

2010



Απολογισμός Εταιρικής  
Υπευθυνότητας 2010



ο κόσμος μας, εσύ.



# περιεχόμενα

<b>A. Μήνυμα Προέδρου &amp; Διευθύνοντος Συμβούλου</b>	<b>04</b>	<b>V. Εργαζόμενοι</b>	<b>48</b>
<b>B. Επεξηγήσεις - Σημείο επαφής - Αξιολόγηση GRI</b>	<b>06</b>	Με λίγα λόγια	48
<b>I. Εισαγωγή</b>	<b>08</b>	1. Θέσεις Εργασίας	50
1. Η Κινητή Τηλεφωνία	09	2. Υγεία και Ασφάλεια	51
2. Η Εταιρεία	10	3. Δίκαιη Εργασία	53
3. Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες	11	4. Συνδικαλισμός	54
<b>II. Στρατηγική και Διοίκηση</b>	<b>12</b>	5. Ανάπτυξη Εργαζομένων	54
Με λίγα λόγια	12	6. Οικειοθεθείς Παροχές	56
1. Στρατηγική και Πλαίσιο Λειτουργίας	14	7. Ενημέρωση Εργαζομένων	56
2. Τρόπος Διοίκησης	16	8. Ικανοποίηση Εργαζομένων	57
3. Αναγνώριση - Συμμετοχή	19	9. Στόχοι 2010 και 2011	57
4. Κοινωνικοί Εταίροι	19	<b>VI. Αγορά</b>	<b>58</b>
5. Στόχοι 2010 και 2011	21	Με λίγα λόγια	58
<b>III. Περιβάλλον</b>	<b>22</b>	1. Εταιρική Διακυβέρνηση	60
Με λίγα λόγια	22	2. Ηθικός Ανταγωνισμός	62
1. Στρατηγική και Διαχείριση	24	3. Υπεύθυνο Marketing	62
2. Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές	25	4. Υπεύθυνες Προμήθειες	66
3. Πρώτες Ύλεις και Απόβλητα	28	5. Ευαισθητοποίηση Κοινού	67
4. Στοιβάδα Όζοντος	32	6. Ικανοποίηση Πελατών	69
5. Νερό	32	7. Ασφάλεια Δεδομένων	69
6. Μετακινήσεις	32	8. Στόχοι 2010 και 2011	70
7. Βιοποικιλότητα	33	<b>VII. Πληροφορίες για τον Απολογισμό</b>	<b>71</b>
8. Η/Μ Ακτινοβολία	33	1. Συνοπτικός Στοιχεία	71
9. Οπτική Όχληση	36	2. Πίνακες Global Compact, GRI, AA1000 και ISO26000	72
10. Ηχητική Όχληση	36	3. Γλωσσάριο	75
11. Ευαισθητοποίηση	36	4. Εξωτερικός Έλεγχος	76
12. Στόχοι 2010 και 2011	37	5. Έντυπο Αξιολόγησης	80
<b>IV. Κοινωνία</b>	<b>38</b>		
Με λίγα λόγια	38		
1. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες	40		
2. Κοινωνική Συνεισφορά	41		
3. Οικονομική Ανάπτυξη	44		
4. Εθελοντισμός	45		
5. Επιχειρηματικότητα	46		
6. Πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας	47		
7. Στόχοι 2010 και 2011	47		



# A. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου

Αγαπητοί φίλοι,

Όπως αναμενόταν, το 2010 ήταν μια χρονιά γεμάτη προκλήσεις, με την προσφορά στην κοινωνία και στο περιβάλλον να γίνεται πιο επιτακτική από ποτέ. Η COSMOTE, μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, όχι μόνο ως πάροχος του αγαθού της επικοινωνίας, αλλά και ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης επιστρέφει μέρισμα στο κοινωνικό σύνολο, με στόχο την κάλυψη ουσιαστικών αναγκών.

Μέσα από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας συνεχίσαμε να δίνουμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας να επικοινωνούν περισσότερο και με σημαντικά μικρότερο κόστος. Δεν κάναμε εκπτώσεις στα σχέδιά μας, προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της εμπειρίας του πελάτη, επικαλούμενοι την ύφεση. Σε αυτό το δρόμο συνεχίζουμε και το επόμενο διάστημα. Η παρουσία του σήματός μας σε κάθε γωνιά της Ελλάδας και η υψηλή μας τεχνολογία, σε συνδυασμό με αυτό που προσφέρουμε στον πελάτη, συμβάλλει σταθερά στην ανάπτυξη του τόπου, αλλά και στο κλείσιμο της ψαλίδας του ψηφιακού χάσματος. Έχουν πολλά να γίνουν ακόμη κι οι συνθήκες, ώστε η προσφορά μας να μεγιστοποιηθεί, πρέπει να ωριμάσουν. Στο δεδομένο περιβάλλον, και με στόχο να ενισχύσουμε την προσφορά μας, μέσα από αυτό που ξέρουμε να κάνουμε καλύτερα, το 2010 χτίσαμε το πρόγραμμα «Πληρότητα στον Κόσμο». Παρέχοντας τεχνολογικό εξοπλισμό για δωρεάν ασύρματη πρόσβαση στο Διαδίκτυο, σε σχολεία σε απομακρυσμένες περιοχές της νησιωτικής Ελλάδας, μέχρι σήμερα έχουμε ανοίξει παράθυρο στην «ψηφιακή εποχή» σε περισσότερα από 1500 παιδιά απομακρυσμένων νησιών, παρέχοντας συνθήκες για πιο σύγχρονη εκπαίδευση, ανάπτυξη και ποιότητα ζωής.

Η προσφορά μας στην κοινωνία μέσα από την υποστήριξη προγραμμάτων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων συνέχισε αμείωτη παρά τη σημαντική μείωση κόστους που πραγματοποιήσαμε σε όλους τους τομείς.

Τέλος, η προσπάθειά μας η επιχειρηματική μας ανάπτυξη να μην έχει αρνητικό αντίκτυπο στο Περιβάλλον, καθώς και η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση κοινού και εργαζομένων, συνθέτουν τους βασικούς άξονες του Περιβαλλοντικού προγράμματος που υλοποιούμε, σε όλο το εύρος της λειτουργίας μας. Τα μετρήσιμα αποτελέσματα των δράσεων του προγράμματος αυτού, μας δικαιώνουν.

Παίρνουμε πολύ σοβαρά την υπεύθυνη λειτουργία μας. Η ευθύνη αυτή δε βαρύνει μόνο την ομάδα της Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE, αλλά το σύνολο των ανθρώπων και στελεχών της, τους οποίους ενημερώνουμε και εκπαιδεύουμε, ώστε με τη σειρά τους, να λειτουργούν υπεύθυνα εντός της εταιρείας, αλλά και ως πολίτες. Το 2010 το 84% των στελεχών της εταιρείας, παρακολούθησε ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, οι γνώσεις επάνω στην οποία, κατά τη γνώμη μου, είναι προϋπόθεση χρηστής διοίκησης.

Η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και εφαρμογών κινητής επικοινωνίας, μαζί με την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας, την αύξηση της παραγωγικότητας, με διαφάνεια και αξιοπιστία, αλλά και η βελτίωση της ποιότητας ζωής και η μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, είναι για τον όμιλο COSMOTE κύριοι στόχοι. Σε ένα τοπίο που η βέβαιη ελπίδα και οι καλές ειδήσεις πρέπει να ενισχυθούν, πρέπει να συνεχίσουμε να αναπτυσσόμαστε, για να μπορούμε να επιστρέφουμε στο σύνολο. Αυτή είναι και η υπεραξία της επιχειρηματικής μας δράσης.



**Μιχάλης Τσαμάζ**

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ - COSMOTE



## B. Επεξηγήσεις-Σημείο Επαφής-Αξιολόγηση GRI

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 που κρατάτε στα χέρια σας, αποτελεί τον 6ο Απολογισμό που εκδίδει η COSMOTE. Το περιεχόμενό του αντανακλά τη συνολική αντίληψη που έχουμε για το τι σημαίνει Εταιρική Υπευθυνότητα στην πράξη και τις δράσεις που εφαρμόζουμε, ώστε να συμβάλλουμε στη βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας και της κοινωνίας, στην οποία δραστηριοποιούμαστε.

### Πεδίο του Απολογισμού

Ο Απολογισμός αυτός:

- αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2010-31/12/2010 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς),
- αφορά όλες τις δραστηριότητες κινητής τηλεφωνίας της COSMOTE Ελλάδας (COSMOTE Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.) και μερικώς τις δράσεις των θυγατρικών της εταιρείας στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
- περιέχει, κατά κανόνα, ποσοτικά στοιχεία -τουλάχιστον για τα τελευταία τρία χρόνια- για όλους τους δείκτες,
- καλύπτει στοιχεία από το σύνολο των λειτουργιών της εταιρείας (διαχείριση δικτύου, λειτουργία γραφείων, πωλήσεις),
- περιγράφει σε σχετικό πίνακα (βλέπε ενότητα VII-1) συνολικά στοιχεία κατανάλωσης-χρήσης, ενώ στο κυρίως σώμα του Απολογισμού, παρέχονται και στοιχεία αποδοτικότητας,
- όλες οι μετρήσεις γίνονται με άμεση μέτρηση, ενώ σε περιπτώσεις που γίνονται εκτιμήσεις αυτό αναφέρεται ρητά,
- σε περιορισμένο αριθμό δεικτών γίνεται επανακαθορισμός παλαιών μετρήσεων, κάτι που αναφέρεται ρητά.

### Αρχές του Απολογισμού

Προκειμένου να διευκολυνθεί η αξιολόγηση του περιεχομένου, ο Απολογισμός ακολουθεί τις βασικές αρχές, κατευθύνσεις και οδηγίες «Sustainability Reporting Guidelines» (έκδοση G3.1, 2011) του Global Reporting Initiative (GRI), ενώ έχουν χρησιμοποιηθεί επίσης:

- για τις αρχές του Απολογισμού, το Global Compact των Ηνωμένων Εθνών,
- για το περιεχόμενο του Απολογισμού, το πλαίσιο AA1000-Assurance Standard του AccountAbility,
- για την παρουσίαση στοιχείων του Απολογισμού, το RADAR Card του EFQM.

### Εξέλιξη του Απολογισμού

Στην προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης του Απολογισμού μας, φέτος η εταιρεία έδωσε ιδιαίτερη έμφαση:

- στην παρουσίαση περισσότερων και πληρέστερων ποσοτικών αποτελεσμάτων στον Απολογισμό (βλέπε ενότητα II-2Γ),
- στη χρήση διεθνών οδηγιών Εταιρικής Υπευθυνότητας,
- στην ανταπόκριση σε ερωτήματα που τέθηκαν από τους Κοινωνικούς Εταίρους κατά το 2010 (βλέπε ενότητα II-4),
- στην ισορροπημένη παρουσίαση όλων των τομέων Εταιρικής Υπευθυνότητας,
- στον εξωτερικό έλεγχο και επιβεβαίωση από ανεξάρτητο φορέα (βλέπε ενότητα VII-4Α).

### Περιορισμοί του Απολογισμού

Η εταιρεία αναγνωρίζει περιορισμούς στον Απολογισμό που εκδίδει (τους οποίους σκοπεύει να χειριστεί σε μελλοντικές εκδόσεις) που αφορούν:

- στην παρουσίαση στόχων, για όλα τα προγράμματα που περιγράφονται σε κάθε ενότητα,
- στην εναρμόνιση των ποσοτικών στοιχείων μέτρησης με τις θυγατρικές μας.



## Αξιολόγηση του Απολογισμού κατά GRI

Ο βαθμός συμφωνίας του Απολογισμού της εταιρείας σε σχέση με τις οδηγίες «Sustainability Reporting Guidelines» του Global Reporting Initiative (GRI), συμβολίζεται στον παρακάτω πίνακα. Η αξιολόγηση στο επίπεδο "B+", επιβεβαιώθηκε από τον ίδιο τον οργανισμό GRI, μετά από σχετικό έλεγχο.



### Σχόλια

Ο Απολογισμός αποτελεί ένα από τα κυριότερα εργαλεία επικοινωνίας με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους και για το λόγο αυτό καλωσορίζουμε τυχόν σχόλια, σκέψεις και υποδείξεις σας (για το σκοπό αυτό, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε και το σχετικό ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα μας).

Παρακαλούμε, στείλτε τα σχόλιά σας προς: κα Άννα Μάλτη, Προϊσταμένη Τμήματος Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE  
Λ. Κηφισίας 44, 151 25, Μαρούσι, Fax: 210 6177239, Email: [csr@cosmote.gr](mailto:csr@cosmote.gr)

### Ανάγνωση του Απολογισμού

Για την ευκολότερη ανάγνωση του Απολογισμού, σας επισημαίνουμε να δώσετε έμφαση στα παρακάτω σύμβολα και τους όρους που χρησιμοποιούνται ευρέως:

#### Όροι

- Οι όροι «εταιρεία», «εμείς», «COSMOTE» και «Όμιλος COSMOTE», αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE και των θυγατρικών της, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.
- Ο όρος «COSMOTE Ελλάδας» αναφέρεται στις δραστηριότητες κινητής τηλεφωνίας της COSMOTE στην Ελλάδα.
- Ο όρος «Όμιλος ΟΤΕ», αναφέρεται στο σύνολο των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ, θυγατρική του οποίου είναι η COSMOTE.
- Ο όρος «Απολογισμός» αναφέρεται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010.
- Οι όροι της μορφής «II-3, V-2 κτλ.» χρησιμοποιούνται για παραπομπή σε ενότητα και τμήμα του Απολογισμού (π.χ. στους πίνακες GRI, Global Compact και Κοινωνικών Εταίρων). Έτσι, π.χ. ο όρος «III-5A» αναφέρεται στην ενότητα III (Περιβάλλον), στο τμήμα 5 (Νερό) και στην παράγραφο Α.

#### Σύμβολα



Περισσότερες πληροφορίες θα βρείτε στο [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)



Επισημαίνονται Καλές Πρακτικές (Case Studies) της εταιρείας



Παρουσιάζονται Πρακτικές Θυγατρικών εταιρειών της COSMOTE

# I. Εισαγωγή





## 1. Η Κινητή Τηλεφωνία

Οι τηλεπικοινωνίες είναι, χωρίς αμφιβολία, ένας από τους πιο δυναμικούς κλάδους της τεχνολογίας. Η ραγδαία ανάπτυξη που γνώρισε η κινητή τηλεφωνία σε σύντομο χρονικό διάστημα και η ανταπόκριση των καταναλωτών στις υπηρεσίες που προσφέρει, ξεπέρασαν κατά πολύ ακόμη και τις πιο αισιόδοξες εκτιμήσεις των ειδικών. Σήμερα, το κινητό τηλέφωνο έχει εξελιχθεί σε ένα από τα πιο χρήσιμα εργαλεία της καθημερινής ζωής του σύγχρονου ανθρώπου και σε βασικό κανάλι επικοινωνίας, σχεδόν αντικαθιστώντας προγενέστερες, παραδοσιακές μορφές της, όπως το τηλεγράφημα ή το φαξ. Σύμφωνα, μάλιστα, με εκτιμήσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU), το 2010 οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας ανήλθαν σε 5,3 δισ. περίπου, ενώ κινητό τηλέφωνο χρησιμοποιεί πάνω από το 50% των κατοίκων του πλανήτη. Παράλληλα, η κινητή τηλεφωνία έχει επιφέρει ριζικές αλλαγές στην κοινωνία, ιδίως στις αναπτυσσόμενες χώρες, όπου η έλλειψη υποδομής τηλεπικοινωνιών θεωρείται τροχοπέδη για την οικονομική τους ανάπτυξη.

Στην Ελλάδα, αλλά και στις άλλες 3 χώρες της ΝΑ Ευρώπης όπου δραστηριοποιείται η COSMOTE (Αλβανία, Βουλγαρία, Ρουμανία), η κινητή τηλεφωνία έχει γνωρίσει τα τελευταία χρόνια ραγδαία ανάπτυξη, η οποία έχει οδηγήσει αναπόφευκτα στην ωρίμανση των τοπικών αγορών. Ως αποτέλεσμα, και στις 4 αυτές χώρες, όπου δραστηριοποιούνται παράλληλα και οι μεγαλύτεροι τηλεπικοινωνιακοί Όμιλοι της Ευρώπης, η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας έχει ξεπεράσει κατά πολύ το 100%.

Πέραν από την εξασφάλιση του αγαθού της επικοινωνίας, η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και εφαρμογών κινητής επικοινωνίας μπορεί να συνεισφέρει στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας, την αύξηση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων, τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με μελέτη του IOBE, από την ενσωμάτωση 14 επιλεγμένων εφαρμογών κινητής επικοινωνίας (ΚΕ) σε διάφορους τομείς, εκτιμάται ότι σωρευτικά μέχρι το 2020, θα προκύψει μείωση λειτουργικού κόστους των επιχειρήσεων ύψους 23,7 δισ. ευρώ. Σε ό,τι αφορά στο περιβάλλον, η συμβολή των εφαρμογών ΚΕ στη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου εκτιμάται ότι θα ανέλθει το 2020 στους 4,9 εκατ. τόνους CO<sub>2</sub>eq, ενώ και ως προς τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τα οφέλη είναι σημαντικά, καθώς εκτιμήθηκε ότι, με τη χρήση συγκεκριμένων εφαρμογών, ένα άτομο μπορεί να εξοικονομήσει κατά μέσο όρο 234 ώρες ανά έτος.

(Πηγή: Μελέτη «Οι Κινητές Επικοινωνίες ως Καταλύτες στο Νέο Αναπτυξιακό Υπόδειγμα της Ελληνικής Οικονομίας», IOBE, Οκτώβριος 2010).

Σημαντική είναι, επίσης, η συνεισφορά της κινητής τηλεφωνίας στον περιορισμό του Ψηφιακού Χάσματος, στην ανάπτυξη της οικονομίας λόγω των σημαντικών επενδύσεων, στη μεταφορά τεχνογνωσίας και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

(Πηγή: Smart 2020)

Αξίζει, τέλος, να σημειωθεί η ουσιαστική συμβολή του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, καθώς το 2009:

- Αποτελούσε το 1,8% του ΑΕΠ.
- Συνεισέφερε 2 δισ. ευρώ στα δημόσια έσοδα, εκ των οποίων τα €1,65 δισ. είναι φορολογικά έσοδα και περίπου €350 εκ. αφορούν ασφαλιστικές εισφορές.
- Έχει δημιουργήσει 69 χιλιάδες θέσεις εργασίας, με ακαθάριστο εισόδημα €2,2 δισ.
- Συνέβαλε ουσιαστικά στη μείωση του πληθωρισμού, μέσω της συνολικής μείωσης τιμών των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας κατά 35,5% μεταξύ 1999 και 2009.

(Πηγή: Μελέτη «Κοινωνικό - οικονομική αποτίμηση του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα», ICAP & Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών για λογαριασμό της Ένωσης Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ), Οκτώβριος 2010).

Από την άλλη πλευρά, η ραγδαία αύξηση της διείσδυσης έχει επιδράσει αρνητικά στους τομείς της κατανάλωσης πόρων, έχει συμβάλει στη δημιουργία απορριμμάτων από τις μη χρησιμοποιούμενες συσκευές και τις συσκευασίες τους, ενώ η χρήση του διαδικτύου εμπεριέχει θέματα ασφάλειας για τις μικρότερες ηλικίες. Η άμβλυνση αυτών των τομέων αποτελεί σημαντική πρόκληση για όλες τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στον κόσμο, μεταξύ των οποίων και για την COSMOTE.



## 2. Η Εταιρεία

### A. Η μετοχική σύνθεση της COSMOTE

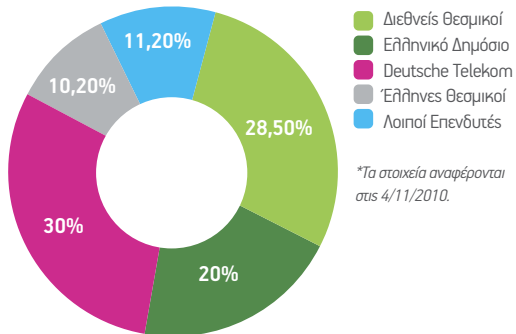
Η COSMOTE, μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, ξεκίνησε την εμπορική της λειτουργία τον Απρίλιο του 1998 και έχει έδρα το Μαρούσι Αττικής. Σήμερα, αποτελεί πολυεθνικό Όμιλο με δυναμική παρουσία στη ΝΑ Ευρώπη, καθώς εκτός από την Ελλάδα δραστηριοποιείται στην Αλβανία, τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία μέσω των θυγατρικών της εταιρειών AMC, GLOBUL και COSMOTE αντίστοιχα. Η πελατειακή βάση του Ομίλου ανέρχεται σε 21 εκατομμύρια περίπου. Σταθερός μοχλός προσέλκυσης νέων συνδρομητών παραμένει η ΓΕΡΜΑΝΟΣ, η πλέον επιτυχημένη αλυσίδα λιανικής στον τομέα των τηλεπικοινωνιών στη ΝΑ Ευρώπη.

