεν έχουν προκύψει σημαντικοί λόγοι που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο την ανανέωση της πιστοποίησης το 2014.

Η εταιρεία βρίσκεται στη διαδικασία επέκτασης του προγράμματος ανακύκλωσης και της ευθυγράμμισης της πολιτικής ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας με αυτή της DT.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.0 Δείκτες

8.1

Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας ΑΑ1000

Αρχή που Εφαρμόζεται	Μέθοδοι	Αναφορά στον Απολογισμό	Επίπεδο Κάλυψης
Συμμετοχικότητα	Ορισμός των βασικών ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση βασικών θεμάτων	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Ανάλυση Ουσιαστικότητας ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Ενδιαφερομενα Μερη	Πλήρως
Ουσιαστικότητα	Ορισμός των θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Ανάλυση Ουσιαστικότητας ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Ενδιαφερομενα Μερη	Πλήρως
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση σε βασικά θέματα και στη διαφάνεια όσον αφορά στην απόδοση	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Ανάλυση Ουσιαστικότητας ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Ενδιαφερομενα Μερη	Πλήρως

8.2 Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών- Απολογισμός Προόδου (COP)

“Οι 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. αποτελούν πυξίδα για την εσωτερική λειτουργία του ΟΤΕ και της COSMOTE και τις σχέσεις μας με τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη. Θα συνεχίσουμε να ακολουθούμε τις αρχές αυτές συμβάλλοντας ενεργά στην ευρύτερη αποδοχή τους από επιχειρήσεις του ευρύτερου κύκλου δραστηριοτήτων μας”

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 ΕΥ ΟΤΕ-COSMOTE, για το έτος 2013, 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.

Για το 2013, τα επιτεύγματα του ΟΤΕ και της COSMOTE όσον αφορά στην τήρηση των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου περιλαμβάνουν τα εξής:

- Επέκταση και συστηματικοποίηση των προσπαθειών με στόχο την καταγραφή, μέτρηση και σταδιακή μείωση του «περιβαλλοντικού αποτυπώματος» του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Καθώς η ιδιαίτερα δύσκολη περίοδος για την οικονομία της Ελλάδας συνεχίζεται, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αποτελούν κύριες κινητήριες δυνάμεις ως προς την ανάπτυξη και τις επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες και υποδομές. Ο κομβικός σημασίας στόχος των δύο εταιρειών για την επέκταση της ευρυζωνικότητας σε ολόκληρη τη χώρα, συνεχίζει να αποτελεί βασική προτεραιότητα, ενώ ταυτόχρονα ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος στις απομακρυσμένες περιοχές της χώρας και τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε νέες τεχνολογίες για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.
- Συνέχιση της μακροχρόνιας δέσμευσης των δύο εταιρειών ως προς τη στήριξη των αναγκών των παιδιών, των νέων και των φοιτητών, καθώς και των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία, μέσω της ανάπτυξης συνεργασιών και της υποστήριξης των Μ.Κ.Ο. που ασχολούνται ειδικά με την παροχή βοήθειας σε αυτές τις κοινωνικές ομάδες.

- Ενίσχυση των πολιτικών και των πρακτικών που διασφαλίζουν την ευημερία και την εξέλιξη των εργαζομένων, μέσω της εφαρμογής πολιτικών ίσων ευκαιριών και με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα.

- Υποστήριξη μιας ισχυρής πολιτικής δεοντολογίας και καταπολέμησης της διαφθοράς και υποστήριξη μηχανισμών που προάγουν τη διαφανή και υπεύθυνα επαγγελματική συμπεριφορά.

Οι 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών: δράσεις που καταγράφονται στον Απολογισμό ΕΥ 2013

Θέμα	Αρχή	Αναφορά στον Απολογισμό	Επίπεδο Κάλυψης
Ανθρώπινα Δικαιώματα			
	1. Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρώπινων δικαιωμάτων	<u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u>	Πλήρως
	2. Διασφάλιση μη εμπλοκής σε παραβιάσεις των ανθρώπινων δικαιωμάτων	<u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>ΑΓΟΡΑ / Πολιτική Προμηθειών</u> <u>ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών</u>	Πλήρως
Πρότυπα Εργασίας			
	3. Προώθηση της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και της αποτελεσματικής αναγνώρισης του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης	<u>ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις</u>	Πλήρως
	4. Εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας	<u>ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις</u>	Πλήρως
	5. Ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας	<u>ΑΓΟΡΑ / Πολιτική Προμηθειών</u> <u>ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις</u>	Πλήρως
	6. Εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση	<u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα</u>	Πλήρως

Οι 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών: δράσεις που καταγράφονται στον Απολογισμό ΕΥ 2013 (Συνέχεια)

Θέμα	Αρχή	Αναφορά στον Απολογισμό	Επίπεδο Κάλυψης
Περιβάλλον	7. Υποστήριξη της προληπτικής προσέγγισης αναφορικά με τα περιβαλλοντικά ζητήματα	<p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Περιβαλλοντική Πολιτική</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Διαχείριση Ενέργειας Και Αντιμετώπιση Κλιματικής Αλλαγής</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Χρήση Πορών Και Διαχείριση Απορριμμάτων</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u></p>	Πλήρως
	8. Ανάληψη πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	<p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Προσέγγιση Διοίκησης</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Τηλεπικοινωνίες και Περιβάλλον</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Διαχείριση Ενέργειας και Αντιμετώπιση Κλιματικής Αλλαγής</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Χρήση Πορών και Διαχείριση Απορριμμάτων</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Δράσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης</u></p>	Πλήρως
	9. Ενθάρρυνση της ανάπτυξης και διάδοσης τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον	<p><u>ΑΓΟΡΑ / Υπευθυνα Προϊόντα Και Υπηρεσίες</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Τηλεπικοινωνίες και Περιβάλλον</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών</u></p>	Πλήρως
Καταπολέμηση της Διαφθοράς	10. Καταπολέμηση της διαφθοράς σε κάθε της μορφή, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/ Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u></p>	Πλήρως
Συμβολή στους Ευρύτερους Στόχους Ανάπτυξης		<p><u>ΑΓΟΡΑ / Επέκταση Της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet Στην Ελλάδα</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Υπευθυνα Προϊόντα Και Υπηρεσίες</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / Κοινωνική Συνεισφορά</u></p>	Πλήρως

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3

Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative G3.1

Ο Απολογισμός ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE βασίζεται στις απαιτήσεις που ορίζονται από το Global Reporting Initiative (GRI). Ο Απολογισμός ΕΥ 2013 του ΟΤΕ και της COSMOTE συμμορφώνεται πλήρως με τις κατευθυντήριες γραμμές G3.1 του GRI. Η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις αυτές ελέγχθηκε από το GRI, ο οποίος αναγνώρισε ότι ο Απολογισμός πληροί τα κριτήρια του υψηλότερου επιπέδου εφαρμογής A+.

8.3.1 Προφίλ

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
Στρατηγική και Ανάλυση			
1.1	Δήλωση ανώτατου αρμόδιου λήψης αποφάσεων	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ</u>
1.2	Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων και Ασφάλειας</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΥ 2013</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΣΤΟΧΟΙ 2013 ΚΑΙ 2014</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.1 Προφίλ (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
Προφίλ του Οργανισμού			
2.1	Επωνυμία του οργανισμού	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
2.2	Μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΟΤΕ και COSMOTE</u>
2.3	Δομή λειτουργιών οργανισμού	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / Όμιλος ΟΤΕ</u>
2.4	Τοποθεσία της έδρας	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
2.5	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / Όμιλος ΟΤΕ</u>
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / Όμιλος ΟΤΕ</u> <u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΟΤΕ και COSMOTE</u>
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / Όμιλος ΟΤΕ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΥ 2013</u>
2.8	Μέγεθος του οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u> <u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / Όμιλος ΟΤΕ</u> <u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΟΤΕ και COSMOTE</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΥ 2013</u>
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου του Απολογισμού	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / Όμιλος ΟΤΕ</u>
2.10	Βραβεία που λήφθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου του Απολογισμού	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Διακρίσεις</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.1 Προφίλ (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
Παράμετροι Απολογισμού			
3.1	Περίοδος Απολογισμού	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου Απολογισμού	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.3	Κύκλος Απολογισμού	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.4	Σημείο επικοινωνίας σχετικά με τον Απολογισμό	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u> <u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ</u>
3.6	Όρια Απολογισμού	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.7	Περιορισμοί ως προς τα όρια ή το πεδίο του Απολογισμού	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.8	Κοινοπραξίες, θυγατρικές και εξωτερική ανάθεση	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.10	Επιπτώσεις και επεξήγηση των αναθεωρήσεων των πληροφοριών	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.11	Σημαντικές αλλαγές στον Απολογισμό (πεδίο, όρια, μέθοδοι)	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</u>
3.12	Πίνακας δεικτών GRI	Π	<u>ΔΕΙΚΤΕΣ / ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GLOBAL REPORTING INITIATIVE G3.1</u>
3.13	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης	Π	<u>ΔΕΙΚΤΕΣ / ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.1 Προφίλ (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
Διακυβέρνηση, Υποχρεώσεις και Δεσμεύσεις			
4.1	Δομή Διακυβέρνησης	Π	<u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και</u> <u>Διαφορετικότητα</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</u>
4.2	Υπόδειξη εάν ο Πρόεδρος του Δ.Σ. είναι επίσης Διευθύνων Σύμβουλος	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</u>
4.3	Προσδιορισμός των ανεξάρτητων μελών του Συμβουλίου	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</u>
4.4	Μηχανισμοί επικοινωνίας των μετόχων και των εργαζομένων με το Συμβούλιο	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και</u> <u>Διαφορετικότητα</u>
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των ανώτατων στελεχών και της επίδοσης του οργανισμού	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Διαχείριση Απόδοσης</u>
4.6	Διαδικασίες του Συμβουλίου για την αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Πολιτικές και Σύστημα</u> <u>Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
4.7	Διαδικασίες καθορισμού της εξειδίκευσης των μελών του Συμβουλίου	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</u> https://www.ote.gr/web/guest/corporate/ir/corporate-governance/board-of-directors
4.8	Εσωτερικές δηλώσεις για την αποστολή, τους κώδικες και τις αρχές	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής</u> <u>Συμμόρφωσης</u> <u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u>
4.9	Διακυβέρνηση του Συμβουλίου σχετικά με την απόδοση σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</u>
4.10	Αξιολόγηση της απόδοσης του Συμβουλίου σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ /</u> <u>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.1 Προφίλ (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
Governance, Commitments and Engagement			
4.11	Προληπτική προσέγγιση	Π	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων και Ασφάλειας</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Περιβαλλοντική Πολιτική</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ</u></p>
4.12	Εξωτερικοί χάρτες, κώδικες και αρχές	Π	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Συμμετοχές</u></p>
4.13	Ιδιότητα μέλους σε σωματεία και φορείς υποστήριξης	Π	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Συμμετοχές</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς</u></p>
4.14	Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν	Π	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u></p>
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών για συμμετοχή	Π	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u></p>
4.16	Προσεγγίσεις για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών	Π	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u></p>
4.17	Θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	Π	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u></p>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως M = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