Ο ΟΤΕ κατέχει το 100% των μετοχών της εταιρείας. Ο Όμιλος ΟΤΕ αποτελεί το μεγαλύτερο φορέα παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και απασχολεί περισσότερα από 30.000 άτομα σε 4 χώρες (Ελλάδα, Αλβανία, Βουλγαρία και Ρουμανία), ενώ κατέχει το 20% του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Σερβίας.

Η COSMOTE κατέχει το σύνολο του μετοχικού κεφαλαίου (100%) της κυπριακής εταιρείας συμμετοχών COSMOHOLDING CYPRUS LTD, μητρικής εταιρείας της ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΒΕΕ. Η Deutsche Telekom A.G. κατέχει το 30% των μετοχών της ΟΤΕ Α.Ε.

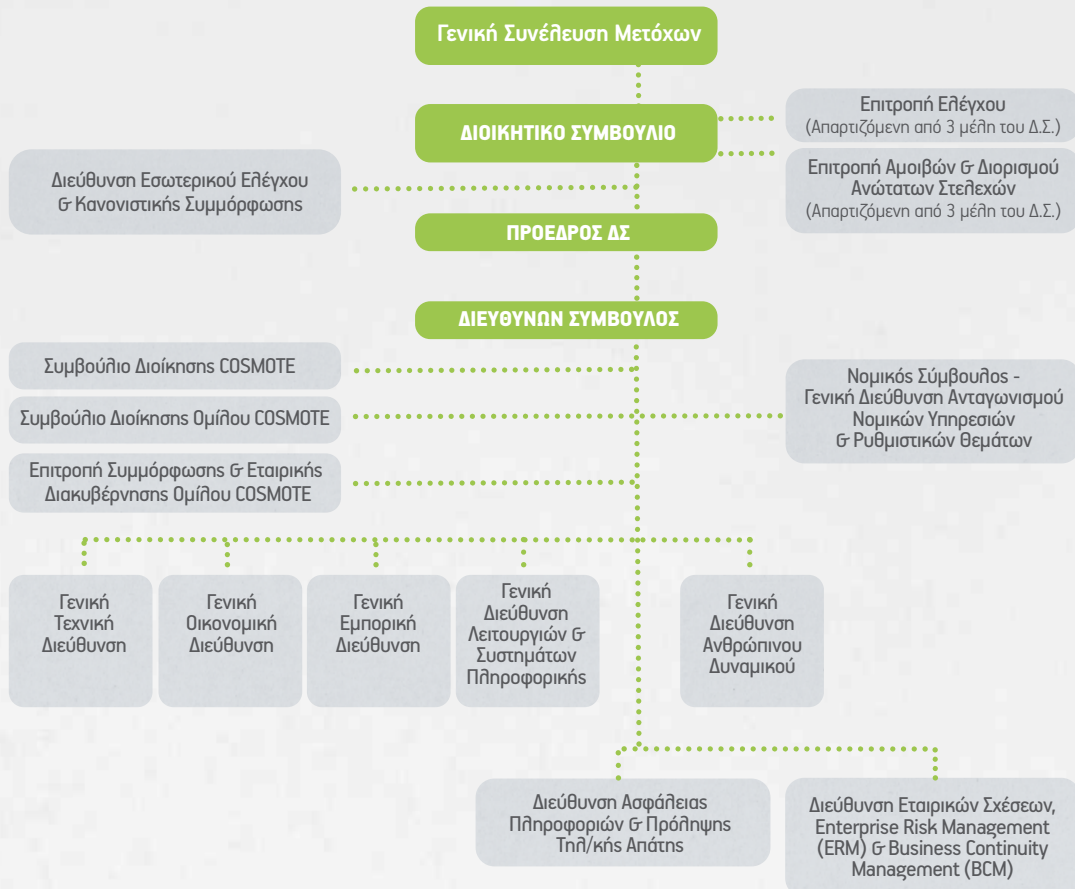
Οι συμμετοχές στο μετοχικό κεφάλαιο του Ομίλου ΟΤΕ και το σύνολο των αντίστοιχων δικαιωμάτων ψήφου έχουν ως εξής:

#### Μετοχική Σύνθεση Ομίλου ΟΤΕ



### B. Η οργανωτική δομή της COSMOTE

Η οργανωτική δομή της COSMOTE για το έτος 2010 περιγράφεται στο παρακάτω σχήμα:



### Γ. Σημαντικές αλλαγές

Οι κυριότερες μεταβολές που έγιναν κατά τη διάρκεια του 2010, ως προς την οργανωτική, μετοχική και διοικητική λειτουργία της εταιρείας, ήταν οι εξής:

- Το Νοέμβριο, το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ όρισε τον κ. Μιχάλη Τσαμάζ Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο του Οργανισμού. Ο κ. Τσαμάζ είναι, επίσης, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της COSMOTE.
- Το Δεκέμβριο, ο κ. Δημήτρης Μπλάτσιος ανέλαβε Διευθύνων Σύμβουλος της AMC, θυγατρικής εταιρείας της COSMOTE στην Αλβανία.

## 3. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες

### Α. Κυριότερα προϊόντα και υπηρεσίες

Η COSMOTE παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες κινητών τηλεπικοινωνιών σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιείται. Εστιάζοντας σταθερά στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου, στη διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του σύγχρονου καταναλωτή και στην παροχή ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης στον πελάτη, η εταιρεία κερδίζει την εμπιστοσύνη όλο και περισσότερων συνδρομητών. Στις χώρες που δραστηριοποιείται, η COSMOTE διαθέτει:

- **Υπηρεσίες Συμβολαίου** για ιδιώτες και επαγγελματίες.
- **Υπηρεσίες Καρτοκινητής Τηλεφωνίας.**
- **Υπηρεσίες Προσαθήμενης Αξίας** όπως SMS, βιντεοκλήση κτλ.
- **Υπηρεσίες Περιαγωγής (Roaming)** σε χώρες του εξωτερικού.
- **Υπηρεσίες Mobile Internet** από υπολογιστή και από κινητό τηλέφωνο.

- **Συσκευές Κινητής Τηλεφωνίας και Αξεσουάρ** όπως ακουστικά, προϊόντα bluetooth, φορτιστές, προϊόντα μεταφοράς δεδομένων, θήκες κτλ.

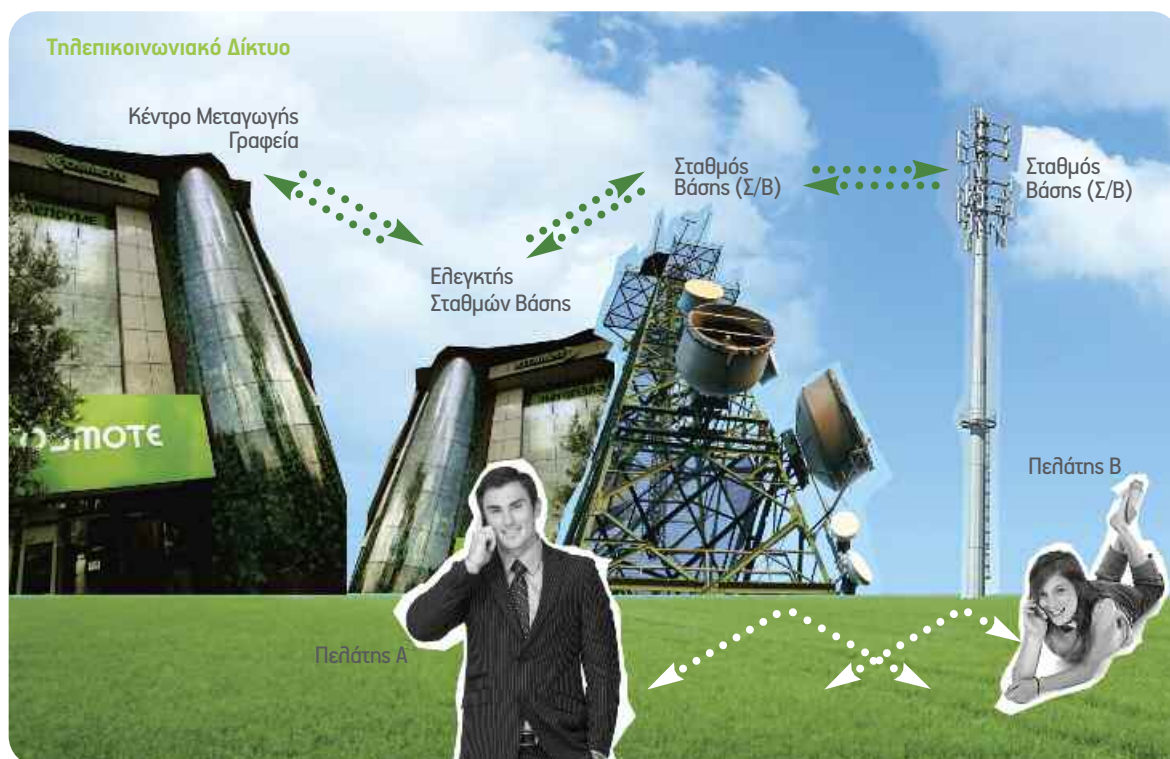
### Β. Τα κτίρια και το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της εταιρείας μας

Η εταιρεία μας έχει αναπτύξει ιδιόκτητο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας στις χώρες όπου δραστηριοποιείται, το οποίο βασίζεται στο Δίκτυο Κορμού (κέντρα μεταγωγής-MTX κτλ.) και σε πολυάριθμους Σταθμούς Βάσης (Σ/Β), που εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών μας. Η εταιρεία διαθέτει, επίσης, κτιριακές εγκαταστάσεις για τις διοικητικές λειτουργίες της.

Με τον τρόπο αυτό (παρακάτω σχήμα), η COSMOTE, σε όλες τις χώρες λειτουργίας της παρέχει επαρκή γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη υπερκαλύπτοντας τις συμβατικές υποχρεώσεις της.

### Γ. Το εμπορικό δίκτυο της εταιρείας μας

Η COSMOTE διαθέτει ένα εκτεταμένο, σύγχρονο εμπορικό δίκτυο σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιείται με περισσότερα από 2.500 καταστήματα-σημεία επαφής με τους πελάτες. Αποτελούμενο από τα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ, τα αποκλειστικά καταστήματα των εταιρειών του Ομίλου και το δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων και διανομέων, το εμπορικό δίκτυο της COSMOTE δίνει στην εταιρεία τη δυνατότητα να απευθύνεται στην πελατειακή της βάση με ευελιξία και αποτελεσματικότητα. Μόνο στην Ελλάδα, τα προϊόντα της COSMOTE διατίθενται σε περισσότερα από 1.000 σημεία σε όλη τη χώρα.



## II. Ο κόσμος μας, η Διοίκηση

Με λίγα λόγια

11 ομάδες κοινωνικών εταίρων

5 πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας

81 πλήρεις δείκτες GRI

5 στελέχη στο τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας



# Πώς μπορούμε να ενσωματώσουμε την υπευθυνότητα στον τρόπο με τον οποίο εργαζόμαστε καθημερινά;

## Πού στοχεύουμε;

Η COSMOTE, από την αρχή της εμπορικής της λειτουργίας, δρα με υπευθυνότητα έτσι, ώστε να μπορεί να συνεισφέρει στην παγκόσμια αειφόρο ανάπτυξη, να συνεργάζεται αρμονικά με τους Κοινωνικούς Εταίρους και να λαμβάνει υπόψη, οικονομικούς, περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς στόχους στη διαδικασία λήψης των αποφάσεών της. Στόχος μας είναι να λειτουργούμε με υπεύθυνο τρόπο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες μας για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία μας και, παράλληλα, να βελτιώνουμε την ανταγωνιστικότητά μας και να διασφαλίζουμε την ανάπτυξή μας.

## Τι πετύχαμε το 2010:

- Ανανεώθηκαν οι πιστοποιήσεις κατά ISO9001, ISO14001, OHSAS18001 της COSMOTE Ελλάδας.
- Όλοι οι εργαζόμενοί μας ακολουθούν το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου COSMOTE.
- Αυξήσαμε κατά 26% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών γενικά και κατά 10% τον αριθμό των δεικτών GRI, στους οποίους γίνεται αναφορά στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010.
- Επεκτείνουμε το Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα στην εταιρεία.
- Υλοποιήσαμε πρόγραμμα εκπαίδευσης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στο 84% των Ανώτατων, Ανώτερων και Μεσαίων Στελεχών του Ομίλου COSMOTE Ελλάδας.



# 1. Στρατηγική και Πλαίσιο Λειτουργίας

## A. Ορίζουμε τους τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας που μας αφορούν

### Ορισμός

Η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί θεμελιώδη εταιρική αρχή που αγκαλιάζει το σύνολο της επιχειρηματικής μας λειτουργίας και επηρεάζει τη συνολική μας στάση ως προς τα κοινωνικά, τα οικονομικά και τα περιβαλλοντικά ζητήματα. Στην COSMOTE, έχουμε ορίσει με σαφήνεια την Εταιρική Υπευθυνότητα, προκειμένου να οριοθετήσουμε τις δράσεις μας, να διευκολύνουμε την ομοιογενή κατανόησή της από τους εργαζόμενούς μας, έτσι ώστε να επιδιώξουμε οφέλη για όλους τους Κοινωνικούς μας Εταίρους.

### Εταιρική Υπευθυνότητα για την COSMOTE

Εταιρική Υπευθυνότητα (ΕΥ) είναι η δέσμευση της εταιρείας μας να συνεισφέρει στην παγκόσμια αειφόρο ανάπτυξη, συνεργαζόμενη με τους Κοινωνικούς Εταίρους και λαμβάνοντας υπόψη, οικονομικούς, περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς στόχους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων προκειμένου να αναλάβει τις ευθύνες της για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία της, ενώ, παράλληλα επιδιώκει τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς της.

### Πυλώνες Δράσης

Οι βασικοί Πυλώνες του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE είναι πέντε και καθορίστηκαν μέσα από διαδικασία εσωτερικής έρευνας, αλλά και διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους.

**Στρατηγική και Διοίκηση:** Στόχος μας είναι να λειτουργούμε με υπεύθυνο τρόπο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες μας για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία μας και, παράλληλα, να βελτιώνουμε την ανταγωνιστικότητά μας και να διασφαλίζουμε την ανάπτυξή μας.

**Περιβάλλον:** Στόχος μας είναι, η επιχειρηματική μας ανάπτυξη να μην έχει επιπτώσεις στο περιβάλλον (ή όπου αυτό δεν είναι δυνατό, να περιορίσουμε την όποια αρνητική επίδραση, η οποία αναπόφευκτα προκαλείται από την ανθρώπινη δραστηριότητα) και, παράλληλα, να ευαισθητοποιήσουμε τους συμπολίτες μας στην υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης στάσης απέναντι στο περιβάλλον.

**Κοινωνία:** Στόχος μας είναι η ανάπτυξη της εταιρείας μας να βρίσκεται σε παράλληλη τροχιά με την ευημερία και την προαγωγή της ποιότητας ζωής των κατοίκων στις τοπικές κοινωνίες στην Ελλάδα, αλλά και στις χώρες που δραστηριοποιούμαστε.

**Εργαζόμενοι:** Στόχος μας είναι να προσφέρουμε ένα εργασιακό περιβάλλον ασφαλές, δίκαιο και υποστηρικτικό για την ανάπτυξη και τη ζωή των ανθρώπων μας.

**Αγορά:** Στόχος μας είναι να ακολουθούμε ένα τρόπο διοίκησης που να διέπεται από κανόνες διαφάνειας και ηθικής και, παράλληλα, να συμβάλλουμε στην υπεύθυνη λειτουργία της Αγοράς όπου δραστηριοποιούμαστε.

### Μεθοδολογική Προσέγγιση

Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που κρατάτε στα χέρια σας, περιγράφουμε τη φιλοσοφία, τη στρατηγική, τα προγράμματα, τις πρακτικές και τις σχετικές δράσεις που ακολουθούμε στους πέντε καθορισμένους Πυλώνες. Για το σκοπό αυτό, κάθε 3 χρόνια διεξάγουμε Μελέτη Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Επικινδυνότητας. Στη μελέτη αυτή, αναγνωρίζονται περιοχές, στις οποίες ενδέχεται η εταιρεία μας να επηρεάσει αρνητικά τους Κοινωνικούς Εταίρους, την εταιρεία ή την εταιρική φήμη και εικόνα. Το 2009, μέσα από μία συστηματική προσπάθεια και με τη συμμετοχή πάνω από 30 εργαζομένων, αναγνωρίστηκαν 23 περιοχές, οι οποίες αντιμετωπίστηκαν με συγκεκριμένο πλάνο δράσης το 2010, βάσει προτεραιοτήτων που θέσαμε.

Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης πρώτης φάσης, περιγράφονται περιληπτικά στο Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας που ακολουθεί. Το Πλαίσιο είναι χρήσιμο, προκειμένου η εταιρεία μας να μπορεί να οργανώνει σφαιρικά και να διαχειρίζεται με συνέπεια όλα τα ζητήματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποφεύγοντας έτσι την υλοποίηση προγραμμάτων που δεν συνάδουν με τη φύση της λειτουργίας της.

## Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας

### Εταιρική Υπευθυνότητα

Εξωτερική

Εσωτερική

#### Περιβάλλον

Μείωση της επίδρασής μας

- Ενέργεια
- Α' ύλη και Απόβλητα
- Στοιβάδα Όζοντος
- Νερό
- Μετακινήσεις
- Βιοποικιλότητα
- Ακτινοβολία
- Οπτική Όχληση
- Ηχητική Όχληση
- Ευαισθητοποίηση

Χαμηλό Ανθρακικό Αποτύπωμα

#### Κοινωνία

Κάλυψη αναγκών

- Κοινωνική Συνεισφορά
- Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Οικονομική συνεισφορά
- Εθελοντισμός
- Επιχειρηματικότητα
- Πρόσβαση στην Κοινωνία Πληροφοριών

Επικοινωνία για όλους

#### Αγορά

Ενίσχυση του "υπεύθυνου επιχειρείν"

- Εταιρική Διακυβέρνηση
- Ηθικός Ανταγωνισμός
- Υπεύθυνο Marketing
- Υπεύθυνες Προμήθειες
- Ικανοποίηση Πελατών
- Ευαισθητοποίηση Κοινωνία
- Ασφάλεια Δεδομένων

#### Εργαζόμενοι

Βελτίωση των συνθηκών

- Θέσεις εργασίας
- Υγεία & Ασφάλεια
- Δίκαιη Εργασία
- Συνδικαλισμός
- Ανάπτυξη Εργαζομένων
- Οικειοθελείς παροχές
- Ενημέρωση Εργαζομένων
- Ικανοποίηση Εργαζομένων

Τεχνολογία και Εργασία  
Τεχνολογία και Ζωή

### Στρατηγική και Διοίκηση

## Β. Ορίζουμε τις Στρατηγικές και Λειτουργικές μας προτεραιότητες

### Ορισμός

Σε δεύτερη φάση, από τα θέματα που ορίζονται στο παραπάνω πλαίσιο, η COSMOTE αναγνωρίζει τις Λειτουργικές της προτεραιότητες, λαμβάνοντας υπόψη: (α) την επίδραση που έχει η κάθε περιοχή στους Κοινωνικούς μας Εταίρους και (β) το βαθμό ελέγχου που μπορεί να ασκήσει η εταιρεία πάνω σε κάθε θέμα. Παράλληλα, η ανάλυση αυτή χρησιμοποιείται και για να καθορίσει την έκταση της παρουσίας του κάθε θέματος στον Απολογισμό αυτό. Έτσι, π.χ. στον τομέα Περιβάλλον, το θέμα της Ενέργειας αποτελεί προτεραιότητα, ενώ, το θέμα της Ηχητικής Όχλησης αποτελεί δευτερεύον θέμα και δεν παρουσιάζεται εκτεταμένα.

Στην τρίτη φάση, η COSMOTE αναγνωρίζει τη σημαντική θετική συνεισφορά που μπορεί να έχει μακροπρόθεσμα, σε επιλεγμένα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, σε σχέση με το σύνολο των περιοχών όπου δραστηριοποιείται. Τα θέματα αυτά αποτελούν Στρατηγικές προτεραιότητες.