8.3.2 Δείκτες Οικονομικής Επίδοσης

Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ		
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης		
Οικονομική επίδοση	Π	<p><u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΥ 2013</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ</u></p>
Παρουσία στην αγορά	Π	<p><u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΥ 2013</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ</u></p>
Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	F	<p><u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΥ 2013</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ</u></p>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.2 Δείκτες Οικονομικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE</u>
EC2	Οικονομικές επιπτώσεις λόγω κλιματικής αλλαγής	Π	<u>ΑΓΟΡΑ / ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων</u>
EC3	Κάλυψη του καθορισμένου προγράμματος παροχών του οργανισμού	Π	<u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</u> Βλ. επίσης Προβλέψεις για Συντάξεις, Αποζημιώσεις και λοιπές Παροχές Προσωπικού στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2013 του ΟΤΕ.
EC4	Οικονομική βοήθεια από την Κυβέρνηση	Π	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE</u>
EC5	Κατώτατος μισθός πρόσληψης σε σύγκριση με τον βασικό μισθό	Π	<u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα</u>
EC6	Τοπικοί προμηθευτές	Π	<u>ΑΓΟΡΑ / Πολιτική Προμηθειών</u>
EC7	Τοπικές προσλήψεις	Π	<u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανθρώπινο Δυναμικό</u>
EC8	Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που ωφελούν το κοινό	Π	<u>ΑΓΟΡΑ / ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ MOBILE INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ</u> <u>ΑΓΟΡΑ / ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</u> <u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ</u> <u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ</u> <u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ</u> <u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βιοοικιολογία</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

8.3.2 Δείκτες Οικονομικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
EC9	Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Π	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ / Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων και Ασφάλισης</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ MOBILE INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</u></p>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.3 Δείκτες Περιβαλλοντικής Επίδοσης

Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης		
Υλικά	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ
Ενέργεια	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών
Νερό	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Κατανάλωση νερού
Βιοποικιλότητα	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βιοποικιλότητα
Εκπομπές, ρευστά και απόβλητα	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εξοικονόμηση ενέργειας ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Όζον ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Κατανάλωση νερού
Προϊόντα και υπηρεσίες	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εξοικονόμηση ενέργειας ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΆΛΛΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.3 Δείκτες Περιβαλλοντικής Επίδοσης (Συνέχεια)

Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης		
Συμμόρφωση	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ
Μετακινήσεις	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εξοικονόμηση ενέργειας ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εξοικονόμηση ενέργειας στις μεταφορές
Γενική προσέγγιση	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.3

Δείκτες Περιβαλλοντικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
EN1	Όγκος υλικών που χρησιμοποιήθηκαν	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Διαχείριση Υλικών Συσκευασίας</u>
EN2	Υλικά από ανακύκλωση	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Διαχείριση Υλικών Συσκευασίας</u>
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας από πρωτογενείς πηγές	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Κατανάλωση ενέργειας</u>
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας από πρωτογενείς πηγές	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Κατανάλωση ενέργειας</u>
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Εξοικονόμηση ενέργειας</u>
EN6	Πρωτοβουλίες για ενεργειακή απόδοση και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Κατανάλωση ενέργειας</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Εξοικονόμηση ενέργειας</u>
EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Άλλες έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Εξοικονόμηση ενέργειας</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Κατανάλωση και Διαχείριση Χαρτιού</u>
EN8	Συνολική άντληση νερού	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Κατανάλωση νερού</u>
EN9	Επίπτωση της άντλησης νερού	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Κατανάλωση νερού</u>
EN10	Νερό που ανακυκλώθηκε και επαναχρησιμοποιήθηκε	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Κατανάλωση νερού</u>
EN11	Ακίνητα περιουσιακά στοιχεία εντός ή δίπλα σε προστατευμένες περιοχές	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Βιοποικιλότητα</u>
EN12	Επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα	Π	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Βιοποικιλότητα</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Ακολουθείται εξ' Ορισμού η Αρχή της Πρόληψης</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