### ■ Χαμηλό Ανθρακικό Αποτύπωμα

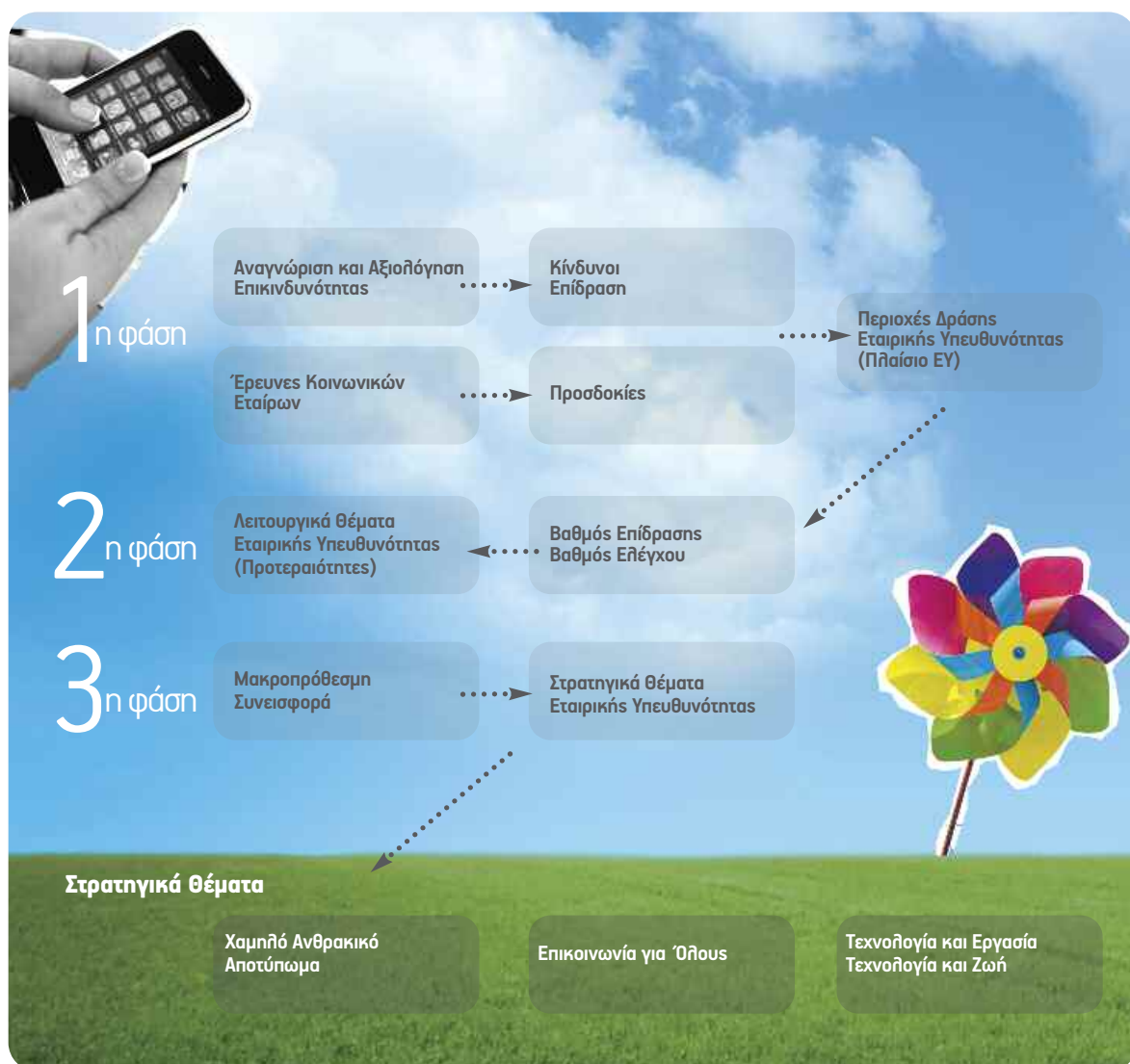
Ο κλάδος Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ICT) μπορεί να συμβάλει στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας (και αντίστοιχα των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα), σε ποσοστό που με βάση τη μελέτη SMART 2020 μπορεί να φτάσει το 15% μέχρι το 2020, ποσοστό που αντιστοιχεί σε 7,8 Gtn CO<sub>2</sub> (βλέπε ενότητα III-2).

### ■ Επικοινωνία για Όλους

Μία εταιρεία κινητής τηλεφωνίας μπορεί να παρέχει στους πολίτες πρόσβαση σε πληροφορίες-επικοινωνία αμβλύνοντας το ψηφιακό χάσμα, να βοηθήσει άτομα με αναπηρία σε μία ισότιμη ζωή κτλ. (βλέπε ενότητες IV-1,2,6, VI-5).

### ■ Τεχνολογία και Εργασία-Τεχνολογία και Ζωή

Οι υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μπορούν να συνεισφέρουν στην αποτελεσματική εργασία, ανεξάρτητα από τοποθεσίες και ταξίδια, στην κοινωνική δικτύωση και στην ισορροπία εργασίας/προσωπικής ζωής (βλέπε ενότητα IV-2).



## 2. Τρόπος Διοίκησης

### A. Εντάσσουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα στην οργανωτική μας δομή

Στην COSMOTE, από το 2004 λειτουργεί Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, το οποίο διασφαλίζει ότι η εταιρεία μας αντιμετωπίζει τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας συστηματικά, τόσο σε διοικητικό, όσο και σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο. Παράλληλα, από τις αρχές του 2006, λειτουργεί Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, με εκπροσώπους από όλες τις οργανωτικές μονάδες της εταιρείας, με στόχο:

- α) την ενσωμάτωση των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας στις μονάδες της εταιρείας,
- β) τη συστηματική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε ζητήματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στο ίδιο πλαίσιο, η εταιρεία έχει δημιουργήσει σειρά επιτροπών, ομάδων και εξειδικευμένων οργανωτικών μονάδων, οι οποίες διασφαλίζουν ότι ειδικότερα θέματα αντιμετωπίζονται με υπεύθυνο και συστηματικό τρόπο:

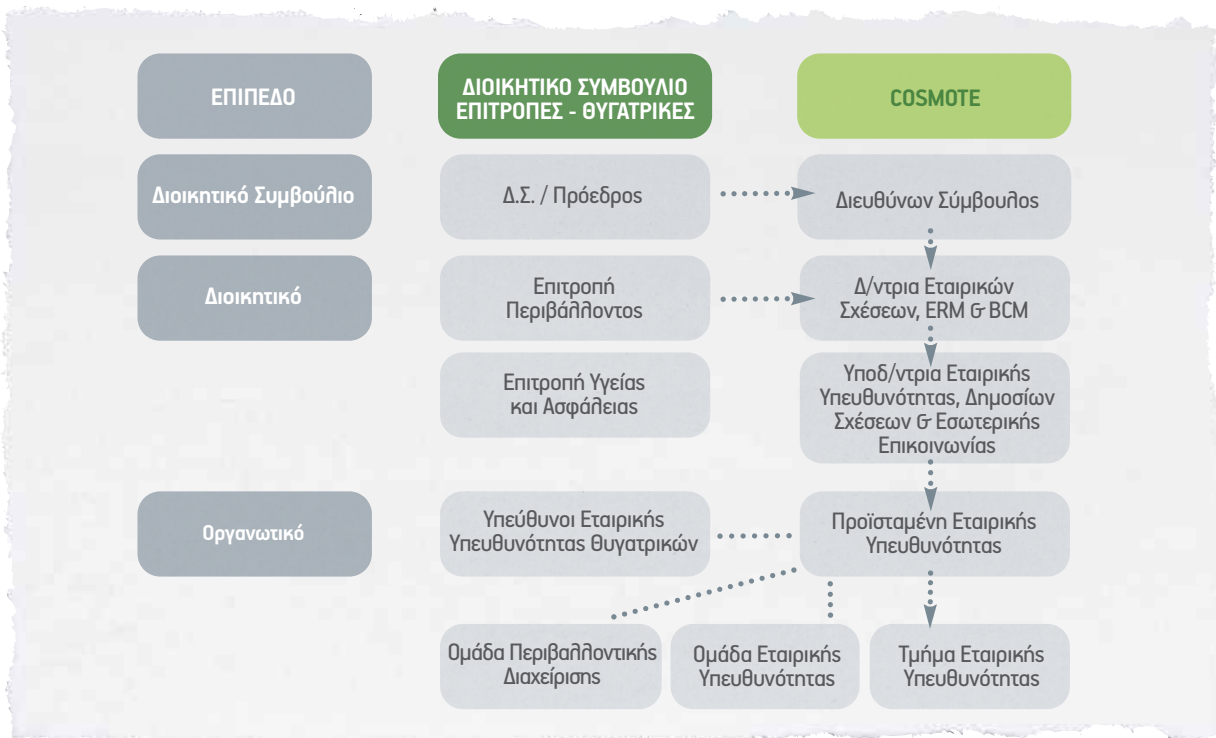
- α) Επιτροπή και Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αρμόδιες για τη διασφάλιση της εφαρμογής περιβαλλοντικών πολιτικών.
- β) Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων, αρμόδια για το διοικητικό συντονισμό σε περιπτώσεις σημαντικών περιστατικών.
- γ) Επιτροπή Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCM), αρμόδια για την επίβλεψη της υλοποίησης του πλάνου Επιχειρησιακής Συνέχειας, που έχει ως στόχο τη θωράκιση του οργανισμού από απρόβλεπτα συμβάντα.

δ) Ομάδα EMF διαχείρισης θεμάτων Σταθμών Βάσης (Σ/Β) και Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας, αρμόδια για την παρακολούθηση, το συντονισμό και τη διαχείριση θεμάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία των Σ/Β και EMF στην οποία συμμετέχουν στελέχη από τη Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων, ERM & BCM, τη Γενική Τεχνική Διεύθυνση και τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού, Νομικών Υπηρεσιών και Ρυθμιστικών Θεμάτων.

ε) Επιτροπή και Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας. Η Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας είναι αρμόδια για την εφαρμογή και την υλοποίηση πολιτικών και διαδικασιών υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας αποτελείται από 6 μέλη στην Αθήνα και 3 μέλη στην Θεσσαλονίκη, τα οποία εκλέγονται από τους ίδιους τους εργαζομένους της εταιρείας κάθε 2 χρόνια.

στ) Επιτροπή Συμμόρφωσης & Εταιρικής Διακυβέρνησης, αρμόδια για την παρακολούθηση της εφαρμογής του Προγράμματος Διαχείρισης Συστήματος Συμμόρφωσης (CMS), την υποστήριξη του Διευθυντή Συμμόρφωσης, την εξέταση εν γένει ζητημάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και την εισήγηση για λήψη σχετικών αποφάσεων. Η Επιτροπή απαρτίζεται από Γενικούς Διευθυντές και Διευθυντές σχετικών λειτουργιών.

Συνολικά, το μοντέλο διοίκησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2010 (το οποίο περιλαμβάνει υπευθυνότητες σε κοινωνικά-εσωτερικά και εξωτερικά-οικονομικά, περιβαλλοντικά θέματα, κτλ.), σε επίπεδο διοικητικό και οργανωτικό, περιγράφεται παρακάτω.





## Β. Εντάσσουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα στον τρόπο Διοίκησής μας

Για την εταιρεία μας, η Εταιρική Υπευθυνότητα δεν αποτελεί ξεχωριστή δραστηριότητα, αντίθετα η προσπάθειά μας είναι να εντάξουμε την παράμετρο της υπεύθυνης λειτουργίας σε κάθε δραστηριότητά μας και στις πρακτικές Διοίκησης που ακολουθούμε.

**Κώδικας Συμπεριφοράς:** Στην COSMOTE, αναγνωρίζουμε ότι τόσο η διασφάλιση της μακροπρόθεσμης ανάπτυξής μας, όσο και η διαφύλαξη των συμφερόντων των Κοινωνικών μας Εταίρων εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την τήρηση κοινά αποδεκτών αρχών επιχειρηματικής ηθικής και συμπεριφοράς της Διοίκησης και των εργαζομένων μας.

Για το λόγο αυτό, υιοθετήσαμε Κώδικα Συμπεριφοράς, ο οποίος αποτελεί τη διακήρυξη των αξιών και των αρχών μας και ορίζει τον τρόπο, με τον οποίο η Διοίκηση και οι εργαζόμενοι της COSMOTE οφείλουν να συμπεριφέρονται σε καθημερινή βάση, όπου και αν δραστηριοποιούνται. Ο Κώδικας γνωστοποιείται σε κάθε νεοπροσλαμβανόμενο, είναι αναρτημένος τόσο στην Ιστοσελίδα, όσο και στο Intranet της εταιρείας και όλοι οι εργαζόμενοι υπόκεινται στις διατάξεις του, ανεξαρτήτως ιεραρχικού επιπέδου, χώρας απασχόλησης κτλ. Παράλληλα, υπάρχει και Πολιτική για την αναφορά και διαπίστωση παραβάσεων του Κώδικα Συμπεριφοράς. Ο Κώδικας περιλαμβάνει τις εξής ενότητες:

- Οι αρχές μας κατά το επιχειρείν.
- Η συμπεριφορά μεταξύ των συναδέλφων.
- Η συμπεριφορά της Διοίκησης προς τους εργαζομένους.
- Η συμπεριφορά των εργαζομένων προς την εταιρεία.
- Η συμπεριφορά μας προς τους πελάτες.
- Η συμπεριφορά μας προς τους μετόχους και το επενδυτικό κοινό.
- Η συμπεριφορά μας προς τους προμηθευτές και συνεργάτες.
- Η συμπεριφορά μας προς τους ανταγωνιστές.
- Η συμπεριφορά μας προς τις αρχές.
- Η συμπεριφορά μας προς τα ΜΜΕ.
- Η στάση μας προς το περιβάλλον.

**Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης:** Η εταιρεία, θέλοντας να διαφυλάξει τα συμφέροντα των μετόχων, αλλά και των Κοινωνικών Εταίρων και παράλληλα να ενισχύσει την υπεύθυνη εσωτερική λειτουργία της, έχει εφαρμόσει Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το οποίο βασίζεται σε τρεις βασικές λειτουργίες: ενημέρωση και πρόληψη, εντοπισμός και έρευνα, ανταπόκριση και διαχείριση (βλ.επε ενότητα VI-1Γ).

**Συστήματα Διοίκησης:** Στην COSMOTE έχουμε αναπτύξει Συστήματα Διοίκησης, τα οποία είναι πιστοποιημένα από έγκριτους οργανισμούς και μας βοηθούν να διαχειριζόμαστε με συστηματικό τρόπο την επιχειρηματική μας λειτουργία, συμπεριλαμβάνοντας και θέματα που σχετίζονται με την Εταιρική Υπευθυνότητα, όπως η Περιβαλλοντική Διαχείριση, η Υγεία και η Ασφάλεια των εργαζομένων. Πιο αναλυτικά, εφαρμόζουμε τα εξής συστήματα:

- **ISO 9001:2008:** Σύστημα Ποιότητας, πιστοποιημένο από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ).
- **ISO 14001:2004:** Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος, πιστοποιημένο από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TÜV HELLAS / TÜV NORD.
- **OHSAS 18001:2008:** Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία, πιστοποιημένο από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TÜV HELLAS / TÜV NORD.



### Δράσεις Θυγατρικών

Μέσα στο 2010 πιστοποιήθηκε κατά ISO9001:2008 και η COSMOTE Ρουμανίας.

### Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας ορίζει μεταξύ άλλων ότι:

- Αναπτύσσουμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες με ειλικρίνεια, σεβασμό και ακεραιότητα.
- Τηρούμε τους νόμους και υιοθετούμε αρχές επιχειρηματικής ηθικής.
- Δεν ανεχόμαστε το χρηματισμό, τη διαφθορά και τη δωροδοκία.
- Συνεργαζόμαστε αποτελεσματικά και καλλιεργούμε πνεύμα ομαδικότητας.
- Τηρούμε τις υποσχέσεις μας και είμαστε ειλικρινείς.

## Γ. Εστιάζουμε σε μετρήσιμα αποτελέσματα

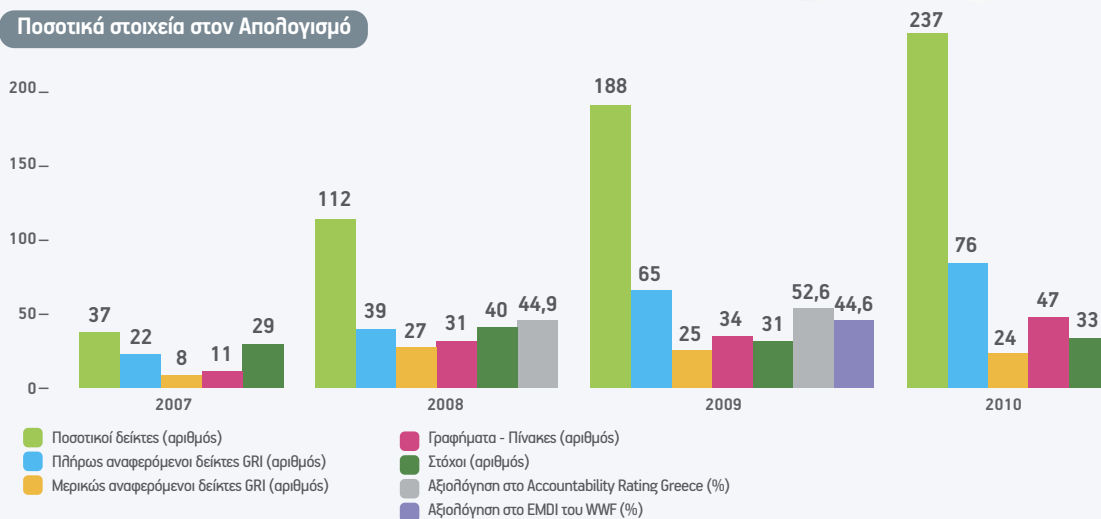
### Καλή Πρακτική

#### Εστίαση σε μετρήσιμα αποτελέσματα

Στην COSMOTΕ αναγνωρίζουμε τη διεθνή τάση για τη δημοσίευση αξιόπιστων και μετρήσιμων στοιχείων, που ενισχύουν τη διαφάνεια προς τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Για το λόγο αυτό, εστιάζουμε στην παρουσίαση όσο το δυνατόν πληρέστερων ποσοτικών δεικτών, στόχων και αξιολογήσεων, όπως αυτοί αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα.



#### Ποσοτικά στοιχεία στον Απολογισμό



## Δ. Διασφαλίζουμε την αξιοπιστία δεδομένων

Η δημοσιοποίηση αξιόπιστων ποσοτικών στοιχείων αποτελεί προϋπόθεση διαφάνειας. Για το λόγο αυτό:

- Ακολουθούμε συγκεκριμένη διαδικασία συλλογής στοιχείων που περιλαμβάνει τέσσερα επίπεδα: Ιδιοκτητής πληροφορίας, Προϊστάμενος (ελεγκτής σε οργανωτικό επίπεδο), Προϊστάμενος Εταιρικής Υπευθυνότητας (ελεγκτής σε λειτουργικό επίπεδο), Υποδ/τρια Εταιρικής Υπευθυνότητας, Δημοσίων Σχέσεων και Εσωτερικής Επικοινωνίας (ελεγκτής σε διοικητικό επίπεδο).

Παράλληλα, για την ανεξάρτητη διασφάλιση της αξιοπιστίας των στοιχείων που ανακοινώνουμε προς τους Κοινωνικούς μας Εταίρους:

- Ελέγχουμε στοιχεία όπως, περιβαλλοντικά, Υγείας & Ασφάλειας στο πλαίσιο της ετήσιας επαναπιστοποίησης των συστημάτων διοίκησης της εταιρείας.
- Γίνεται εκτεταμένη επιβεβαίωση, στο πλαίσιο της επαλήθευσης του Απολογισμού (που πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2009), από ανεξάρτητο εξωτερικό ελεγκτικό φορέα (βλέπε Ενότητα VII-4).



### 3. Αναγνώριση-Συμμετοχή

#### Α. Συμμετέχουμε σε Διεθνείς & Εθνικούς Οργανισμούς

Η εταιρεία μας είναι μέλος Διεθνών & Εθνικών Οργανισμών, μέσω των οποίων προσπαθεί να προωθήσει θέματα του κλάδου της Κινητής Τηλεφωνίας αλλά και της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Ενδεικτικά, η εταιρεία είναι μέλος των εξής φορέων:

##### Στον Τομέα των Τηλεπικοινωνιών:

- GSM Association (GSM-A): η εταιρεία είναι μέλος του Παγκόσμιου Συνδέσμου Παρόχων Κινητών Επικοινωνιών και μετέχει ενεργά σε πολλές υπο-ομάδες εργασίας του.
- Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ): η εταιρεία αποτελεί ιδρυτικό μέλος της ένωσης, που ως στόχο έχει την ενίσχυση της συνεργασίας και την προώθηση θεμάτων κοινού ενδιαφέροντος των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.
- European Telecommunications Standards Institute (ETSI): η εταιρεία είναι από το 1998 μέλος του μεγαλύτερου Ευρωπαϊκού Οργανισμού τυποποίησης στις τηλεπικοινωνίες.
- Σ.Ε.Π.Ε. (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδος).
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών Σ.Ε.Β. (Ε.Α.Τ.-Σ.Ε.Β. Επιτροπή Ασύρματων Επικοινωνιών και Ε.Κ.Τ.-Σ.Ε.Β. Επιτροπή Κινητών Επικοινωνιών).

##### Στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- GeSI (Global e-Sustainability Initiative): σκοπός είναι η ενθέρωση του κοινού και η προώθηση τεχνολογιών που συνεισφέρουν στη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
- Ελληνικό παράρτημα του Διεθνούς Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (Global Compact).
- Δράση Ενημέρωσης και Επαγρύπνησης «saferinternet.gr» του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου.
- Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς».
- Ομάδα Εργασίας Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων: σκοπός είναι η διερεύνηση της επιρροής των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις Κλιματικές Αλλαγές.

##### Άλλοι φορείς:

- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α.).
- Forum "Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς".

#### Β. Αναγνωρίζονται οι προσπάθειές μας

Η αναγνώριση των προσπαθειών μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποτελεί για μας εφαλτήριο, αλλά και δέσμευση για να συνεχίσουμε την εφαρμογή μακροχρόνιων προγραμμάτων, με συνέπεια και σταθερότητα.

Το 2010, λάβαμε αρκετές διακρίσεις, όπως:

- Στο πλαίσιο των «Επιχειρηματικών Βραβείων ΧΡΗΜΑ», η COSMOTE απέσπασε το «Πρώτο Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010», βάσει ψηφοφορίας, στην οποία συμμετείχε το ευρύ επιχειρηματικό κοινό.
- Στο πλαίσιο των βραβείων «BRAVO, Βραβεία Βιώσιμης Ανάπτυξης», ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008, βραβεύτηκε ως ο Καλύτερος Απολογισμός συνολικά.
- Στο πλαίσιο της 5ης Διοργάνωσης των Αριστείων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδας (Σ.Δ.Ε), η εταιρεία απέσπασε Βραβείο για το πρόγραμμα «Όταν έχεις τη γνώση, έχεις τον κόσμο στα χέρια σου: Πρωτοβουλίες Ενημέρωσης για την Ασφαλή Χρήση Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας», στην κατηγορία Επιχειρηματικό Περιβάλλον / Αγορά.
- Στο πλαίσιο της Αξιολόγησης EMDI (Environmental Management and Disclosure Index), που εφαρμόστηκε για 1η φορά στην Ελλάδα από την WWF Ελλάδας, η COSMOTE Ελλάδας αξιολογήθηκε στην κατηγορία F, λαμβάνοντας αξιολόγηση 44,6%.



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση των Βραβείων Βιώσιμης Ανάπτυξης



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση των Αριστείων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009

### 4. Κοινωνικοί Εταίροι

#### Α. Καλλιεργούμε το διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους

Οι αρχές που διέπουν τις σχέσεις μας με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, τις ομάδες, δηλαδή, εκείνες που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις αποφάσεις μας, συμπεριλαμβάνονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας (βλέπε Ενότητα II-2B).

Σήμερα, οι Κοινωνικοί Εταίροι (που αναγνωρίζονται μέσα από συνάντηση με εκπροσώπους των τμημάτων της εταιρείας) απαιτούν διαφάνεια κατά το επιχειρείν, αλλά και πιο ενεργή συμμετοχή των εταιρειών στα κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα. Η COSMOTE επιδιώκει να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων μέσα από πολιτικές, διαδικασίες και δράσεις, όπως αυτές αποτυπώνονται στον Απολογισμό και περιγράφονται συνοπτικά στον παρακάτω πίνακα:

**Κοινωνικός  
Εταίρος****Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από:  
(ετήσιες/συνεχείς δραστηριότητες)****Ερωτήματα****Σχετική ενότητα  
Απολογισμού**

<b>Πελάτες</b> (Εταιρικοί & Οικιακοί)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών</li> <li>■ Λειτουργία Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών</li> <li>■ Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>■ Ειδικές έρευνες</li> <li>■ Δίκτυο πωλήσεων</li> <li>■ Social Media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιότητα Υπηρεσιών (σε σχέση με κόστος)</li> <li>■ Λειτουργία της Κινητής Τηλεφωνίας</li> <li>■ Ασφαλής χρήση υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας</li> <li>■ Η/Μ Ακτινοβολία</li> <li>■ Υπεύθυνο Marketing (π.χ. Δικαιώματα Καταναλωτών)</li> <li>■ Τιμολόγηση</li> </ul>	Αγορά: VI-2,3,5,6,7 Περιβάλλον: III-8
<b>Εμπορικό Δίκτυο</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>■ Ειδικές έρευνες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διαφάνεια</li> <li>■ Εταιρική Διακυβέρνηση</li> <li>■ Οικονομική ανάπτυξη</li> </ul>	Αγορά: VI-1,2 Κοινωνία: IV-3
<b>Προμηθευτές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις</li> <li>■ Συναντήσεις εργασίας</li> <li>■ Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>■ Αξιολόγηση προμηθευτών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διαφάνεια</li> <li>■ Πολιτική αγορών</li> <li>■ Οικονομική ανάπτυξη</li> </ul>	Αγορά: VI-2,3,4 Κοινωνία: IV-3
<b>Εργαζόμενοι</b> (και Εργατικά Συνδικάτα)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διαπραγματεύσεις με το Σωματείο Εργαζομένων</li> <li>■ Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων</li> <li>■ Εσωτερική Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>■ Διοργανώσεις εκδηλώσεων</li> <li>■ Εκδόσεις ενημερωτικών εντύπων</li> <li>■ Συναντήσεις</li> <li>■ Εκπαιδευτικό Σεμινάριο Εταιρικής Υπευθυνότητας (Ανώτατα, Ανώτερα &amp; Μεσαία Διοικητικά Στελέχη)</li> <li>■ Σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης</li> <li>■ Εκπαιδεύσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επαγγελματική Ανάπτυξη και Εξέλιξη</li> <li>■ Υγεία &amp; Ασφάλεια</li> <li>■ Δίκαιη εργασία (διαφορετικότητα, ισορροπία ζωής-εργασίας)</li> <li>■ Εκπαίδευση</li> </ul>	Εργαζόμενοι: V-2,3,5
<b>Επίσημες Αρχές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διάλογος με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό επίπεδο</li> <li>■ Συμμετοχή σε οργανισμούς και ενώσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διαφάνεια</li> <li>■ Διακυβέρνηση</li> <li>■ Οικονομική ανάπτυξη</li> </ul>	Αγορά: VI-1,2 Κοινωνία: IV-3
<b>Ακαδημαϊκή Κοινότητα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συνεργασία στο πλαίσιο προγραμμάτων</li> <li>■ Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Περιβάλλον</li> <li>■ Η/Μ Ακτινοβολία</li> <li>■ Ασφαλής χρήση υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας</li> <li>■ Θέσεις εργασίας</li> </ul>	Περιβάλλον: III-2-8 Αγορά: VI-3,7 Εργαζόμενοι: V-1
<b>Τοπικές Κοινωνίες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συστηματικές επισκέψεις</li> <li>■ Συστηματικός διάλογος με εκπροσώπους των τοπικών αρχών και διαφόρων φορέων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Περιβαλλοντική λειτουργία</li> <li>■ Κάλυψη αναγκών τοπικών κοινωνιών</li> <li>■ Στήριξη της τοπικής επιχειρηματικότητας</li> <li>■ Η/Μ Ακτινοβολία</li> </ul>	Περιβάλλον: III-2,4,7,8 Κοινωνία: IV-2,6 Αγορά: V-5
<b>Πολίτες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>■ Ενημερωτικές Συναντήσεις με πολίτες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Περιβαλλοντική λειτουργία (π.χ. ανακύκλωση, ρύπανση)</li> <li>■ Κοινωνική συνεισφορά (π.χ. φτώχεια, κοινωνικός αποκλεισμός, αναπηρία)</li> <li>■ Οικονομική ανάπτυξη</li> <li>■ Η/Μ Ακτινοβολία</li> <li>■ Υπεύθυνο Marketing (π.χ. προστασία παιδικής ηλικίας, τιμολόγηση)</li> <li>■ Ισότητα Εργαζομένων</li> <li>■ Θέσεις εργασίας</li> </ul>	Περιβάλλον: III-2-7 Κοινωνία: IV-1,3 Αγορά: VI-3,6 Εργαζόμενοι: V-1,3
<b>Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Σύναψη συνεργασιών</li> <li>■ Συναντήσεις με ΜΚΟ</li> <li>■ Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>■ Αξιολογήσεις &amp; Δείκτες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Περιβαλλοντική λειτουργία</li> <li>■ Χρήση φυσικών πόρων</li> <li>■ Κοινωνική συνεισφορά</li> </ul>	Περιβάλλον: III-2-8 Κοινωνία: IV-2
<b>Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εταιρικές Ανακοινώσεις (Δελτία Τύπου) κ.α</li> <li>■ Συνεντεύξεις Τύπου - Εκδηλώσεις</li> <li>■ Ενημερωτικές επαφές με εκπροσώπους ΜΜΕ</li> <li>■ Ειδικές Έρευνες ΜΜΕ</li> </ul>	Όλα τα παραπάνω θέματα	Διοίκηση, Περιβάλλον Αγορά, Εργαζόμενοι Κοινωνία
<b>Μέτοχοι (OTE / Deutsche Telekom)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συναντήσεις ανώτατων στελεχών</li> <li>■ Υιοθέτηση και υλοποίηση αρχών και πολιτικών</li> <li>■ Συνεργασία</li> </ul>	Όλα τα παραπάνω θέματα	Διοίκηση, Περιβάλλον Αγορά, Εργαζόμενοι Κοινωνία

## Β. Παρακολουθούμε την αντίληψη των Κοινωνικών μας Εταίρων

Η COSMOTE παρακολουθεί την άποψη των Κοινωνικών της Εταιρών με διάφορα μέσα. Ενδεικτικά, αναφέρονται κάποιες διεργασίες που χρησιμοποιούνται πιο αναλυτικά:

**Πολίτες:** Η εταιρεία συμμετέχει και παρακολουθεί έρευνες που διεξάγονται από ανεξάρτητους φορείς σχετικά με τις αντιλήψεις των Κοινωνικών μας Εταίρων, ως προς την υπεύθυνη λειτουργία μας. Ως παράδειγμα αναφέρεται η ποσοτική έρευνα «Κοινωνικό Βαρόμετρο A.S.B.I.», όπου η COSMOTE αξιολογείται από το σύνολο των ερωτημάτων ως:

- η τρίτη πιο αναγνωρίσιμη για το κοινωνικό της έργο εταιρεία στην ελληνική αγορά (και ως η πρώτη στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών),
- η δεύτερη, για τη διεξοδικότητα του κοινωνικού της έργου, εταιρεία στην ελληνική αγορά (και ως η πρώτη στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών).

(Πηγή: ASBI-Awareness & Social Behavior Index 2010).

### Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας



Τα 4 τελευταία χρόνια η COSMOTE αξιολογείται από το κοινό ως «η εταιρεία κινητής τηλεφωνίας με την μεγαλύτερη κοινωνική ευαισθησία».

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα και είναι μέσος όρος των αποτελεσμάτων έτους πολυετησιότητας.

\*\* Ως βάση έχουν οριστεί τα στοιχεία της COSMOTE Ελλάδας για το 2006, αντιπροσώπωντας το 100%. (Πηγή: Tracking Study 2009, Centrum)

Επιπλέον, η COSMOTE, με δική της πρωτοβουλία, διεξάγει ειδικές έρευνες για την αναγνώριση και τον εντοπισμό των ζητημάτων που απασχολούν διάφορες κοινωνικές ομάδες. Ειδικότερα το 2010, υλοποίησε ποιοτική έρευνα κατά την οποία οι ερωτώμενοι κλήθηκαν μεταξύ άλλων να αξιολογήσουν τα υφιστάμενα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας. Τέλος, μέσω περιοδικών ποσοτικών ερευνών η COSMOTE παρακολουθεί συστηματικά συγκεκριμένους δείκτες σε σχέση με την αντίληψη του κοινού για την κοινωνική ευαισθησία της εταιρείας.

**Εργαζόμενοι:** Οι αντιλήψεις των εργαζομένων γύρω από τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα διότι αυτοί αφενός είναι οι πρώτοι που κρίνουν το έργο της εταιρείας και αφετέρου αποτελούν εν δυνάμει πρεσβευτές Εταιρικής Υπευθυνότητας για την εταιρεία. Σε συνέχεια μιας ποσοτικής έρευνας που είχε διεξαχθεί το 2009, το 2010 οργανώσαμε ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια στο 84% των Ανωτάτων, Ανωτέρων και Μεσαίων Στελεχών της COSMOTE στην Ελλάδα. Η ανάδραση και τα αποτελέσματα αυτού του σεμιναρίου ενσωματώθηκαν στον παρόντα Απολογισμό.

(Πηγή: Εκπαίδευση Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE 2010).

**Πελάτες (Ειδικά Κοινά):** Καθώς το θέμα της ασφαούς χρήσης του διαδικτύου και του κινητού τηλεφώνου αποκτά αυξανόμενη σημασία (βλέπε Ενότητα VI-3), η εταιρεία μας διεξήγαγε ειδική έρευνα το 2009 σε γονείς, εκπαιδευτικούς και νέους, ώστε:

- Να αποτυπώσει συνήθειες και αντιλήψεις τους σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου και του κινητού.
- Να διερευνήσει αντιλήψεις σχετικά με την επικινδυνότητα και την ηθική της χρήσης τους.
- Να αποτυπώσει το ρόλο και την επίδραση του σχολείου, της οικογένειας, της COSMOTE και άλλων φορέων στην ενημέρωση των νέων σχετικά με τη σωστή χρήση του διαδικτύου και του κινητού.

(Πηγή: Έρευνα για την Ασφαλή Χρήση του Διαδικτύου και των Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας 2009, Alternative)

## 5. Στόχοι 2010 και 2011

Δεσμευτήκαμε (το 2010)	Υλοποιήσαμε (το 2010)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2011)	Ημ/νία Στόχος
Να βελτιωθούμε κατά 5% στην αξιολόγηση Accountability Rating.	Δεν πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση από τον φορέα στην Ελλάδα			
Να αυξήσουμε κατά 10% τη χρήση Δεικτών GRI στον Απολογισμό.	Βλέπε Ενότητα II-2Γ	100%	Να αυξήσουμε κατά 5% τη χρήση Δεικτών GRI στον Απολογισμό.	2011
Να διεξάγουμε Μελέτη Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Επικινδυνότητας στις θυγατρικές COSMOTE (Ρουμανία) και GLOBUL (Βουλγαρία).	Βλέπε Ενότητα II-1Α Διεξήχθη για θέματα Περιβάλλοντος.	50%	Να εκδώσουμε Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας τουλάχιστον για μία θυγατρική μας στο εξωτερικό.	2011
Να επεκτείνουμε το σύστημα συλλογής, καταγραφής και ελέγχου στοιχείων, που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.	Βλέπε Ενότητα II-2	75%	Να επεκτείνουμε το σύστημα συλλογής, καταγραφής και ελέγχου στοιχείων, που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2011
Να επεκτείνουμε διοικητικές πρακτικές στις θυγατρικές μας στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.	Βλέπε Ενότητα II-VI	75%	Να επεκτείνουμε διοικητικές πρακτικές στις θυγατρικές μας στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.	2011
Να προχωρήσουμε σε έρευνα αντίληψης (στάσεων και συμπεριφορών) όλων των Κοινωνικών Εταίρων.	Βλέπε Ενότητα II-4Α,Β	25%	Να προχωρήσουμε σε έρευνα αντίληψης (στάσεων και συμπεριφορών) όλων των Κοινωνικών Εταίρων.	2012
Να εκπαιδεύσουμε την Διοικητική Ομάδα σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	Βλέπε Ενότητα II-4Β	100%	Να εκπαιδεύσουμε τις θυγατρικές εταιρείες στην εκπόνηση Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2011

### III. Ο κόσμος μας, το Περιβάλλον



#### Με λίγα λόγια

136,5 τόνοι υλικών συσκευασίας προϊόντων

5 εκατ. μετρήσεις ραδιοεκπομπών

837 χιλ. βιοδιασπώμενες σακούλες

1,9 εκατ. λίτρα πετρέλαιο

24,7 χιλ. κυβικά μέτρα νερού

159 GWh ηλεκτρικής ενέργειας



# Πώς μπορούμε να συνεχίσουμε τη λειτουργία μας, χωρίς να επιβαρύνουμε το περιβάλλον;

## Πού στοχεύουμε;

Η εταιρεία μας λόγω του αντικείμενου των υπηρεσιών που προσφέρει, συγκαταλέγεται στις εταιρείες με μικρή επίδραση στο περιβάλλον. Παρ' όλη αυτά, οι δραστηριότητες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας αναλύονται, ώστε να αναγνωριστούν οι αλληλεπιδράσεις τους με το περιβάλλον και να ιεραρχούνται προγράμματα μείωσης της επίδρασής μας, με τη χρήση έγκυρων και επιστημονικά τεκμηριωμένων εργαλείων.

Στόχος μας είναι να μην έχει η επιχειρηματική μας ανάπτυξη επίπτωση στο περιβάλλον (ή όπου αυτό δεν είναι δυνατό, να περιορίσουμε την όποια αρνητική επίδραση, που αναπόφευκτα προέρχεται από κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα) και, παράλληλα, να ευαισθητοποιήσουμε τους συμπολίτες μας στην υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης στάσης απέναντι στο περιβάλλον.



## Τι πετύχαμε το 2010:

- Ανακυκλώσαμε 12,02 τν κινητών-αξεσουάρ.
- Συνεχίσαμε την εφαρμογή συστήματος ανακύκλωσης κινητών στο 100% των καταστημάτων μας.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 24,02 τν ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 469 τν συσσωρευτών, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 17.266 lt λιπαντικών, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Συνεχίσαμε τη λειτουργία φωτοβολταϊκών συστημάτων σε 37 Σταθμούς Βάσης (τα τελευταία χρόνια), για την αξιοποίηση της ηλιακής ενέργειας.
- Αποτρέψαμε την εκπομπή 3.500 τν διοξειδίου του άνθρακα, μέσω της εφαρμογής συγκεκριμένων προγραμμάτων.
- Περιορίσαμε την κατανάλωση ενέργειας ανά Σταθμό Βάσης κατά 3,5%, μέσω των προγραμμάτων που εφαρμόσαμε.
- Μειώσαμε την κατανάλωση ενέργειας στα καταστήματα κατά 14,4%.
- Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση πετρελαίου κατά 15%.
- Συνεχίσαμε να χρησιμοποιούμε βιοδιασπώμενες σακούλες στο 100% των καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.
- Ανακυκλώσαμε το 77,9% των στερεών αποβλήτων από τις αποθήκες μας.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 42,3 τν χαρτιού (πάνω από 80% αυτού που αγοράσαμε).
- Μειώσαμε την κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο κατά 5%.
- Μειώσαμε την κατανάλωση καυσίμου ανά διανυθέν χιλιόμετρο κατά 19,6%.
- Αυξήσαμε κατά 6,5% τον αριθμό των σταθμών μέτρησης Η/Μ ακτινοβολίας σε όλη την Ελλάδα, μέσω του προγράμματος «Πεδίον 24».
- Βοηθήσαμε τους πελάτες μας να μειώσουν την κατανάλωση χαρτιού κατά 80 τν, που αντιστοιχεί στην αποφυγή κοπής περισσότερων από 1.370 δέντρων.

# 1. Στρατηγική και Διαχείριση

## A. Λειτουργούμε με συστηματικό τρόπο

Στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της COSMOTE Ελλάδας, που είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο ISO 14001, αναλύουμε τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας αναφορικά με τις επιπτώσεις τους

στο περιβάλλον και προσπαθούμε να βελτιώσουμε την περιβαλλοντική μας επίδοση θέτοντας στόχους, καθορίζοντας δείκτες και λαμβάνοντας ρεαλιστικά οικονομικά μέτρα, επενδύοντας σε μία πολυδιάστατη Περιβαλλοντική Στρατηγική, που βασίζεται σε τρεις άξονες:

### Στρατηγική Περιβάλλοντος

#### Μείωση

περιβαλλοντικού αποτυπώματος

#### Ενημέρωση

και ευαισθητοποίηση των Κοινωνικών Εταίρων

#### Συνεισφορά

στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος άλλων κλάδων της οικονομίας



Η δέσμευση της COSMOTE για την προστασία του περιβάλλοντος αποτυπώνεται και στην περιβαλλοντική της Πολιτική, που γίνεται πράξη μέσα από τα προγράμματα που περιγράφονται στο κεφάλαιο αυτό.

### Η Πολιτική Περιβάλλοντος Ομίλου COSMOTE

“Εμείς, στην COSMOTE, δεσμευόμαστε ότι αντιμετωπίζουμε τις όποιες επιδράσεις, από τη λειτουργική μας δραστηριότητα, προς το περιβάλλον με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής μας επίδοσης. Η δέσμευση αυτή διέπει τον τρόπο και τις διαδικασίες λειτουργίας της COSMOTE.”