8.3.3 Δείκτες Περιβαλλοντικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
EN13	Βιότοποι που προστατεύονται ή αποκαταστάθηκαν	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βιοποικιλότητα
EN14	Στρατηγική για τη βιοποικιλότητα	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βιοποικιλότητα
EN15	Απειλούμενα είδη	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βιοποικιλότητα
EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Άμεσες εκπομπές ΑΦΘ και λοιπών αερίων ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ
EN17	Άλλες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Άλλες έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εξοικονόμηση ενέργειας
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Όζον
EN20	Εκπομπές NOx, SOx και άλλων αερίων	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Άμεσες εκπομπές ΑΦΘ και λοιπών αερίων
EN21	Απορρίψεις υγρών αποβλήτων	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Κατανάλωση νερού
EN22	Απόβλητα με βάση τον τύπο και τη μέθοδο απόρριψης	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ
EN23	Σημαντικές διαρροές	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Διαχείριση Επικίνδυνων Απορριμμάτων ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Κατανάλωση νερού
EN24	Απόβλητα που κρίνονται επιβλαβή σύμφωνα με τη Σύμβαση της Βασιλείας	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Διαχείριση Επικίνδυνων Απορριμμάτων
EN25	Επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα από την απόρριψη και την απορρόφηση των αποβλήτων	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Κατανάλωση νερού

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.3 Δείκτες Περιβαλλοντικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
EN26	Πρωτοβουλίες για τον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων	Π	<p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Κατανάλωση ενέργειας</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εξοικονόμηση ενέργειας</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Όζον</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Κατανάλωση νερού</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βιοποικιλότητα</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Θόρυβος</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Οπτική όχληση</p>
EN27	Υλικά συσκευασίας	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Διαχείριση Υλικών Συσκευασίας
EN28	Μη συμμόρφωση με τους περιβαλλοντικούς κανονισμούς	Π	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Σύνοψη Περιβαλλοντικής Επίδοσης 2013
EN29	Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τις μεταφορές	Π	<p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Άμεσες εκπομπές ΑΦΘ και λοιπών αερίων</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Άλλες έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Κατανάλωση ενέργειας</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Εξοικονόμηση ενέργειας</p>
EN30	Έξοδα για την προστασία του περιβάλλοντος	Π	<p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Σύνοψη Περιβαλλοντικής Επίδοσης 2013</p> <p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Ακολουθείται εξ' Ορισμού η Αρχή της Πρόληψης</p>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης

Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Πρακτικές Απασχόλησης		
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης		
Απασχόληση	Π	<p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανθρώπινο Δυναμικό</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα</u></p>
Σχέσεις εργαζομένων / Διοίκησης	Π	<p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις</u></p>
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	Π	<p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2013</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας</u></p>
Εκπαίδευση και επιμόρφωση	Π	<p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανάπτυξη Απόδοσης</u></p>
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	Π	<p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανθρώπινο Δυναμικό</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα</u></p>
Ίσες αμοιβές σε άνδρες και γυναίκες	Π	<p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα</u></p>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Πρακτικές Απασχόλησης			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
LA1	Εργατικό δυναμικό ανά τύπο απασχόλησης, περιοχή, φύλο	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανθρώπινο Δυναμικό
LA2	Κινητικότητα εργαζομένων	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανθρώπινο Δυναμικό
LA3	Παροχές για εργαζομένους πλήρους απασχόλησης	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
LA4	Κάλυψη συμβάσεων συλλογικής διαπραγμάτευσης	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης πριν από λειτουργικές αλλαγές	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας
LA6	Ποσοστό εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας
LA7	Επαγγελματικές ασθένειες, απώλειες ημερών εργασίας και θάνατοι	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2013
LA8	Επιμόρφωση για σοβαρές ασθένειες	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας
LA9	Συμφωνίες συνδικάτων για θέματα Υγείας και Ασφάλειας	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας
LA10	Επιμόρφωση ανά εργαζόμενο με βάση το φύλο και την κατηγορία	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανάπτυξη Απόδοσης
LA11	Προγράμματα διά βίου μάθησης	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανάπτυξη Απόδοσης Βλ. επίσης Προβλέψεις για Συντάξεις, Αποζημιώσεις και λοιπές Παροχές Προσωπικού στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2013 του ΟΤΕ.
LA12	Εκθέσεις επίδοσης και εξέλιξης ανά φύλο	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανάπτυξη Απόδοσης
LA13	Φορείς διακυβέρνησης με βάση τα κριτήρια διαφορετικότητας	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ανθρώπινο Δυναμικό ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα Οι μειονότητες δεν θεωρούνται ουσιώδες ζήτημα για τη λειτουργία του ΟΤΕ και η COSMOTE στην Ελλάδα.
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανά φύλο	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα
LA15	Επιστροφή από γονική άδεια και ποσοστά διακράτησης προσωπικού ανά φύλο	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης (Συνέχεια)

Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Ανθρώπινα Δικαιώματα		
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης		
Πρακτικές επενδύσεων και προμηθειών	Π	ΑΓΟΡΑ / ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΑΓΟΡΑ / Πολιτική Προμηθειών ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών
Καταπολέμηση των διακρίσεων	Π	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Καταπολέμηση Διακρίσεων, ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα
Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης	Π	ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πλήσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις
Παιδική εργασία	Π	ΑΓΟΡΑ / Πολιτική Προμηθειών ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πλήσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις
Πρόληψη καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας	Π	ΑΓΟΡΑ / Αξιολόγηση Προμηθευτών ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πλήσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις
Πρακτικές ασφάλειας	Π	ΑΓΟΡΑ / ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
Δικαιώματα αυτόχθονος πληθυσμού	Όχι	Μη σχετικό