#### Σημεία προς αναφορά

- Η εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας, η συμμετοχή μας στην επίτευξη των εθνικών στόχων, αποτελεί το σημείο εκκίνησης για την ανάπτυξη της περιβαλλοντικής μας πολιτικής.
- Αναγνωρίζουμε και μετρούμε την επίδρασή μας στο περιβάλλον.
- Αναζητούμε τρόπους μείωσης αυτής της επίδρασης, χρησιμοποιώντας τη διαθέσιμη τεχνογνωσία και τεχνολογία:
  - Μειώνοντας τη μόλυνση και τους ρύπους που εκπέμπουμε στο περιβάλλον,
  - Μειώνοντας την άσκοπη χρήση πρώτων υλών και την κατανάλωση ενέργειας,
  - Ανακυκλώνοντας πρώτες ύλες όπως λιπαντικά, χαρτί αλλά και Α.Η.Η.Ε.

- Εκπαιδευούμε, ευαισθητοποιούμε και ενθαρρύνουμε τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λειτουργία του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αλλά και γενικότερα, στην υιοθέτηση ενός περιβαλλοντικά υπεύθυνου τρόπου ζωής.
- Είμαστε ανοικτοί σε διάλογο με τους εργαζομένους και τους κοινωνικούς συμμετόχους.
- Αναμένουμε από τους προμηθευτές και εργολάβους μας να επιδεικνύουν περιβαλλοντική ευαισθησία και να εφαρμόζουν προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- Συμβάλλουμε στην ευαισθητοποίηση-κινητοποίηση των πελατών μας σε περιβαλλοντικά ζητήματα όπως, η ανακύκλωση κινητών-μπαταριών-μελανοδοχείων, η χρήση οικολογικών υλικών, όπως οι βιο-διασπώμενες σακούλες στα καταστήματά μας, αλλά και υπηρεσιών μας, όπως το e-bill.
- Διατηρούμε επαφή με την τοπική κοινωνία, διερευνούμε και ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες της για την αντιμετώπιση κρίσιμων περιβαλλοντικών ζητημάτων.
- Συμμετέχουμε στο δημόσιο διάλογο και, εν γένει προβληματισμό, για το περιβάλλον.
- Μένοντας πιστοί στις περιβαλλοντικές μας αρχές, εφαρμόζουμε πανελλαδικά Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2004 σε όλο το εύρος των λειτουργιών και υπηρεσιών μας.

Η μείωση της επίδρασής μας στο περιβάλλον, απαιτεί συνεχή προσπάθεια και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων. Ο περιβαλλοντικός παράγων αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής μας φιλοσοφίας και διαπερνά όλες τις εσωτερικές λειτουργίες της εταιρείας».

**Μιχάλης Τσαμάζ**

Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος COSMOTE





### Δράσεις Θυγατρικών

Οι θυγατρικές μας, GLOBUL (Βουλγαρία), COSMOTE Ρουμανίας και AMC (Αλβανία) έχουν, ήδη, ξεκινήσει την εφαρμογή διαδικασίας ανάπτυξης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO14001.

## 2. Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές

### A. Αναλύουμε τις πηγές κατανάλωσης ενέργειας

Η εταιρεία μας, αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα και τους κινδύνους που εγκυμονεί η Κλιματική Αλλαγή στοχεύει στη βελτίωση της αποδοτικότητας της στη χρήση ενέργειας και στη μείωση της επίπτωσης που έχει άμεσα (π.χ. χρήση πετρελαίου σε Σταθμούς Βάσης,) και έμμεσα (π.χ. χρήση ρεύματος από την ΔΕΗ) στην ατμόσφαιρα, λόγω της συνεπαγόμενης εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου, όπως είναι το διοξείδιο του άνθρακα.

Οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, που σχετίζονται με μετρημένες καταναλώσεις ενέργειας της εταιρείας μας, εμφανίζονται παρακάτω, ανά τομέα και δραστηριότητα, ενώ, οι αντίστοιχες καταναλώσεις ενέργειας περιγράφονται αναλυτικά στις επιμέρους ενότητες του κεφαλαίου αυτού.

Οι συνολικές (άμεσες και έμμεσες) εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα μειώθηκαν κατά 2,8% (από 127.299 tn το 2009, έφτασαν τους 123.747 tn το 2010), με τη συντριπτική πλειοψηφία να προέρχεται από το Δίκτυο της εταιρείας (Δίκτυο Κορμού και Σταθμούς Βάσης-Σ/Β). Με βάση την ανάλυση αυτή, η εταιρεία θέτει ως προτεραιότητα τα προγράμματα μείωσης ενέργειας στο Δίκτυό της και στη συνέχεια στους χώρους γραφείων.



### Καλή Πρακτική

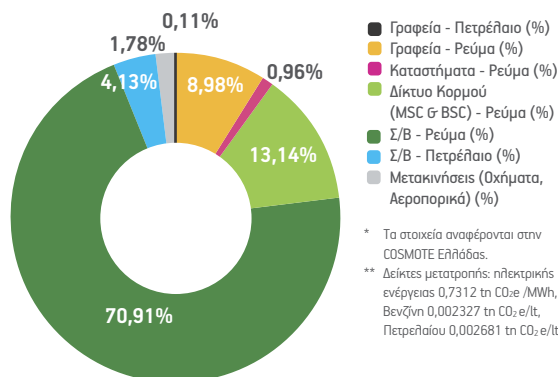
#### Μοντέλο Ενεργειακής Διαχείρισης

Για τη διαμόρφωση στρατηγικής ενεργειακής διαχείρισης, η COSMOTE έχει αναπτύξει Μοντέλο Ενεργειακής Διαχείρισης, σκοπός του οποίου είναι:

- Η παρακολούθηση της ενεργειακής απόδοσης της εταιρείας.
- Η πρόβλεψη μελλοντικών καταναλώσεων ενέργειας.
- Η καταγραφή της εξοικονόμησης ενέργειας, λόγω εφαρμογής σχετικών προγραμμάτων.
- Ο καθορισμός μελλοντικών στόχων κατανάλωσης ενέργειας και εκπομπών CO<sub>2</sub>.



### Κατανομή Πηγών Διοξειδίου του Άνθρακα

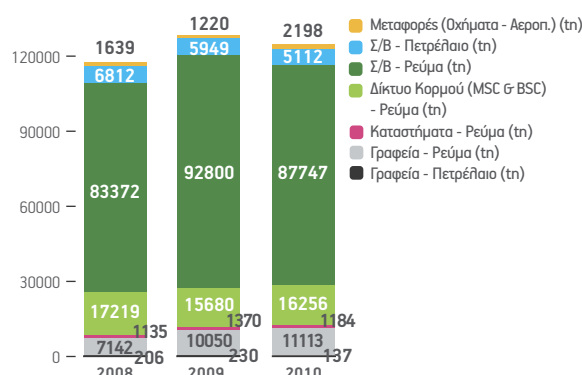


\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

\*\* Δείκτες μετατροπής: ηλεκτρικής ενέργειας 0,7312 tn CO<sub>2</sub>e /MWh, Βενζίνης 0,002327 tn CO<sub>2</sub>e/lt, Πετρελαίου 0,002681 tn CO<sub>2</sub>e/lt

Πηγές: IEA CO<sub>2</sub> emissions from Fuel combustion 2010 Edition-GHG Protocol Calculation Tools (2006 IPCC Guidelines for National GHG Inventories/2007 IPCC Fourth Assessment Report).

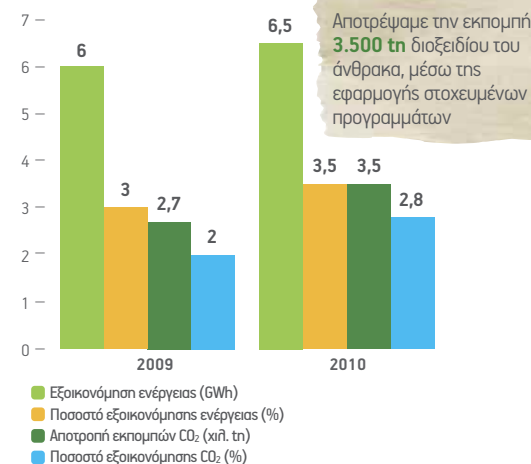
### Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

Μέσω των προγραμμάτων που περιγράφονται παρακάτω, η εταιρεία προσπαθεί να μειώσει την κατανάλωση ενέργειας και έμμεσα τις αντίστοιχες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα. Χωρίς την εφαρμογή των προγραμμάτων αυτών, η κατανάλωση ενέργειας θα ήταν μεγαλύτερη, κατά περισσότερες από 6.500 MWh (σχεδόν 3,5% του συνόλου). Η εξοικονόμηση αυτή, αντιστοιχεί σε πάνω από 3.500 tn εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (ή 2,8% του συνόλου των εκπομπών) και εξοικονόμηση κόστους περίπου € 850.000.

### Εξοικονόμηση Ενέργειας - Διοξειδίου του Άνθρακα



Αποτρέψαμε την εκπομπή 3.500 tn διοξειδίου του άνθρακα, μέσω της εφαρμογής στοχευμένων προγραμμάτων



## Β. Μειώνουμε την κατανάλωση πετρελαίου σε Σταθμούς Βάσης και Γραφεία

Προκειμένου να παρέχουμε αδιάλειπτα τις υπηρεσίες μας σε όλη την ελληνική επικράτεια, εγκαθιστούμε Σταθμούς Βάσης (Σ/Β) σε απομακρυσμένα σημεία, όπου η παροχή ρεύματος, μέσω του δικτύου της ΔΕΗ, είναι δύσκολη ή αδύνατη. Στα σημεία αυτά, χρησιμοποιούμε αναγκαστικά ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (γεννήτριες) που λειτουργούν όλο το 24ωρο, ή τμηματικά, όταν η παροχή ενέργειας από τη ΔΕΗ δεν είναι δυνατή. Η εταιρεία μας προκειμένου να μειώσει την κατανάλωση πετρελαίου, η οποία έχει ιδιαίτερα επιβαρυντική επίδραση στο περιβάλλον, υλοποίησε πρόγραμμα μέτρησης καυσίμων και συντήρησης σε 674 γεννήτριες 24ωρης και εφεδρικής λειτουργίας, με στόχο τη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας τους.

Πιο αναλυτικά, το 2010, η κατανάλωση πετρελαίου στους Σ/Β ανήλθε σε 1.907.080 lt, η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε χώρους γραφείων σε 44.002 lt, ενώ, η κατανάλωση πετρελαίου κίνησης για γεννήτριες σε χώρους γραφείων (Δαχτυλίδι και Αχαρνών) ήταν 7.300 lt. Η μεγάλη μείωση στη χρήση πετρελαίου οφείλεται στην καλύτερη ρύθμιση και αναβάθμιση των 37 φωτοβολταϊκών συστημάτων που χρησιμοποιεί η εταιρεία. Οι ποσότητες αυτές αντιστοιχούν και σε κατ'εκτίμηση εκπομπή 1,23 tn SO<sub>2</sub> και 4,2 tn NO<sub>x</sub>.

### Κατανάλωση Πετρελαίου σε Σταθμούς Βάσης και Γραφεία



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδας.



## Δράσεις Θυγατρικών

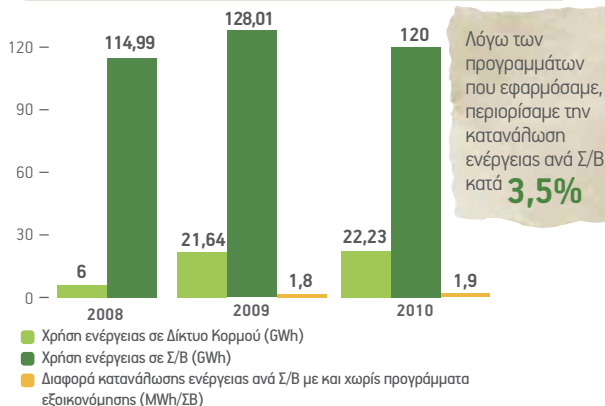
Το έτος 2010, η κατανάλωση πετρελαίου σε γραφεία, στο Δίκτυο Κορμού και στους Σταθμούς Βάσης στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, ανήλθε στα 2.402.581 lt, ενώ, καταναλώθηκαν και 7.051 lt προπανίου στη θυγατρική μας E-Value.

## Γ. Ελέγχουμε την κατανάλωση ρεύματος στο Δίκτυο Κορμού και Σταθμούς Βάσης

Η συνεχής αναβάθμιση του Δικτύου μας, η επέκταση του δικτύου τρίτης Γενιάς που απαιτεί τη λειτουργία νέων Σταθμών Βάσης (Σ/Β), καθώς και η επέκταση εξοπλισμού Κορμού του Δικτύου, καθιστούν τη μείωση κατανάλωσης ενέργειας στόχο δύσκολο για κάθε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας.

Προς το παρόν, η εταιρεία δεν έχει προχωρήσει σε άμεση συνολική καταγραφή της κατανάλωσης ρεύματος σε Σταθμοί Βάσης και Δίκτυο, πρακτική που σκοπεύει να ολοκληρωθεί στο μέλλον, με την επέκταση της εγκατάστασης ψηφιακών μετρητών κατανάλωσης ενέργειας, που ξεκίνησε το 2010. Προκειμένου, όμως, να θέσει προτεραιότητες στα προγράμματα μείωσης κατανάλωσης ενέργειας, προχώρησε σε τμηματικές μετρήσεις και εκτιμήσεις περιοχών, από τις οποίες προέρχεται η μεγαλύτερη κατανάλωση ενέργειας και η αντίστοιχη έκλυση διοξειδίου του άνθρακα.

### Χρήση Ρεύματος σε Σταθμούς Βάσης & στο Δίκτυο Κορμού



Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ρεύματος στους Σταθμούς Βάσης (Σ/Β) η εταιρεία μας:

- Συνεχίζει την εγκατάσταση κλιματιστικών συστημάτων free cooling, για την εξοικονόμηση ενέργειας (αξιοποιώντας τη διαφορά θερμοκρασίας του περιβάλλοντος και του Σ/Β εσωτερικά). Εντός του 2010, εγκαταστάθηκαν 47 επιπλέον συστήματα, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό στα 1.448.
- Διατηρεί τη λειτουργία φωτοβολταϊκών συστημάτων, σε 37 Σ/Β. Μέσω της εφαρμογής των συστημάτων αυτών, η εταιρεία αξιοποιεί την ηλιακή ενέργεια και μειώνει, αντίστοιχα, τη χρήση ενέργειας (είτε ηλεκτρικής, είτε από πετρέλαιο) που επιβαρύνει το περιβάλλον.
- Υλοποιεί πρόγραμμα σταδιακής αντικατάστασης παλαιού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού με νέα μηχανήματα, επιτυγχάνοντας σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας. Το πρόγραμμα αυτό θα συνεχιστεί και οι νέοι Σ/Β θα σχεδιάζονται με βάση τα νέα ενεργειακά δεδομένα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, λόγω αυτών των προγραμμάτων, η εταιρεία έχει καταφέρει να περιορίσει την κατανάλωση ενέργειας Δικτύου κατά περίπου 3,5% ανά Σ/Β, γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς, το μεγαλύτερο ποσοστό κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται από το Δίκτυο Κορμού.



### Δράσεις Θυγατρικών

Το έτος 2010, η κατανάλωση ρεύματος στο Δίκτυο Κορμού και στους Σταθμούς Βάσης στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, ανήλθε στα 235,2 GWh. Ενδεικτικά παραδείγματα πρακτικών μείωσης της κατανάλωσης αυτής, αποτελούν η χρήση free cooling συστημάτων σε περίπου 1.500 Σταθμούς Βάσης στην COSMOTE Ρουμανίας και η χρήση συνδυασμού συστημάτων free cooling και ψύξης-θέρμανσης, σε περίπου 860 Σταθμούς Βάσης στην GLOBUL (Βουλγαρία).

## Δ. Ελέγχουμε την κατανάλωση ρεύματος στα Γραφεία

Προκειμένου να περιορίσουμε την κατανάλωση ενέργειας στους χώρους γραφείων, υλοποιούμε σειρά δράσεων, όπως:

- Ευαισθητοποιούμε τους εργαζόμενους, ως προς τις συνέπειες που προκαλεί η κατανάλωση ενέργειας στο περιβάλλον.
- Διενεργούμε μετρήσεις και λαμβάνουμε μέτρα, προκειμένου να μειώσουμε τη χρήση κλιματιστικών, να περιορίσουμε το φωτισμό των κοινόχρηστων χώρων κτλ.
- Ξεκινήσαμε την εφαρμογή προγράμματος ενεργειακής αναβάθμισης κτιρίων της εταιρείας.

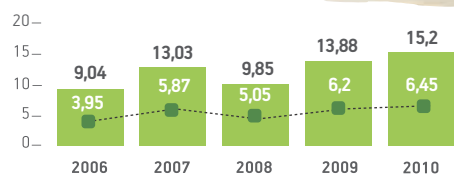


Το 2010, η κατανάλωση ενέργειας στα γραφεία μας ανήλθε στις 15,2 GWh, ενώ, η κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο υπολογίζεται σε 6,45 MWh. Η αύξηση που καταγράφεται στην κατανάλωση ενέργειας των γραφείων οφείλεται στην

ένταξη δύο νέων κτιρίων στις ετήσιες μετρήσεις, καθώς, και στην επέκταση στις εγκαταστάσεις του Κέντρου Δεδομένων της εταιρείας.

### Χρήση Ρεύματος σε Γραφεία

Αυξήθηκε η κατανάλωση ρεύματος σε γραφεία ανά εργαζόμενο κατά **4%**



- Χρήση ενέργειας σε γραφεία (GWh)
- Δείκτης κατανάλωσης ενέργειας ανά εργαζόμενο (MWh/εργαζόμενο)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην κατανάλωση ρεύματος σε πάνω από 95% των γραφειακών εγκαταστάσεων της COSMOTE Ελλάδας (Κηφισίας 44 Α', Γ', Κηφισίας 95-97, Ακαρμών, Εύσσημος, Μεταμόρφωση, Γραβιάς, Φραγκοκλήσιας, Πάτρα, Κρήτη, Εύσσημος και Porto Center στη Θεσσαλονίκη).

\*\* Η τιμή που δόθηκε για το 2007 διορθώθηκε λόγω προσθήκης πληροφοριών που ήρθαν στο μέσο του έτους και αφορούσαν το προηγούμενο έτος.

\*\*\* Τα στοιχεία 2006, 2007 περιλαμβάνουν και κατανάλωση σε καταστήματα, η οποία πλέον παρουσιάζεται ξεχωριστά.



### Δράσεις Θυγατρικών

Το έτος 2010, η κατανάλωση ρεύματος σε Γραφεία και Αποθήκες στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE ανήλθε στις 35,81 GWh. Ενδεικτικά παραδείγματα πρακτικών μείωσης της κατανάλωσης αυτής, αποτελούν η χρήση φωτοσωλήνων σε χώρο 8.500 m<sup>2</sup> στο κέντρο διανομής της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στον Αυλιώνα Αττικής, με ενεργειακό όφελος που ξεπερνάει τις 200 MWh το χρόνο.

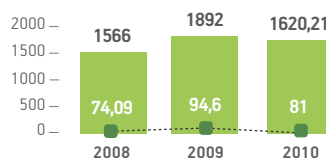


## Ε. Ελέγχουμε την κατανάλωση ρεύματος στα Καστήματα

Το πρόγραμμα ανακατασκευής των καταστημάτων μας το 2010, είχε ως αποτέλεσμα, τη μείωση της κατανάλωσης ρεύματος στα καταστήματά μας.

### Χρήση Ενέργειας σε Καστήματα

Μειώσαμε την κατανάλωση ενέργειας στα καταστήματα κατά **14,4%**



- Χρήση ενέργειας σε ιδιόκτητα καταστήματα (MWh)
- Δείκτης κατανάλωσης ενέργειας ανά κατάστημα (MWh/κατάστημα)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στα ιδιόκτητα καταστήματα της COSMOTE Ελλάδας (σε 20 επί συνόλου 22 καταστημάτων).



### Δράσεις Θυγατρικών

Το έτος 2010, η κατανάλωση ρεύματος σε ιδιόκτητα καταστήματα στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE έφτασε τις 12.260 MWh.

### 3. Πρώτες Ύλεις και Στερεά Απόβλητα

#### A. Αναλύουμε τη χρήση Πρώτων Υλών

Η εταιρεία μας αναγνωρίζει ότι οι πρώτες ύλεις δεν είναι ανεξάντλητες και ότι στο πλαίσιο αυτό η πιο αποδοτική χρήση φυσικών πόρων, αποτελεί προτεραιότητα για όλο τον πλανήτη. Η εταιρεία ακολουθεί την αρχή «Μειώνω-Επαναχρησιμοποιώ-Ανακυκλώνω», με στόχο αφενός την πιο αποτελεσματική χρήση των περιορισμένων πόρων και αφετέρου τη μείωση των παραγόμενων στερεών αποβλήτων, που αναπόφευκτα προκύπτουν από κάθε εταιρική δραστηριότητα.