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης (Συνέχεια)

Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Ανθρώπινα Δικαιώματα		
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης		
Αξιολόγηση	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής</u> <u>Συμμόρφωσης</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Πλήσιμο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u>
Επανάρθωση	Π	<u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Πλήσιμο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Ανθρώπινα Δικαιώματα			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
HR1	Έλεγχος επενδυτικών συμβάσεων και εφαρμογής ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Π	<p><u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Πολιτική Προμηθειών</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u></p> <p>Στις σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες λαμβάνεται υπόψη το Π.Δ. 178/2002 για την προστασία των δικαιωμάτων των εργαζομένων.</p>
HR2	Εξέταση των προμηθευτών σε σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα	Π	<p><u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Πολιτική Προμηθειών</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u></p>
HR3	Εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Π	<p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</u></p>
HR4	Περιστατικά διακρίσεων	Π	<p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα</u></p>
HR5	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης	Π	<p><u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Πολιτική Προμηθειών</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις</u></p>
HR6	Παιδική εργασία σε επιχειρηματικές δραστηριότητες και στην αλυσίδα προμηθειών	Π	<p><u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Πολιτική Προμηθειών</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις</u></p>
HR7	Καταναγκαστική εργασία σε επιχειρηματικές δραστηριότητες και στην αλυσίδα προμηθειών	Π	<p><u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις</u></p>
HR8	Εκπαίδευση του προσωπικού ασφάλειας σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Π	<p><u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</u></p> <p>Το 2013 δεν πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση εξειδικευμένη σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων.</p>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Ανθρώπινα Δικαιώματα			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
HR9	Ανθρώπινα δικαιώματα αυτόχθονων λαών	Όχι	Μη σχετικό
HR10	Αναθεωρήσεις ή αξιολογήσεις κινδύνων σε σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u>
HR11	Παράπονα που υποβλήθηκαν σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα	Π	<u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ /</u> <u>Πλαίσιο Πολιτικής Δίκαιης Εργασίας</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Αξιολόγηση Προμηθευτών</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης (Συνέχεια)

Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Κοινωνία		
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης		
Τοπικές κοινωνίες	Π	<u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ /</u> <u>ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ</u> <u>ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ</u>
Διαφθορά	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής</u> <u>Συμμόρφωσης</u>
Δημόσια πολιτική	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής</u> <u>Συμμόρφωσης</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης</u> <u>Αγοράς</u>
Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Ανταγωνισμός και Ρυθμίσεις</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης</u> <u>Αγοράς</u>
Συμμόρφωση	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/</u> <u>Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής</u> <u>Συμμόρφωσης</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδρασης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Κοινωνία			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
S01	Προγράμματα συμμετοχής και επίδρασης των τοπικών κοινωνιών	Π	<p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/ Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u></p> <p><u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/ Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</u></p> <p><u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ / Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u></p> <p><u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / Βιοποικιλότητα</u></p> <p><u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ</u></p>
S02	Κάλυψη των αξιολογήσεων κινδύνου διαφθοράς	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/ Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
S03	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται για την καταπολέμηση της διαφθοράς	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/ Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
S04	Περιστατικά διαφθοράς και μέτρα που λήφθηκαν	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/ Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
S05	Δημόσια πολιτική και θέσεις ομάδων πίεσης (λόμπι)	Π	<u>ΑΓΟΡΑ / Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς</u>
S06	Πολιτικές δωρεές και εισφορές	Π	<u>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΥ/ Πολιτικές και Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
S07	Δικαστικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά	Π	<u>ΑΓΟΡΑ / Ανταγωνισμός και Ρυθμίσεις</u>
S08	Πρόστιμα και κυρώσεις για μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς	Π	<p><u>ΑΓΟΡΑ / Ανταγωνισμός και Ρυθμίσεις</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες</u></p> <p><u>ΑΓΟΡΑ / ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</u></p>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Κοινωνία			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
S09	Αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες	Π	<u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ /</u> <u>ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ</u> <u>ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Βιοποικιλότητα</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ</u>
S010	Πρόληψη και μείωση των αρνητικών επιπτώσεων	Π	<u>ΚΟΙΝΩΝΙΑ /</u> <u>ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ</u> <u>ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>Βιοποικιλότητα</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης (Συνέχεια)

Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Ευθύνη Προϊόντων		
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης		
Υγεία και ασφάλεια πελατών	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ</u>
Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ</u>
Ανακοινώσεις μάρκετινγκ	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες</u>
Απόρρητο πελατών	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</u>
Συμμόρφωση	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</u>

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.4 Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης (Συνέχεια)

GRI	Συνοπτική Περιγραφή	Κάλυψη	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Ευθύνη Προϊόντων			
Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης			
PR1	Επιπτώσεις της πολιτικής για την Υγεία και την Ασφάλεια στον κύκλο ζωής των προϊόντων	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> <u>ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ</u> <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ
PR2	Μη συμμόρφωση με κανονισμούς Υγείας και Ασφάλειας σε σχέση με προϊόντα	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> <u>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</u> <u>ΑΓΟΡΑ /</u> Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ
PR3	Πληροφορίες σχετικές με προϊόντα	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες <u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ /</u> ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ
PR4	Μη συμμόρφωση με πρότυπα για πληροφορίες σχετικές με προϊόντα	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες
PR5	Ικανοποίηση των πελατών	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> Διαχείριση Παραπόνων <u>ΑΓΟΡΑ /</u> Έρευνες Πελατών
PR6	Πρότυπα μάρκετινγκ	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing <u>ΑΓΟΡΑ /</u> Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες
PR7	Μη συμμόρφωση με τα πρότυπα μάρκετινγκ	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing <u>ΑΓΟΡΑ /</u> Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες
PR8	Παράπονα σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων των πελατών	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
PR9	Πρόστιμα για μη συμμόρφωση με κανονισμούς προϊόντων	Π	<u>ΑΓΟΡΑ /</u> Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing <u>ΑΓΟΡΑ /</u> Ασφαλή Προϊόντα για τους Πελάτες <u>ΑΓΟΡΑ /</u> ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Επεξήγηση: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Όχι = Δεν γίνεται αναφορά στον Απολογισμό

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στρατηγική και Διοίκηση ΕΥ

Αγορά

Εργαζόμενοι

Κοινωνία

Περιβάλλον

Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

Δείκτες

8.3.5

GRI Application Level Check (Statement from GRI)



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **OTE & COSMOTE** has presented its report "OTE and COSMOTE Corporate Responsibility Report 2013" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 7 May 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ásthildur Hjaltadóttir".

Ásthildur Hjaltadóttir
Director Services
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because OTE & COSMOTE has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 2 May 2014. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

8.4

Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφινός & Καμπάνης Α.Ε. ('Deloitte') προς τη διοίκηση του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. ('ΟΤΕ') και της εταιρείας COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. ('COSMOTE') επί του ενιαίου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ('ΕΥ') 2013 για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2013.

Εύρος εργασίας και τα πρότυπα διασφάλισης που χρησιμοποιήσαμε

Η εταιρική ομάδα ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE μας ανέθεσε την:

- Παροχή μέτριας (περιορισμένης) διασφάλισης Τύπου 2, σύμφωνα με το AA1000 Πρότυπο Διασφάλισης 2008 ('AA1000AS'):**
 - Συμμετοχικότητα – πώς αναγνώρισαν και επικοινωνήσαν με τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με θέματα ΕΥ,
 - Ουσιαστικότητα – πώς αξιολόγησαν τη σημαντικότητα κάθε θέματος ΕΥ, και
 - Ανταπόκριση – πώς ανταποκρίθηκαν στα θέματα των ενδιαφερομένων μερών και πώς αυτό αντικατοπτρίζεται στον ενιαίο Απολογισμό ΕΥ.
- Παροχή περιορισμένης διασφάλισης στους παρακάτω επιλεγμένους δείκτες επίδοσης:**
 - Αριθμός παραπόνων από πελάτες (σταθερής και κινητής τηλεφωνίας), Διαχείριση Παραπόνων
 - Ποσοστό παραπόνων από πελάτες, τα οποία επιλύθηκαν εντός 2 ημερών, Διαχείριση Παραπόνων
 - Δείκτης αφοσίωσης (TRIM), Έρευνες Πελατών
 - Προμηθευτές που αξιολογήθηκαν, βάσει κριτηρίων βιωσιμότητας (% επί της αξίας των προμηθειών), Αξιολόγηση Προμηθευτών
 - Αριθμός φοιτητών που υποστηρίχθηκαν στο πλαίσιο του Προγράμματος Υποτροφιών ΟΤΕ–COSMOTE και συνολικό ύψος ενίσχυσης (€), Υποστήριξη των Νέων
 - Δαπάνες ΕΥ για το 2013, Κοινωνική Συνεισφορά
 - Αριθμός εθελοντικών δράσεων εργαζομένων, Εθελοντισμός Εργαζομένων
 - Αριθμός εργαζομένων (ΙΠΑ 31/12), Ανθρώπινο δυναμικό
 - Μη θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων και ημέρες απουσίας), Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2013

- Θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων), **Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2013**
- Κατανομή προσωπικού ανά φύλο, **Ανθρώπινο δυναμικό**
- Ποσοστό εργαζομένων που υπόκεινται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας (%), **Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις**
- Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εργαζόμενο και συνολικός αριθμός εργαζομένων που συμμετείχαν στις εκπαιδεύσεις, **Εκπαίδευση εργαζομένων**
- Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εργαζόμενο σε θέματα υγείας & ασφάλειας, **Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας**
- Αριθμός καταγγελιών για θέματα διάκρισης, που απαιτούν διορθωτικές ενέργειες, **Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα**
- Αποχωρήσεις ως ποσοστό επί του συνόλου των εργαζομένων, **Ανθρώπινο δυναμικό**
- Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (GWH), **Κατανάλωση ενέργειας**
- Κατανάλωση καυσίμων σε κτίρια και εγκαταστάσεις (GWH), **Κατανάλωση ενέργειας**
- Κατανάλωση καυσίμων του στόλου οχημάτων (GWH), **Κατανάλωση ενέργειας**
- Άμεσες (πεδίο 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (τόνοι CO₂ eq), **Άμεσες εκπομπές ΑΦΘ και λοιπών αερίων**
- Έμμεσες (πεδίο 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (τόνοι CO₂ eq), **Έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ**
- Επικίνδυνα απόβλητα (συσσωρευτές μόλυβδου, λιπαντικά) (τόνοι), **Συσσωρευτές Μολύβδου & Λιπαντικά**
- Ανακύκλωση μη επικίνδυνων τεχνικών απορριμμάτων από την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (Μέταλλα & Καλώδια και Απόβλητα Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού) (τόνοι), **Μέταλλα – καλώδια & Απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού**
- Ανακύκλωση τηλεφώνων (κινητά και σταθερά) και αξεσουάρ (τόνοι), **Τηλέφωνα και αξεσουάρ**
- Αριθμός μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE και από ανεξάρτητους φορείς, **Μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας**

Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα. Παρέχουμε μέτρια (δηλ. περιορισμένη) διασφάλιση Τύπου 2 σύμφωνα με το AA1000AS. Ένα έργο Τύπου 2 απαιτεί να αναφέρουμε στην έκθεσή μας τον τρόπο και το βαθμό συμμόρφωσης με το AA1000APS. Προκειμένου να επιτύχουμε διασφάλιση μέτριου επιπέδου, χρησιμοποιήσαμε τα κριτήρια στο AA1000AS για να αξιολογήσουμε την τήρηση του AA1000APS σε συνδυασμό με τη βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία και ελεγχόμενη ποιοτικώς προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση.

Παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). Η εξασφάλιση της περιορισμένης διασφάλισης, προϋποθέτει την επισκόπηση των διαδικασιών, των συστημάτων και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη των περιοχών για τις οποίες παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση. Η προσέγγιση αυτή είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να παρέχει παρομοίου επιπέδου διασφάλιση με αυτή που παρέχεται στις επισκοπήσεις των ενδιάμεσων οικονομικών καταστάσεων. Δεν περιλαμβάνει λεπτομερή έλεγχο των στοιχείων ή της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των δικλίδων ασφαλείας.

Οι κυριότερες διαδικασίες διασφάλισης

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Αναλύσαμε κι ελέγξαμε δειγματοληπτικά τις διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένης της επισκόπησης δείγματος των συναντήσεων και των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από αυτές.

- Επισκοπήσαμε τις διαδικασίες που ακολούθησε ο ΟΤΕ και η COSMOTE για να εντοπίσει και να καθορίσει τα σημαντικά θέματα προκειμένου να συμπεριληφθούν στον ενιαίο Απολογισμό ΕΥ. Η επισκόπησή μας περιελάμβανε και τα θέματα που κάλυψαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης σε σχέση με τον ΟΤΕ και την COSMOTE, αλλά και Απολογισμούς ΕΥ άλλων εταιρειών τηλεπικοινωνιών για το έτος 2013, προκειμένου να αντιπαραβάλλουμε τα ουσιώδη θέματα που εντοπίστηκαν από τον ΟΤΕ και την COSMOTE.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα ΕΥ, συμπεριλαμβανομένης και της ομάδας ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE, ώστε να κατανοήσουμε τις διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων ΕΥ, την εμπλοκή με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε θέματα ΕΥ, καθώς και την υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων ΕΥ, κατά την διάρκεια του έτους 2013.
- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και δικλίδες ασφαλείας που σχετίζονται με τη συλλογή, τη συγκέντρωση, την επαλήθευση και την παρουσίαση των επιλεγμένων δεικτών επίδοσης ΕΥ.
- Επισκοπήσαμε τις πληροφορίες και επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς, που περιέχονται στον ενιαίο Απολογισμό ΕΥ, σχετικά με τις επιδόσεις στην ΕΥ για το 2013, και
- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο του ενιαίου Απολογισμού ΕΥ σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγηθήκαμε βελτιώσεις / προσθήκες, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Η ανεξαρτησία και οι δεξιότητές μας στην παροχή διασφάλισης στον ΟΤΕ και στην COSMOTE

- Τηρήσαμε τους κανόνες και τις πολιτικές ανεξαρτησίας της Deloitte που συνάδουν, και σε μερικές περιπτώσεις υπερβαίνουν, τις απαιτήσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (International Federation of Accountants Code of Ethics for Professional Accountants) στον ρόλο τους ως ανεξάρτητοι ελεγκτές. Ειδικότερα, οι κανόνες αυτοί δεν επιτρέπουν την ανάληψη οικονομικών, εμπορικών θέσεων ή θέσεων εταιρικής διακυβέρνησης και ιδιοκτησίας οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να επηρεάσουν ή θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία μας, ενώ αποτρέπουν και την εμπλοκή μας στην προετοιμασία του Απολογισμού. Επιβεβαιώσαμε στον ΟΤΕ και στην COSMOTE ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας κατά την διάρκεια του 2013 και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν «ελεγχόμενες» υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά μας.
- Η ομάδα μας αποτελείται από ένα συνδυασμό εγκεκριμένων Λογιστών με επαγγελματικούς τίτλους παροχής υπηρεσιών ελέγχων και διασφάλισης, καθώς και από επαγγελματίες με εμπειρία σε θέματα περιβαλλοντικά, εταιρικής υπευθυνότητας και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με πολυετή εμπειρία σε υπηρεσίες διασφάλισης απολογισμών ΕΥ.