Ανάλογα με το είδος των υλικών (γενικά ή ειδικά χαρακτηρισμένα ως επικίνδυνα), η εταιρεία εφαρμόζει προγράμματα:

- Παρακολούθησης χρήσης υλικών.
- Μείωσης χρήσης υλικών.
- Επαναχρησιμοποίησης υλικών.
- Ανακύκλωσης υλικών.
- Ορθολογικής Απόρριψης υλικών.



#### B. Χρησιμοποιούμε ανακυκλωμένα υλικά

Η COSMOTE για την κάλυψη των αναγκών των καταστημάτων της χρησιμοποιεί μόνο (φιλικότερες προς το περιβάλλον) βιοδιασπώμενες σακούλες. Πιο συγκεκριμένα, το 2010 η COSMOTE προμηθεύτηκε 837.000 σακούλες.

Επιπλέον, η εταιρεία χρησιμοποιεί μόνο ανακυκλωμένο χαρτί για όλο το έντυπο υλικό που σχετίζεται με τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.



#### Δράσεις Θυγατρικών

Η χρήση βιοδιασπώμενης σακούλας συνεχίστηκε το 2010 και στα καταστήματα του δικτύου ΓΕΡΜΑΝΟΣ, τα οποία προμηθεύτηκαν 4.127.029 τεμάχια, ενώ, ανακυκλωμένο χαρτί χρησιμοποιείται και στην GLOBUL (Βουλγαρία) για την κάλυψη μέρους των αναγκών που σχετίζονται με το φωτοτυπικό χαρτί στα γραφεία και τα καταστήματά της.

#### Γ. Ελέγχουμε την κατανάλωση Υλικών Συσκευασίας

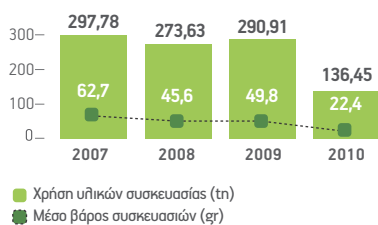
Η εταιρεία μας εφαρμόζει πρόγραμμα ελέγχου στις συσκευασίες των προϊόντων, που η ίδια παράγει και διαθέτει στα καταστήματά της.

Καταναλώσεις Υλικών για τις Συσκευασίες των Προϊόντων μας	2007	2008	2009	2010
Αλουμίνιο (tn)	12,46	8,81	9,98	1,9
Ξύλο (tn)	52,93	35,27	37,48	1,4
Πλάστικό (tn)	85,94	100,19	102,81	48,15
Χαρτί-χαρτόνι (tn)	146,46	129,36	140,64	85,00
Συσκευασίες (τεμ.)	4.748.894	6.001.672	5.843.520	6.083.743
Βιοδιασπώμενες σακούλες (αριθμός)	1.000.000	1.600.000	1.210.000	837.000

\*Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα, αφορούν παραγόμενα προϊόντα και είναι εκτιμήσεις.

Το 2010, καταργήθηκαν τα πακέτα καρτοκινητής σε μεταλλικό κουτί, με αποτέλεσμα να μειωθεί σημαντικά η χρήση αλουμινίου, του οποίου η παρασκευή είναι ιδιαίτερα ενεργοβόρα, ενώ η συνολική ποσότητα υλικών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρασκευή προϊόντων έφτασε τους 136,4 τν. Ως αποτέλεσμα, το μέσο βάρος των συσκευασιών μας ανέρχεται πλέον σε 22,4 gr.

### Υλικά Συσκευασίας



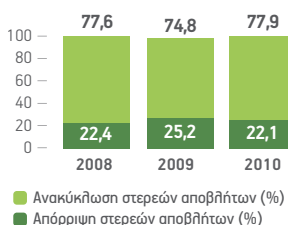
\*Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα, αφαιρούν παραγόμενα προϊόντα και είναι εκτιμήσεις.

## Διαχείριση Γενικών Υλικών

### Δ. Ανακυκλώνουμε Υλικά Αποθηκών

Το 2010, συνεχίστηκε το πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης της Μεταμόρφωσης. Συνολικά, παραδόθηκαν 78,19 τν υλικών συσκευασίας προς ανακύκλωση (66,56 τν χαρτόνια, 11,63 τν πλαστικό), ενώ, 22,29 τν, υπόλοιπο από μη ανακυκλώσιμα υλικά, προωθήθηκαν προς απόρριψη στο ΧΥΤΑ Άνω Λιοσίων.

### Ανακύκλωση και Απόρριψη Στερεών Αποβλήτων



Ανακυκλώσαμε το **77,9%** των στερεών αποβλήτων από τις αποθήκες μας.



### Δράσεις Θυγατρικών

Προωθήθηκαν προς ανακύκλωση 85,95 τν χαρτόνια, από την αποθήκη της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στον Αυλιώνα.

### Ε. Μειώνουμε τη χρήση και ανακυκλώνουμε Χαρτί

Η μείωση της χρήσης χαρτιού που χρησιμοποιείται για τις ανάγκες των γραφείων και καταστημάτων είναι μια πρακτική που η COSMOTE ακολουθεί επί σειρά ετών. Η προσπάθεια αυτή βελτιστοποιείται στις παρακάτω πρακτικές:

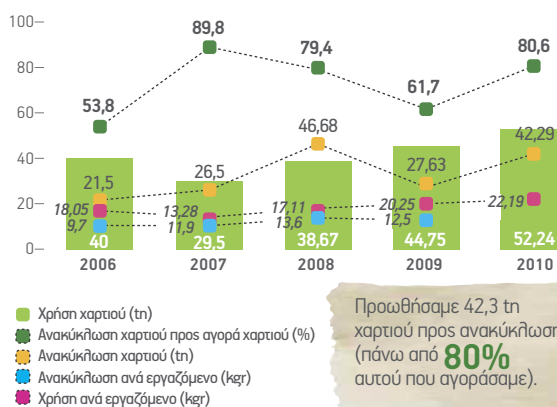
- Ευαισθητοποίηση των εργαζομένων, μέσω στοχευμένων ενεργειών επικοινωνίας.

- Χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής διαχείρισης, για την ηλεκτρονική υπογραφή αιτημάτων πελατών στα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ (π.χ. για οικιακές ανανεώσεις, αιτήματα αλλαγής διεύθυνσης, απενεργοποιήσεις κτλ.) και για την έκδοση των εντύπων μισθοδοσίας των εργαζομένων (εκτιμάται ότι θα εξοικονομηθούν 1.200 kgf χαρτί, που αντιστοιχούν σε περίπου 20 δέντρα ετησίως).

- Ενεργοποίηση δυνατότητας για εκτύπωση και φωτοτύπωση διπλής όψης των εγγράφων στην Ελλάδα.

Παράλληλα, δίνουμε έμφαση στην εναλλακτική διαχείριση των ποσοτήτων χαρτιού που έχουμε χρησιμοποιήσει. Το 2010, ανακυκλώθηκαν συνολικά 42,3 τν χαρτιού, ενώ, η αύξηση στη χρήση χαρτιού οφείλεται, κατά κύριο λόγο, στην υποχρεωτική εφαρμογή της διαδικασίας της ταυτοποίησης των πελατών καρτοκινητής.

### Χρήση και Ανακύκλωση Χαρτιού



Προωθήσαμε 42,3 τν χαρτιού προς ανακύκλωση (πάνω από **80%** αυτού που αγοράσαμε).

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδα.



### Δράσεις Θυγατρικών

Για το έτος 2010, η κατανάλωση χαρτιού στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE ανήλθε στους 159,2 τν. Παράλληλα, η ανακύκλωση χαρτιού στον Όμιλο COSMOTE ανήλθε στους 62,04 τν με σχετικά προγράμματα να εφαρμόζονται στη ΓΕΡΜΑΝΟΣ Ελλάδα (η οποία προώθησε προς ανακύκλωση 3,9 τν), στη GLOBUL και τη ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Βουλγαρία (6,8 τν), στην COSMOTE και τη ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Ρουμανία (4,07 τν), καθώς, και στην AMC στην Αλβανία (5 τν).



## Διαχείριση Ειδικών Υλικών

### ΣΤ. Ανακυκλώνουμε Κινητά Τηλέφωνα, Μπαταρίες & Αξεσουάρ

Από το 2005 υλοποιούμε πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ σε όλα τα αποκλειστικά καταστήματα COSMOTE, στα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ, καθώς και σε όλα τα κτίρια της εταιρείας. Το πρόγραμμα έχει μεγάλη ανταπόκριση και ως αποτέλεσμα το 2010 ο αριθμός των συσκευών και αξεσουάρ που συγκεντρώθηκαν ανήλθε στα 12.021 κgr, υπερβαίνοντας τον αρχικό στόχο των 20 κgr ανά σημείο συλλογής, αφού συλλέχθηκαν 25,57 κgr ανά σημείο.

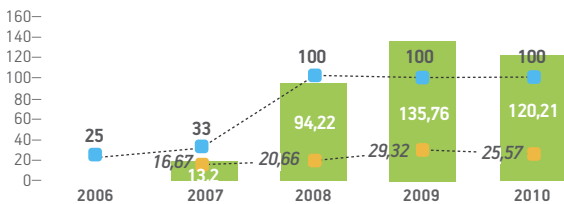
Επιπλέον, στο πλαίσιο προγράμματος απόσυρσης παγίων της εταιρείας, προωθήσαμε προς ανακύκλωση 7,35 τn κινητών και αξεσουάρ από τις αποθήκες της COSMOTE και 37,47 τn μπαταριών από την αποθήκη της ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Σημειώνεται ότι οι ποσότητες αυτές δεν προσμετρούνται στα στοιχεία του παρακάτω γραφήματος, διότι δεν αφορούν συμμετοχή πελατών και εργαζομένων.



#### Δράσεις Θυγατρικών

Το 2010, συνεχίστηκε το αντίστοιχο πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και αξεσουάρ στις θυγατρικές GLOBUL και ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Βουλγαρία (1.470 κgr), καθώς, και στην COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Ρουμανία (206 κgr). Η συνολική ποσότητα που ανακυκλώθηκε στον Όμιλο COSMOTE ανήλθε στα 13.696 κgr.

### Ανακύκλωση Κινητών, Μπαταριών & Αξεσουάρ



■ Ανακύκλωση κινητών κ.τ.λ. (εκταντόνταδες κgr)  
 ■ Ποσοστό καταστημάτων και κτιρίων με σύστημα συλλογής (%)  
 ● Ανακύκλωση ανά σημείο (κgr)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στους πελάτες της COSMOTE Ελλάδας και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ Ελλάδας.

Εφαρμόζουμε σύστημα ανακύκλωσης κινητών στο **100%** των καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

Ανακυκλώσαμε 12,02 τn κινητών και αξεσουάρ, ενώ, μειώθηκε η συλλογή ανά κατάστημα κατά **12,8%**.



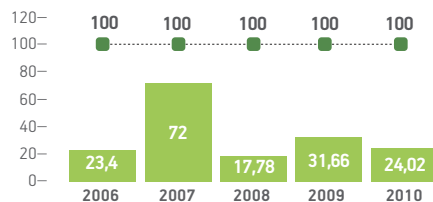
Εκτός από τη συλλογή συσκευών, μπαταριών και αξεσουάρ, η εταιρεία μας παρέχει τη δυνατότητα ανακύκλωσης φορτηγών ηλεκτρικών στηλών (οικιακές μπαταρίες) και μελιανίων για τους επισκέπτες των καταστημάτων μας. Το 2010, συγκεντρώθηκαν από 470 σημεία συλλογής 53.059 κgr ηλεκτρικών στηλών (ή 112,9 κgr ανά σημείο συλλογής) και 1.524 τεμάχια μελιανίων (ή 3,2 τεμάχια ανά σημείο συλλογής).

### Ζ. Ανακυκλώνουμε Ηλεκτρικό και Ηλεκτρονικό Εξοπλισμό - ΑΗΗΕ

Η COSMOTE ήταν η πρώτη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα που, ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας (ΠΔ 117/2004), συμβλήθηκε με την εταιρεία Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε., η οποία αποτελεί το μοναδικό αδειοδοτημένο Συλλογικό Σύστημα Ανακύκλωσης Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού στην Ελλάδα.

Στο πλαίσιο του σχετικού περιβαλλοντικού προγράμματος, προωθείται προς ανακύκλωση το 100% της ποσότητας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που αποσύρεται και το 100% του εξοπλισμού πληροφοριακών συστημάτων. Το 2010, οι συνολικές ποσότητες που αποσύρθηκαν ανήλθαν σε 24,02 τn.

### Ανακύκλωση Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού



■ Ποσότητα ανακύκλωσης (tn)  
 ■ Ποσοστό ανακυκλωμένων υλικών (%)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.



Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 24,02 τn ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, δηλαδή, το **100%** της ποσότητας που αποσύραμε.



#### Δράσεις Θυγατρικών

Το 2010, ο Όμιλος COSMOTE προώθησε προς ανακύκλωση συνολικά 88,85 τn ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

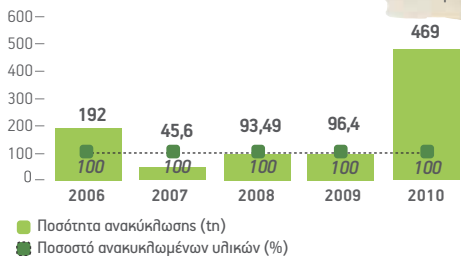
### Η. Ανακυκλώνουμε συσσωρευτές Σταθμών Βάσης

Προκειμένου να παρέχουμε στους πελάτες μας απρόσκοπτα τις υπηρεσίες μας, έχουμε εφοδιάσει τους Σ/Β με συστοιχίες συσσωρευτών που ενεργοποιούνται όταν παρουσιάζονται προβλήματα τροφοδοσίας. Όταν ο κύκλος ζωής των συσσωρευτών ολοκληρωθεί, αυτοί συλλέγονται από εξειδικευμένα συνεργεία και μεταφέρονται σε πιστοποιημένες εγκαταστάσεις προκειμένου να ανακυκλωθούν, καθώς, πρόκειται για υλικά που χαρακτηρίζονται ως επικίνδυνα.

Το 2010 πετύχαμε τον στόχο μας, που αφορούσε στην εναλλακτική διαχείριση του 100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών και προωθήσαμε προς ανακύκλωση 469 τn συσσωρευτών μολύβδου-οξέος.

### Ανακύκλωση Συσσωρευτών Μολύβδου

Πρωθήσαμε προς ανακύκλωση 469 tn συσσωρευτών, δηλαδή, το **100%** της ποσότητας που αποσύραμε.



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

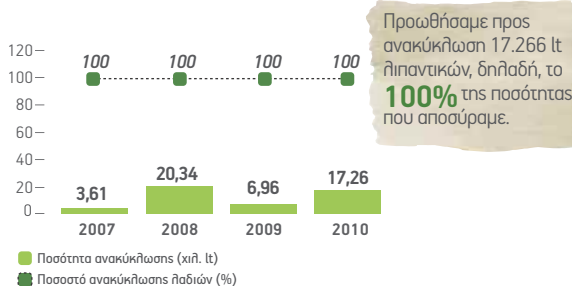
### Θ. Ανακυκλώνουμε Λιπαντικά

Σημαντικές οικολογικές σημασίες είναι η αποφυγή απόρριψης στο περιβάλλον των λιπαντικών που χρησιμοποιούνται στις γεννήτριες συνεχούς λειτουργίας των Σ/Β, καθώς πρόκειται για επικίνδυνα υλικά. Μέσα στο 2010:

- Επενδύσαμε στην εγκατάσταση ειδικών κάδων συλλογής σε κάθε Σ/Β με γεννήτρια 24ωρης λειτουργίας ή εφεδρικής λειτουργίας για απόβλητα λιπαντικά έλαια και αναλώσιμα συντήρησης ΗΖ.
- Συλλέχθηκαν για εναλλακτική διαχείριση 17.266 lt λιπαντικών.
- Παράλληλα, η εταιρεία συνέχισε να συνεργάζεται με πιστοποιημένο φορέα, ο οποίος συλλέγει και στέλνει προς ανακύκλωση όλη την ποσότητα λιπαντικών που απορρίπτεται κατά τη συντήρηση των γεννητριών.

Το 2010 επιτύχαμε το στόχο που αφορούσε στην εναλλακτική διαχείριση των Α.Λ.Ε. (Απόβλητων Λιπαντικών και Ελαίων) σε ποσοστό 100%. Έτσι, ενώ αγοράστηκαν 16.994 lt λιπαντικών, κατά τη διάρκεια του έτους συλλέχθηκαν 17.266 lt Α.Λ.Ε. και παραδόθηκαν στο αρμόδιο Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης (ΕΛΤΕΠΕ) προς εναλλακτική διαχείριση. Η διαφορά οφείλεται στο ότι η αγορά και η αντικατάσταση των λαδιών δε συμπίπτει απόλυτα χρονικά με το ημερολογιακό έτος.

### Ανακύκλωση Λιπαντικών



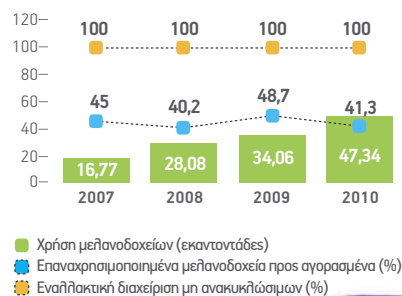
\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

### Ι. Επαναχρησιμοποιούμε Μελανοδοχεία

Από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της, η COSMOTE, υιοθέτησε συγκεκριμένη πολιτική για τη διαχείριση των μελανοδοχείων των εκτυπωτών, καθώς, σε ειδικές περιπτώσεις πρόκειται για επιβλαβή στοιχεία. Ο στόχος για το 2010, ήταν η επαναχρησιμοποίηση του 30% των αγορασθέντων μελανοδοχείων, ο οποίος ξεπεράστηκε, δεδομένου ότι η επαναχρησιμοποίηση έφτασε το 41,3%.

Πιο συγκεκριμένα, αγοράστηκαν 4.734 νέα μελανοδοχεία εκ των οποίων τα 1.953 ήταν επαναγεμισμένα, δηλαδή, ανακατασκευάστηκαν στην περίπτωση που παρουσίαζαν κάποιο λειτουργικό πρόβλημα και αγοράστηκαν εκ νέου από την εταιρεία. Επιπλέον, 1.406 τεμάχια οδηγήθηκαν προς εναλλακτική διαχείριση ανακύκλωσης.

### Επαναχρησιμοποίηση και Διαχείριση Μελανοδοχείων



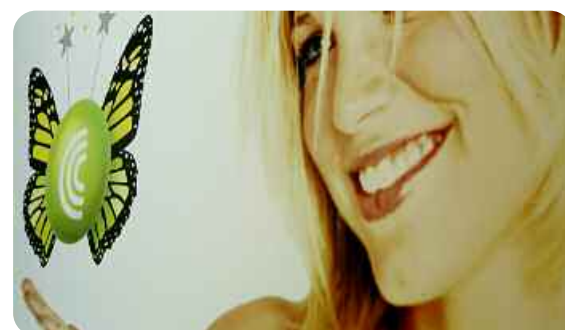
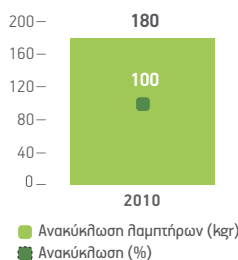
\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.



### Κ. Ανακυκλώνουμε Λαμπτήρες

Το 2010, ξεκινήσαμε νέο πρόγραμμα ανακύκλωσης λαμπτήρων στις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας μας. Η συνολική ποσότητα που συγκεντρώθηκε και προωθήθηκε για ανακύκλωση ανήλθε στα 180 kg.

### Ανακύκλωση Λαμπτήρων



## 4. Στοιβάδα Όζοντος

### A. Μειώνουμε την επίδρασή μας στη Στοιβάδα του Όζοντος

Η εταιρεία μας δεν εγκαθιστά πλέον εξοπλισμό που λειτουργεί με χλωροφθοράνθρακες (CFCs), διότι είναι ιδιαίτερα επιζήμια για το στρώμα του όζοντος. Σταδιακά έχει προχωρήσει στην αντικατάσταση του παραπάνω εξοπλισμού με ψυκτικά και κατασβεστικά μέσα, πιο φιλικά προς το περιβάλλον, που αντιστοιχούν σε χαμηλότερο Δείκτη Καταστροφής Όζοντος (ODP), όπως τα ψυκτικά R407, R410C, R134A και το κατασβεστικό FM200. Παρόλα αυτά, τα υλικά που αναπόφευκτα διαρρέουν στην ατμόσφαιρα αντικαθίστανται σταδιακά. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με την υφιστάμενη νομοθεσία επιτρέπεται η επεξεργασία και η χρήση υφιστάμενου R22 για ανατροφοδότηση των κλιματιστικών μας μηχανημάτων μέχρι το 2014.