Ρόλοι και αρμοδιότητες

Η ομάδα ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE συνέταξε τον ενιαίο Απολογισμό ΕΥ που απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως αυτά ορίζονται στην ενότητα «**Ενδιαφερόμενα Μέρη**». Η ομάδα, η οποία συλλέγει και οργανώνει τα δεδομένα του ενιαίου Απολογισμού ΕΥ, είναι επίσης υπεύθυνη για την κατάρτιση του ενιαίου Απολογισμού ΕΥ, καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτόν. Οι Γενικοί Διευθυντές είναι οι αρμόδιοι για την έγκριση των στοιχείων του ενιαίου Απολογισμού, για τον καθορισμό των στόχων ΕΥ και για τη δημιουργία και διατήρηση του κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα του ενιαίου Απολογισμού.

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα σημαντικά θέματα, στα πλαίσια του εύρους εργασίας μας όπως ορίζεται παραπάνω και σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Η εργασία μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να μπορούμε να εκθέσουμε στον ΟΤΕ και στην COSMOTE εκείνα τα θέματα που απαιτείται να αναφερθούν στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιονδήποτε άλλο μέρος εκτός του ΟΤΕ και της COSMOTE αναφορικά με τη συγκεκριμένη εργασία μας, την παρούσα έκθεση, ή τα συμπεράσματά μας.

Οι παρατηρήσεις και οι εισηγήσεις μας

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν στις ακόλουθες σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής τους στον τομέα της ΕΥ, κατά τη διάρκεια του 2013:

- Πιστοποίησαν το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του ΟΤΕ.
- Συμμετείχαν σε ημερίδα που οργανώθηκε από έναν ανεξάρτητο οργανισμό, κατά τη διάρκεια της οποίας, ενδιαφερόμενα μέρη προερχόμενα από διαφορετικές ομάδες, συζήτησαν θέματα ΕΥ με εκπρόσωπο των δύο Εταιριών, βάσει μιας δομημένης και ισορροπημένης διαδικασίας και βαθμολόγησαν τα εν λόγω θέματα χρησιμοποιώντας κατάλληλα κριτήρια ΕΥ.
- Ανέπτυξαν ένα πλήρως λειτουργικό πληροφοριακό σύστημα για τη συλλογή περιβαλλοντικών στοιχείων.

Προκειμένου ο ΟΤΕ και η COSMOTE να βελτιώσουν στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό για θέματα ΕΥ σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS, προτείνουμε τα ακόλουθα:

Συμμετοχικότητα:

- Η Διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE έχει καθιερώσει μια διαδικασία διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη για τη διαμόρφωση μίας ολοκληρωμένης στρατηγικής στα θέματα ΕΥ. Η μελλοντική και σταδιακή ενσωμάτωση της εν λόγω διαδικασίας στις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες που ακολουθεί ο ΟΤΕ και η COSMOTE, θα οδηγήσει σε μια περισσότερο δομημένη προσέγγιση του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ουσιαστικότητα:

- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν καθιερώσει μια διαδικασία προσδιορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, η οποία εφαρμόζεται σε ολόκληρο τον οργανισμό σε συνεχή βάση. Η επικύρωση των αποτελεσμάτων από τους υπεύθυνους της εν λόγω διαδικασίας (key process owners) θα οδηγήσει στην πληρέστερη κατανόηση των θεμάτων ΕΥ των ενδιαφερόμενων μερών.

Ανταπόκριση:

- Στον ενιαίο Απολογισμό ΕΥ περιέχονται μια σειρά από στόχους για περαιτέρω ενίσχυση της ανταπόκρισης σε ουσιαστικά θέματα ΕΥ. Προτείνουμε η Διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE να θέσει περισσότερους ποσοτικούς και στοχευμένους δείκτες επίδοσης στα πλαίσια των γενικότερων μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων στόχων.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις και εισηγήσεις μας έχουν ληφθεί υπόψη κατά τη διαμόρφωση των συμπερασμάτων μας επί του ενιαίου Απολογισμού ΕΥ, όπως αυτά αναφέρονται στην παρούσα έκθεση.

Τα συμπεράσματά μας

Στο πλαίσιο του έργου μας και με βάση τις διαδικασίες διασφάλισης που ακολουθήσαμε συμπεραίνουμε ότι:

1. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφάρμοσαν τις μεθόδους που περιγράφονται στον «Πίνακα Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000», οι οποίες συνάδουν με τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας και ανταπόκρισης όπως αυτές προδιαγράφονται στο AA1000 Πρότυπο Αρχών AccountAbility 2008 ('AA1000APS') και
2. Βάσει του έργου διασφάλισης που διενεργήσαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης ΕΥ, όπως αυτοί ορίζονται παραπάνω, είναι ουσιαστικά ανακριβείς.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Αγγλικής και Ελληνικής έκδοσης του ενιαίου Απολογισμού ΕΥ, θα υπερισχύει η Αγγλική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματά μας.



Αθήνα, 27 Μαΐου 2014

Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.

Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

Πάρις Ευθυμιάδης

Εταίρος

Deloitte



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-64

Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε.
COSMOTE - Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.
Λεωφ. Κηφισίας 99, 151 24 Μαρούσι
www.ote.gr, www.cosmote.gr