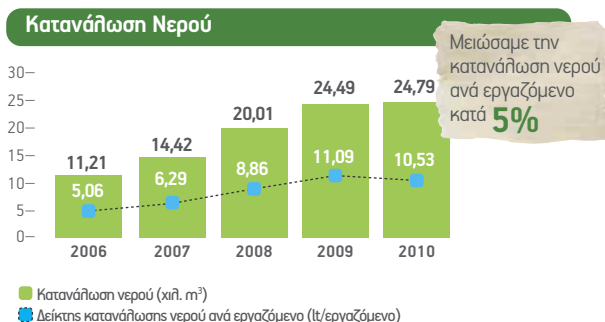
Είδος υλικού	Ποσότητα που διέρρευσε στην ατμόσφαιρα 2009 (Δίκτυο, Κτίρια)	Ποσότητα που διέρρευσε στην ατμόσφαιρα 2010 (Δίκτυο, Κτίρια, Καταστήματα)
R22 (επεξεργασμένο) (kg)	2.057	172,3 (94,7 kg CFC-11eq)
R407 (kg)	655	462
R410 (kg)	520	159
R134 A (kg)	117	24
<b>Σύνολο (kg)</b>	<b>3.349</b>	<b>817,3</b> (94,7 kg CFC-11eq)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

## 5. Νερό

### A. Παρακολουθούμε την κατανάλωση νερού

Η προμήθεια νερού της εταιρείας μας, γίνεται αποκλειστικά μέσω των δημόσιων δικτύων ύδρευσης και η χρήση του αποσκοπεί στην υγιεινή και καθαριότητα των χώρων γραφείων και των καταστημάτων, με αποτέλεσμα να μην επηρεάζονται σημαντικά πηγές νερού. Λόγω του ότι, όλα τα υγρά απόβλητα οδηγούνται στο δημόσιο δίκτυο, η εταιρεία δεν ακολουθεί πρακτικές ανακύκλωσης νερού, ενώ η σχετική ποσότητα αποβλήτων δε μπορεί να μετρηθεί. Ταυτόχρονα, η εταιρεία μεριμνά για την ενημέρωση των εργαζομένων, ως προς την ορθολογική χρήση του σημαντικότερου αυτού αγαθού, ενώ δεν παρουσιάστηκαν σημαντικές διαρροές. Το 2010, η συνολική κατανάλωση νερού ανήλθε σε 24.791 m<sup>3</sup> και αντιστοιχεί σε οριακή αύξηση κατά 1% σε σχέση με το 2009 (όπου η αντίστοιχη κατανάλωση ήταν 24.498 m<sup>3</sup>). Παρόλα αυτά η κατά κεφαλή κατανάλωση μειώθηκε κατά 5%.



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.



### Δράσεις Θυγατρικών

Το 2010, η κατανάλωση νερού στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, ανήλθε στα 148.269 m<sup>3</sup>. Ενδεικτικό παράδειγμα πρακτικής μείωσης της κατανάλωσης νερού αποτελεί η χρήση βιολογικού καθαρισμού στο κέντρο διανομής της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ στον Αυλώνα. Το σύστημα επεξεργάζεται τα υγρά λύματα που παράγονται από το κέντρο διανομής, λειτουργώντας χωρίς δυσοσμία και θόρυβο και αξιοποιεί το επεξεργασμένο νερό για ύδρευση του πρασίνου.

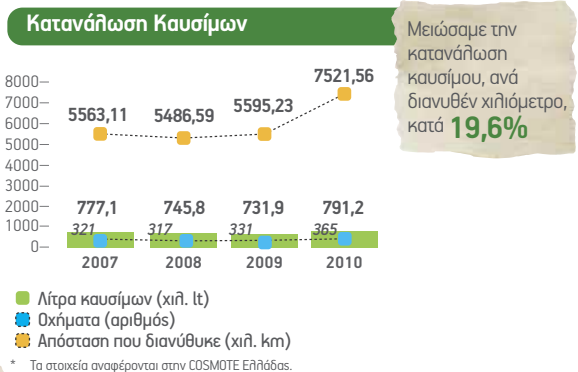
## 6. Μετακινήσεις

### A. Μειώνουμε την επίδρασή μας από τις οδικές μετακινήσεις

Τα προϊόντα της εταιρείας διανέμονται, σε όλα τα σημεία πώλησης, βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών που περιλαμβάνουν:

- Την απασχόληση εκπαιδευμένων οδηγών και την εφαρμογή συστήματος ελέγχου των οδηγών, των φορτίων και των δρομολογίων.
- Την υποβολή του στόλου διακίνησης των προϊόντων στους απαραίτητους ελέγχους στα Κέντρα Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ) και τον εφοδιασμό των καρτών καυσαερίων.

Το 2010, ο εταιρικός στόλος αυτοκινήτων της COSMOTE Ελλάδας αποτελούνταν, κατά μέσο όρο, από 365 οχήματα και καταναλώθηκαν συνολικά 791.250 lt καυσίμων (εκ των οποίων 938 lt diesel) γεγονός που συνιστά αύξηση κατά 8% σε σχέση με το 2010, ενώ, διανύθηκαν αποστάσεις περίπου 7,5 εκατ. km. Αυτό αντιστοιχεί σε μείωση της κατανάλωσης καυσίμου, ανά διανυθέν χιλιόμετρο, κατά 19,6% (από 0,130 σε 0,105 lt/Km), η οποία οφείλεται στην ορθολογικότερη διαχείριση του εταιρικού στόλου, αλλαγή και στη χρήση αυτοκινήτων χαμηλότερης κατανάλωσης.



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.







## 7. Βιοποικιλότητα

### A. Παρακολουθούμε την επίδρασή μας στα οικοσυστήματα

Η επίδραση που έχει η δραστηριότητά μας στη βιοποικιλότητα είναι μικρή και δεν αποτελεί προτεραιότητα δράσης, σε σχέση με τις υπόλοιπες ενότητες του κεφαλαίου αυτού. Παρόλα αυτά, η COSMOTE:

- Μέσω των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων για τους Σταθμούς Βάσης, εντοπίζει ενδεχόμενη επίδραση της κατασκευής Σταθμών Βάσης στο φυσικό και οικιστικό περιβάλλον, ενώ, φροντίζει να τους εντάξει στο περιβάλλον με τις μικρότερες δυνατές επιπτώσεις.
- Έχει, ήδη, ολοκληρώσει την εκπόνηση 3.100 περιβαλλοντικών μελετών, οι οποίες υποβλήθηκαν προς έγκριση στις κατά τόπους Περιφέρειες της χώρας. Επισημαίνεται ωστόσο ότι μέχρι τις 31.12.2010 είχε εγκριθεί μόλις το 53% των αιτήσεων αυτών από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Καταγράφει υποχρεωτικά στις Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων και εξετάζει, στο πλαίσιο των σχετικών διαδικασιών, προστατευόμενες περιοχές, όπως NATURA (εθνικού καταλόγου), SPA (περιοχές Ειδικής Διατήρησης της Ορνιθοπανίδας), RAMSAR, CORINE (προστασία βιοτόπων), IBA (σημαντικές περιοχές για τα πουλιά), οι οποίες γειτνιάζουν με σταθμούς.
- Δεσμεύεται να αποκαταστήσει ενδεχόμενη μελλοντική αρνητική επίπτωση που θα έχει στα οικοσυστήματα κοντά στις εγκαταστάσεις της.

Σημειώνεται ότι, βάσει του Νόμου 3431/2006 σχετικά με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, που επιβλήθηκε, αναδρομικά, όλοι οι Σταθμοί κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα οφείλουν να συνοδεύονται από Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, το σύνολο των οποίων εγκρίνουν οι 13 Περιφέρειες της χώρας. Γενικότερα, η αδειοδότηση των Σταθμών Βάσης στην Ελλάδα είναι ιδιαίτερα σύνθετη και δαιδαλώδης, αφού στη διαδικασία εμπλέκονται έως και 18 διαφορετικές υπηρεσίες (εν αντιθέσει με 1-2 στην Ε.Ε.), ενώ, ο μέσος χρόνος της διαδικασίας αδειοδότησης υπερβαίνει τους 45 μήνες, όταν στις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε. είναι κατά μέσο όρο 7,2 μήνες.

(Πηγή: ICAP και Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης & Τεχνολογίας, έρευνα: «Κοινωνικο-οικονομική αποτίμηση του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα», Αθήνα 2008).

## 8. Η/Μ Ακτινοβολία

### Γνωμοδοτήσεις της ICNIRP και της SCENIHR

Σύμφωνα με γνωμοδοτήσεις της Επιστημονικής Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης (SCENIHR) και της Διεθνούς Επιτροπής για την Προστασία από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP): Οι επιστημονικές μελέτες που έχουν εκπονηθεί έως σήμερα, **δεν συνδέουν την έκθεση του πληθυσμού σε ραδιοκύματα, σε επίπεδα χαμηλότερα από αυτά που προτείνει η ICNIRP με επιπτώσεις στη δημόσια υγεία.**

### A. Ακολουθούμε εξ' ορισμού την Αρχή της Προφύλαξης

Τα σημαντικά οφέλη που εισπράττει στην καθημερινότητά του ο πολίτης χρησιμοποιώντας το κινητό του τηλέφωνο, αποτελούν τη βασική παράμετρο της ισχυρής διεύθυνσης της κινητής τηλεφωνίας στη ζωή μας. Παράλληλα, η εταιρεία μας αναγνωρίζει τις όποιες ανησυχίες μπορεί να εκφράζονται από το κοινό σχετικά με ενδεχόμενες επιπτώσεις της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στην υγεία. Παρόλο που:

- (α) οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί και αξιολογηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας δεν δείχνουν τέτοια σχέση και
- (β) σύμφωνα με ανεξάρτητες μετρήσεις οι τιμές του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου που οφείλεται στους Σταθμούς Βάσης αποτελούν έως και το 30% του συνολικού ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου στις κατοικημένες περιοχές, η εταιρεία μας εφαρμόζει, εξ' ορισμού, την αρχή της προφύλαξης και υιοθετεί τις εξής βασικές αρχές:

- Τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικού πεδίου, σε όλους τους σταθμούς μας, συμμορφώνονται με τα όρια που συστήνει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και η ICNIRP, όπως αυτά διαμορφώνονται και από το Νόμο 3431/2006. Ειδικότερα, στην Ελλάδα υπάρχουν νομοθετημένα όρια στο 70-60% των ορίων της ICNIRP (που ήδη είναι κατά περίπου 50 φορές χαμηλότερα των συνιστώμενων από την επιστημονική κοινότητα ορίων), στα σημεία ελεύθερης πρόσβασης του κοινού.
- Για όλους τους Σταθμούς Βάσης, έχει εκπονηθεί μελέτη ραδιοεκπομπών και μελέτη ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου από εξειδικευμένο προσωπικό, στο πλαίσιο της οποίας υπολογίζονται τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου στη γύρω περιοχή, τόσο από το σταθμό της COSMOTE όσο και από οποιαδήποτε άλλη πηγή ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας, σε απόσταση μέχρι 300 μέτρων. Τα αποτελέσματα συγκρίνονται με τα αυστηρά όρια που έχουν θεσπιστεί στην Ελλάδα, ώστε να επιβεβαιωθεί ότι κάθε Σταθμός Βάσης της COSMOTE συμμορφώνεται με τα όρια ασφαλούς έκθεσης, όπως ορίζει και η κείμενη νομοθεσία. Οι αντίστοιχες μελέτες είναι μέρος και της περιβαλλοντικής μελέτης που καταθέτει η COSMOTE στην υπηρεσία που είναι υπεύθυνη για την έγκρισή της.

Το ποσό που διέθεσε η COSMOTE, το 2010, σε προγράμματα σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ήταν περίπου € 400.000.

## Β. Παρακολουθούμε τα επίπεδα της εκπεμπόμενης Η/Μ ακτινοβολίας από τους Σταθμούς Βάσης

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. Σκοπό έχει τη συνεχή 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.



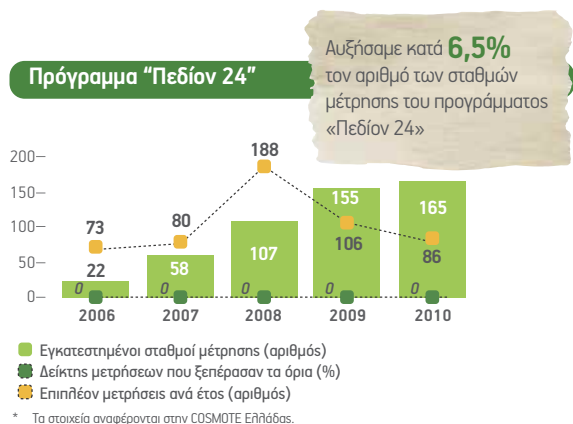
Η συμμετοχή μας στο πρόγραμμα αφορά στον εφοδιασμό του προγράμματος με όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό: σταθμούς μέτρησης τελευταίας τεχνολογίας, κατάλληλους ανιχνευτές μέτρησης ηλεκτρικού πεδίου, καθώς, και με όργανα πιστοποιημένα και πλήρως συμμορφωμένα με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές και τα επιστημονικά πρότυπα. Στο πρόγραμμα εντάχθηκε πρόσφατα και το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, με σκοπό τόσο τη συνεχή καταγραφή των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας σε περισσότερες περιοχές της Ελλάδας, όσο και την ενημέρωση όλων των πολιτών.

Στα τέλη του 2005 ύστερα από μια περίοδο πιλοτικής εφαρμογής, το πρόγραμμα τέθηκε σε πλήρη λειτουργία μέσα στο 2006, προσφέροντας πληροφορίες για τα μετρούμενα ηλεκτρομαγνητικά πεδία καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου. Το σύστημα αποτελείται από:

- Τους σταθμούς μέτρησης των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας που είναι εγκατεστημένοι σε διάφορες περιοχές.
- Το κέντρο Διαχείρισης που βρίσκεται στο Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, στο Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και στο Εργαστήριο Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Επίσης:

- Το σύνολο των σταθμών καλύπτει τους νομούς Αττικής, Αρκαδίας, Άρτας, Αχαΐας, Βοιωτίας, Δωδεκανήσου, Ευβοίας, Ευρυτανίας, Ηλείας, Ηρακλείου, Θεσσαλονίκης, Κέρκυρας, Κιλκίς, Κοζάνης, Κορινθίας, Κυκλάδων, Λακωνίας, Λαρίσης, Λέσβου, Λευκάδος, Μαγνησίας, Μεσσηνίας, Πέλλης, Πιερίας, Πρεβέζης, Ρεθύμνης, Ροδόπης, Σάμου, Σερρών, Τρικάλων, Φθιώτιδος, Φλώρινης, Χαλκιδικής, Χανίων και Χίου.
- Οι σταθμοί εγκαθίστανται σε «ευαίσθητα» σημεία σε όλη τη χώρα. Ως τέτοια, ορίζονται σημεία κοντά σε σχολεία και σε πυκνοκατοικημένες περιοχές.
- Οι σταθμοί μέτρησης λειτουργούν σε 24ωρη βάση και μετρούν το συνολικό ηλεκτρομαγνητικό πεδίο που προκαλείται από διάφορες πηγές, όπως η ραδιοφωνία, η τηλεόραση και η κινητή τηλεφωνία.
- Κάθε 24 ώρες, οι σταθμοί μέτρησης επικοινωνούν με το κέντρο διαχείρισης και αποστέλλουν τα δεδομένα στον κεντρικό server, όπου αποθηκεύονται σε βάση δεδομένων. Στη συνέχεια, τα στοιχεία καθίστανται αυτομάτως διαθέσιμα, στην ιστοσελίδα του προγράμματος [www.pedion24.gr](http://www.pedion24.gr), όπου κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί για τα αποτελέσματα κάθε μετρητικού σταθμού.



Στιγμιότυπο από την ενημέρωση μαθητών

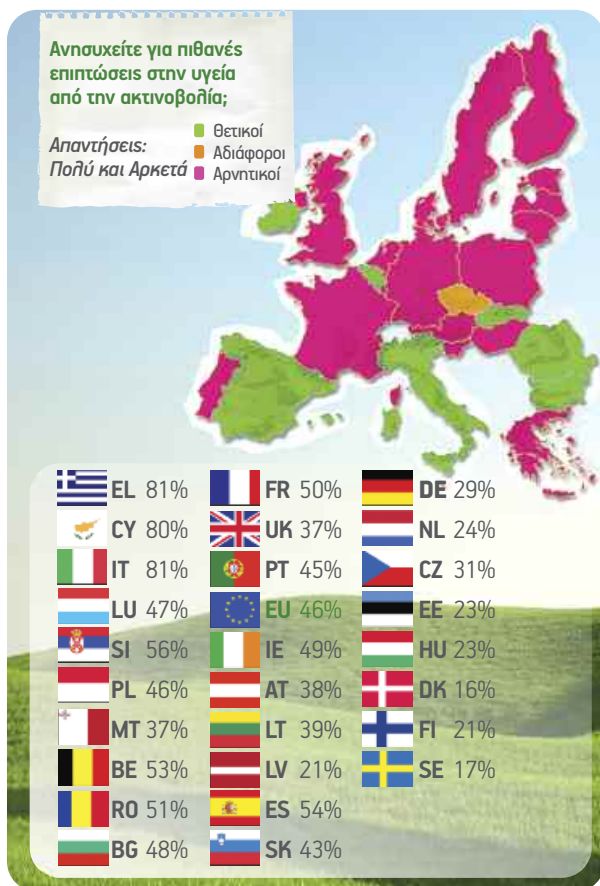
Κάθε χρόνο μεριμνούμε για την αύξηση των σταθμών μέτρησης. Στους 155 σταθμούς που ήταν εγκατεστημένοι το 2009, το 2010 προσθήσαμε επιπλέον 18, σε σχέση με τον αρχικό στόχο που είχαμε θέσει ήδη για 50 νέους σταθμούς. Οι σταθμοί αυτοί πραγματοποίησαν πάνω από 5 εκατ. μετρήσεις μέσα στο 2010, χωρίς να διαπιστωθούν υπερβάσεις των νομίμων ορίων.

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν και 86 μετρήσεις από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE, ενώ, επιπρόσθετα πραγματοποιήθηκαν 15 ακόμη μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ε.Ε.Α.Ε.). Σε όλες τις περιπτώσεις των μετρήσεων που πραγματοποιήθηκαν, δεν διαπιστώθηκε καμία υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, η επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας του προγράμματος συνεχούς καταμέτρησης της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας «pedion24» ανέρχεται κατά μέσο όρο σε 160 επισκέψεις ανά ημέρα. Το 2010, μας επιβλήθηκαν 5 πρόστιμα συνολικού ύψους € 63.000, για την Έλλειψη Περιβαλλοντικών Όρων (ΕΠΟ). Κατά την κρίση μας, και σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις (Ν. 3431/06), η επιβολή των προστίμων λόγω έλλειψης ΕΠΟ δεν είναι σύνομη, παρόλα αυτά η εταιρεία καταβάλλει τα ποσά και στη συνέχεια προσφεύγει στα δικαστήρια για την επιστροφή τους.

### Γ. Ενημερώνουμε συστηματικά τους συμπολίτες μας

Σύμφωνα με την πανευρωπαϊκή έρευνα του Eurobarometer, αναφορικά με την ανησυχία των πολιτών για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία το 2010, το 81% των Ελλήνων απάντησε ότι ανησυχεί για τις πιθανές επιπτώσεις της Η/Μ ακτινοβολίας στην υγεία, σε αντίθεση με τον υπόλοιπο Μ.Ο των Ευρωπαίων που 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 ο ευρωπαϊκός Μ.Ο. είναι 40%.



Για το λόγο αυτό και, με στόχο κάθε έλληνας πολίτης να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν στις αρχές λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας, εκδώσαμε και διανεμάμε μέσω του εμπορικού μας δικτύου τα παρακάτω ενημερωτικά έντυπα:

- Το έντυπο «Πεδίον 24-Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας», όπου περιγράφεται η λειτουργία του προγράμματος. Το έντυπο διανεμήθηκε σε όλη την Ελλάδα, σε πάνω από 6.700 πολίτες.
- Το έντυπο με τίτλο "Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία", το οποίο μοιράσθηκε σε πάνω από 7.400 ενδιαφερόμενους.

### Δ. Διεξάγουμε ανοιχτό διάλογο με τις τοπικές κοινωνίες

Κατά τη διάρκεια του 2010, εντατικοποιήσαμε τις επαφές μας με αρμόδιους φορείς, εκπροσώπους τοπικών κοινωνιών, ακτιβιστές και επιτροπές πολιτών σε όλη την Ελλάδα, ανταποκρινόμενοι στα αιτήματα που δεχτήκαμε για διάλογο και τεκμηρίωση απόψεων. Παράλληλα, ενισχύσαμε την Ομάδα διαχείρισης Θεμάτων Σταθμών Βάσης και Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας, αρμόδια για την παρακολούθηση, το συντονισμό και τη διαχείριση θεμάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία των Σ/Β και στην οποία συμμετέχουν στελέχη από τη Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων, ERM & BCM, τη Γενική Τεχνική Διεύθυνση και τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού, Νομικών Υπηρεσιών και Ρυθμιστικών Θεμάτων. Στελέχη της ομάδας αυτής πραγματοποίησαν ενημερώσεις σε 807 μαθητές και φοιτητές από 9 σχολεία, ΑΕΙ και ΤΕΙ της χώρας, ενώ, έγινε και διανομή περίπου 14.000 σχετικών ενημερωτικών εντύπων. Παράλληλα, δημιουργήσαμε ειδική διεύθυνση e-mail για τις ερωτήσεις του κοινού σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία (emfinfo@cosmote.gr) και σχετική ενότητα στην εταιρική ιστοσελίδα της COSMOTE.

### Ε. Ενημερώνουμε συστηματικά τους εργαζομένους μας

Οι εργαζόμενοί μας, πρώτοι απ' όλους, οφείλουν να γνωρίζουν πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία. Για το λόγο αυτό, υλοποιούμε στοχευμένο πρόγραμμα ενημέρωσης όλων των εργαζομένων της COSMOTE και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στην Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτό, παρέχουμε υπεύθυνη και επιστημονικά τεκμηριωμένη πληροφόρηση για τη λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας.



#### Δράσεις Θυγατρικών

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, αντίστοιχες πρακτικές ακολουθούνται σε όλες τις θυγατρικές της COSMOTE. Σε όλες τις εταιρείες, τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου που οφείλονται στους Σταθμούς Βάσης μας βρίσκονται κάτω από τα αντίστοιχα θεσμοθετημένα όρια (π.χ. στην περίπτωση της COSMOTE στη Ρουμανία το όριο της ICNIRP), ενώ η ενημέρωση του κοινού και των εργαζομένων γίνεται μέσω αντίστοιχων πρωτοβουλιών ενημέρωσης. Για παράδειγμα, στην COSMOTE Ρουμανίας η ενημέρωση γίνεται μέσω εντύπου που υπάρχει και στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Επικοινωνιών και Τεχνολογίας της Ρουμανίας, ενώ στην GLOBUL (Βουλγαρία) σχετικό έντυπο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της εταιρείας, μαζί με σύντομες ερωτήσεις και απαντήσεις στο [www.globul.bg](http://www.globul.bg)

## 9. Οπτική Όχληση

### A. Μειώνουμε την επίδραση των Σταθμών Βάσης

Η επίδραση που προέρχεται από τη δραστηριότητα των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας ως προς την ενδεχόμενη οπτική όχληση είναι σχετικά μικρή. Παρόλα αυτά, η εταιρεία μας εφαρμόζει τις εξής πρακτικές:

- Δημιουργεί νέες κατασκευές, που είναι σαφέστατα μικρότερες σε όγκο σε σχέση με προηγούμενες κατασκευές.
- Σε αρκετές περιπτώσεις προχωράει σε συνεγκαταστάσεις (collocations) Σταθμών Βάσης με τις άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας ή, αντίστοιχα, επιτρέπει την τοποθέτηση σε δικές της εγκαταστάσεις. Με τον τρόπο αυτό, μειώνεται συνολικά η οπτική όχληση των Σταθμών Βάσης κινητής τηλεφωνίας.
- Εγκαθιστά ειδικές κατασκευές, ώστε οι Σταθμοί Βάσης (ειδικά στον πολεοδομικό ιστό) να εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο.

Στοιχείο	2007	2008	2009	2010
Αριθμός νέων Σταθμών Βάσης	50	70	150	233
Αριθμός νέων Συν-Τοποθετήσεων (Collocations)	11	4	2	10
Αριθμός νέων Ειδικών Κατασκευών	30	40	50	110

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, συνολικά στον Όμιλο COSMOTE υπάρχουν περίπου 12.500 Σταθμοί Βάσης, ενώ πληροφορίες για κάθε αδειοδοτημένο Σταθμό Βάσης στην Ελλάδα βρίσκονται στη σχετική ιστοσελίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr)

## 10. Ηχητική Όχληση

### A. Παρακολουθούμε την επίδρασή μας

Η ηχητική όχληση που δημιουργεί η COSMOTE είναι μηδαμινή, αφού:

- Οι κτιριακές εγκαταστάσεις της βρίσκονται μέσα στον πολεοδομικό ιστό (ηλεκτρογεννήτριες λειτουργούν μόνο σε περιπτώσεις διακοπής παροχής της ΔΕΗ).
- Οι Σταθμοί Βάσης που ηλεκτροδοτούνται προκαλούν πρακτικά μηδενική ηχητική όχληση.
- Οι Σταθμοί Βάσης που χρησιμοποιούν ηλεκτρογεννήτριες βρίσκονται σε απομονωμένες περιοχές.
- Σε ειδικές περιπτώσεις, όπου η ηχητική όχληση από ηλεκτρογεννήτριες πρέπει να μειωθεί, η εταιρεία λαμβάνει μέτρα ηχομόνωσης ή χρησιμοποιεί υβριδικά συστήματα περιορισμού των ωρών λειτουργίας της ηλεκτρογεννήτριας.

## 11. Ευαισθητοποίηση

### A. Ενημερώνουμε και ευαισθητοποιούμε τους Κοινωνικούς μας Εταίρους

**Εργαζόμενοι:** Προσπαθούμε να επιτυγχάνουμε τη δέσμευση των εργαζομένων σε έναν κοινό σκοπό: οι άνθρωποί μας να είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένοι στο ζήτημα της προστασίας του περιβάλλοντος και να ανταποκρίνονται πρόθυμα σε κάθε πρόσκληση για ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση. Ενδεικτικά το 2010 υλοποιήσαμε τα παρακάτω:

- Ευαισθητοποίηση με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος 05/06/2010, με βασικό μήνυμα «Και η πιο μικρή σου πράξη για το περιβάλλον... κάνει τον κόσμο καλύτερο!».
- Συνέχιση Προγράμματος Ανακύκλωσης Οικιακών Ηλεκτρικών και Ηλεκτρονικών Μικροσυσκευών σε όλα τα κτίριά μας. Συλλέχθηκαν 1.214 kg, τα οποία προωθήθηκαν για ανακύκλωση.
- Ανακοίνωση των αποτελεσμάτων του Προγράμματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της COSMOTE στο Intranet.
- Συμμετοχή στην «Όρα της Γης» της WWF Ελλάδας.
- Αξιοποίηση των χορηγιών της εταιρείας (βλέπε ενότητα VI-5A).
- Στο πλαίσιο ειδικής εκπαίδευσης που πραγματοποιήθηκε για την Εταιρική Υπευθυνότητα το 2010, το 84% όλων των στελεχών Μέσων, Ανώτερης και Ανώτατης Διοίκησης της COSMOTE Ελλάδας, ενημερώθηκε για θέματα Περιβάλλοντος.
- Διενεργήθηκε ειδική ενημέρωση-εκπαίδευση στελεχών των θυγατρικών εταιρειών για θέματα Περιβάλλοντος.

**Προμηθευτές:** Το 2010, η εταιρεία μας ολοκλήρωσε την αξιολόγηση προμηθευτών, βάσει ενός νέου Συστήματος Αξιολόγησης Προμηθευτών που ανέπτυξε συμπεριλαμβάνοντας, μεταξύ άλλων και κριτήρια για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας - Περιβάλλοντος (βλέπε ενότητα IV-4A).

**Ευρύ Κοινό:** Σημαντικός άξονας δράσης για την COSMOTE αποτελεί μέσα στο 2010 και η ευαισθητοποίηση των πελατών της, ως προς τη μείωση της δικής τους κατανάλωσης φυσικών πόρων. Έτσι:

- Οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα να ανανεώνουν το χρόνο ομιλίας τους στην καρτοκινητή μέσω e-voucher, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 56 τη χαρτιού, που αντιστοιχούν σε περίπου 960 δέντρα.
- Έχουν, επίσης, τη δυνατότητα να διαχειρίζονται ηλεκτρονικά τους λογαριασμούς τους, μέσω της υπηρεσίας e-bill, βοηθώντας έτσι στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατ' εκτίμηση κατά 24 τη, που αντιστοιχούν σε περίπου 410 δέντρα. Αντίστοιχη δυνατότητα ηλεκτρονικής ανάλυσης λογαριασμών παρέχουν η GLOBUL (Βουλγαρία) και η COSMOTE Ρουμανίας στους πελάτες τους.
- Δίνουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα να αγοράζουν υπηρεσίες και συσκευές μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος E-shop, που είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της εταιρείας.
- Με αφορμή τον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Περιβάλλοντος, με κάθε νέα σύνδεση στα προγράμματα COSMOTE ΑΠΕΡΙΟΡΙΣΤΑ 25 ευρώ και άνω, οι πελάτες λάμβαναν δωρεάν το οικολογικό κινητό Sony Ericsson Elm (κατασκευασμένο από ανακυκλωμένα πλαστικά), καθώς και το Bluetooth Iqua BHS 603 sun (το οποίο φορτίζει με ηλιακή ενέργεια).
- Τέλος, υλοποιούμε συστηματικά σειρά ενεργειών ευαισθητοποίησης, συμμετοχής και ενημέρωσης του κοινού (βλέπε Ενότητα VI-5A).

Βοηθήσαμε τους πελάτες μας να μειώσουν την κατανάλωση χαρτιού κατά **80 τη**, που αντιστοιχεί στην αποφυγή κοπής περισσότερων από **1.370** δέντρων.



## B. Συνεισφέρουμε στη μείωση της αρνητικής επίπτωσης άλλων κλάδων στο περιβάλλον

Πρωταρχικός στόχος για την COSMOTE είναι η αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων, αλλά εξίσου σημαντική προτεραιότητα αποτελεί και η συνεισφορά στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος άλλων κλάδων της οικονομίας. Ενδεικτικά:

- Συμμετέχουμε στο Ευρωπαϊκό επιδοτούμενο ερευνητικό έργο "Cooperative Advanced Driver Assistance System for Green Cars" (ECOGEN). Στόχος του έργου, είναι ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη ενός προηγμένου συστήματος βοήθειας του οδηγού ηλεκτροκίνητου οχήματος (Advanced Driver Assistance System-ADAS), που θα του προτείνει την πιο οικονομική και περιβαλλοντικά φιλική διαδρομή και θα υποστηρίζει τον ανεφοδιασμό του στους σταθμούς φόρτισης (πληροφορίες εντοπισμού, κράτηση θέσης κ.λπ.).

- Η COSMOTE υποστήριξε σε συνεργασία και με άλλες εταιρείες του κλάδου των τηλεπικοινωνιών μελέτη του IOBE με τίτλο "Κινητές Επικοινωνίες: καταλύτης στο νέο αναπτυξιακό υπόδειγμα της ελληνικής οικονομίας" (βλέπε ενότητα IV-5B).



### Καλή Πρακτική Fleet Management

Διαθέτουμε την υπηρεσία Fleet Management, που βασίζεται στην καταγραφή της θέσης του οχήματος με τη χρήση δορυφορικού συστήματος GPS, τη μετάδοση της πληροφορίας μέσω του δικτύου 2G/3G της COSMOTE στο Κέντρο Ελέγχου της εταιρείας-πελάτη και την αναπαράσταση της πληροφορίας σε ψηφιακό χάρτη. Η χρήση της υπηρεσίας συμβάλλει στη βελτιστοποίηση των διαδρομών των οχημάτων και στη μείωση των διαδρομών, της αντίστοιχης κατανάλωσης καυσίμου και φυσικά των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.

## 12. Στόχοι 2010 και 2011

Δεσμευτήκαμε (το 2010)	Υλοποιήσαμε (το 2010)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2011)	Ημ/νία Στόχος
Να επεκτείνουμε το σύστημα μέτρησης περιβαλλοντικών στοιχείων (π.χ. κατασβεστικά και ψυκτικά υλικά).	Βλέπε Ενότητα III-4A,9A	75%	Να πιστοποιηθεί η GLOBUL (Βουλγαρία) και η AMC (Αλβανία) κατά ISO 14001.	2011
Να αναπτύξουμε μηχανισμό πρόβλεψης κατανάλωσης ενέργειας.	Βλέπε Ενότητα III-2	100%	Να βελτιώσουμε το μηχανισμό συλλογής στοιχείων.	2011
Να αποτρέψουμε την εκπομπή πάνω από 3.000 tη CO <sub>2</sub> , λόγω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε. Να μειώσουμε την κατανάλωση πετρελαίου στα κτίρια κατά 3%.	Βλέπε Ενότητα III-2B	100%	Να αποτρέψουμε την εκπομπή πάνω από 4.000 tη CO <sub>2</sub> , λόγω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε. Να μειώσουμε την κατανάλωση πετρελαίου στο Δίκτυο κατά 5%.	2011
Να αποτρέψουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 2% ανά Σ/Β, μέσω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε.	Βλέπε Ενότητα III-2Δ,Γ	100%	Να αποτρέψουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 4% ανά Σ/Β, μέσω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε.	2011
Να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των απορριμμάτων συσκευασιών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης.	Βλέπε Ενότητα III-3Δ	100%	Να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των απορριμμάτων συσκευασιών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης.	2011
Να ανακυκλώσουμε το 100% της ποσότητας ΑΗΗΕ που αποσύρεται.	Βλέπε Ενότητα III-3Ζ	100%	Να ανακυκλώσουμε το 100% της ποσότητας ΑΗΗΕ που αποσύρεται.	2011
Να συλλέξουμε 20 κιλά κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ και 145 κιλά οικιακών μπαταριών ανά σημείο συλλογής.	Βλέπε Ενότητα III-3ΣΤ	75%	Να συλλέξουμε 20 κιλά κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ ανά σημείο συλλογής	2011
Να ανακυκλώσουμε το 100% των συσσωρευτών μολύβδου που αποσύρονται.	Βλέπε Ενότητα III-3Η	100%	Να ανακυκλώσουμε το 100% των συσσωρευτών μολύβδου που αποσύρονται.	2011
Να επαναχρησιμοποιήσουμε το 30% των μελανοδοχείων που αγοράζονται και να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των μη ανακυκλώσιμων.	Βλέπε Ενότητα III-3Ι	100%	Να επαναχρησιμοποιήσουμε το 30% των μελανοδοχείων που αγοράζονται και να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των μη ανακυκλώσιμων.	2011
Να ανακυκλώσουμε το 100% των λιπαντικών που αποσύρονται.	Βλέπε Ενότητα III-3Θ	100%	Να ανακυκλώσουμε το 100% των λιπαντικών που αποσύρονται.	2011
Να αυξήσουμε κατά 10% την ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώνεται ανά εργαζόμενο.	Βλέπε Ενότητα III-3Ε	0%	Να εφαρμόσουμε πιλοτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης συσκευασιών στα γραφεία (π.χ. πλαστικό, μέταλλο, γυαλί).	2011
Να αυξήσουμε τα σημεία μέτρησης του «Πεδίον 24» στα 200.	Βλέπε Ενότητα III-8B	50%	Να αυξήσουμε τα σημεία μέτρησης του «Πεδίον 24» στα 190. Να πιστοποιηθεί το Εργαστήριο Μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας Περιβάλλοντος κατά ISO 17025.	2011

## IV. Ο κόσμος μας, η Κοινωνία

Με λίγα λόγια

2,8 εκατ. κλήσεις  
έκτακτης ανάγκης

193,2 εκατ. ευρώ  
επενδύσεις

440 εθελοντές  
αιμοδότες

1,36 εκατ. ευρώ  
κοινωνική  
υποστήριξη

36 υποτροφίες και  
τιμητικές διακρίσεις



# Πώς μπορούμε να υποστηρίξουμε πολύπλευρα την κοινωνία, εκτός από την παροχή οικονομικής ενίσχυσης;

## Πού στοχεύουμε;

Στην COSMOTE πιστεύουμε ότι το δικό μας μοντέλο ανάπτυξης πρέπει να συνδυάζει τη συνεχή εξέλιξη του οργανισμού με την ευημερία όσων επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας. Για τον λόγο αυτό, στόχος μας είναι να βρίσκεται η ανάπτυξη της εταιρείας μας σε παράλληλη τροχιά με την ευημερία και την προαγωγή της ποιότητας ζωής των κατοίκων στις τοπικές κοινωνίες στην Ελλάδα, αλλά και στις χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε.

## Τι πετύχαμε το 2010:

- Καταβάλαμε το ποσό των € 563,8 εκατ. σε άμεσους και έμμεσους φόρους στο Ελληνικό κράτος.
- Προσφέραμε 10 Υποτροφίες και απονείμαμε 26 Τιμητικές διακρίσεις σε πρωτοετείς φοιτητές.
- Αυξήσαμε τον αριθμό των εθελοντών αιμοδοτών εργαζομένων μας κατά 16%, φτάνοντας τους 440.
- Διαθέσαμε € 325.000 μέσω του Θεσμού Αγάπης-SMS Πρωτοχρονιάς και € 263.226 μέσω της Υπηρεσίας Προσφέρω.
- Συγκεντρώσαμε 120 κιβώτια με παιχνίδια, σχολικά είδη και είδη ρουχισμού για να τα διαθέσουμε σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.
- Ενημερώσαμε 807 μαθητές, αναφορικά με τις αρχές λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας.
- Διαθέσαμε στην αγορά 4.850 κινητά τηλέφωνα, ειδικά σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με προβλήματα όρασης.



# 1. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

## A. Δημιουργούμε προϊόντα και υπηρεσίες για Άτομα με Αναπηρίες

Η ισότιμη πρόσβαση όλων στο αγαθό της επικοινωνίας αποτελεί για την COSMOTE βασική υποχρέωση και καθήκον. Για το λόγο αυτό, επενδύουμε στην αξιοποίηση της τεχνολογίας, μέσα από ειδικά προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας και, κατ' επέκταση, της ποιότητας ζωής όλων και ειδικότερα των ΑμεΑ.

### Υπηρεσίες για άτομα με προβλήματα όρασης



#### Καλή Πρακτική "Εύκολη επικοινωνία για όλους"

Το 2010, η COSMOTE διέθεσε στην αγορά ένα κινητό τηλέφωνο ειδικά σχεδιασμένο για άτομα μεγάλης ηλικίας ή/και με προβλήματα όρασης. Το κινητό:

- πωλείται σε τιμή κάτω των € 50 (ή παρέχεται δωρεάν σε προγράμματα συμβολαίου και πακέτα καρτοκινητής), ώστε να είναι προσιτό στο ευρύ κοινό,
- διαθέτει μεγάλα πλήκτρα και γραμματοσειρά στην οθόνη,
- έχει εύκολο λειτουργικό, ώστε να διευκολύνει την επικοινωνία ατόμων που δυσκολεύονται στη χρήση κοινών κινητών τηλεφώνων,
- διαθέτει πλήκτρο άμεσης κλήσης SOS, με δυνατότητα αποθήκευσης έως 5 αριθμών,
- διαθέτει ιδιαίτερα υψηλή ένταση ήχου (μέχρι 110dB), για άτομα με προβλήματα ακοής. Συνολικά, έχουν διατεθεί 4.850 τέτοιες συσκευές.



**MobiTalk:** Στο πλαίσιο ερευνητικού προγράμματός μας σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Επεξεργασίας Λόγου, προσφέραμε την υπηρεσία MobiTalk σε άτομα με προβλήματα όρασης. Η υπηρεσία στοχεύει στη διευκόλυνση της χρήσης του κινητού από τα άτομα αυτά, καθώς μέσω της εγκατάστασης ενός σύγχρονου λογισμικού, όλες οι πληροφορίες που βρίσκονται στην οθόνη εκφωνούνται, ενόσω οι χρήστες πλοηγούνται στα διάφορα menu. Σημειώνεται ότι η υπηρεσία αυτή διατίθεται δωρεάν στα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

**Φωνητικό e-mail:** Η υπηρεσία 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, δίνοντας φωνητικές εντολές και χωρίς χρέωση, να ακούσουν και να απαντήσουν στα e-mail τους, καθώς και να εκφωνήσουν την απάντησή τους. Παράλληλα, μπορούν να προωθήσουν και να διαγράψουν ηλεκτρονικά μηνύματα.



### Υπηρεσίες για άτομα με προβλήματα ακοής

**Video Κλήση:** Στην COSMOTE, διαθέτουμε την προηγμένη υπηρεσία Video Κλήση με έκπτωση 50%, μια προσφορά τόσο για τους κατόχους προγραμμάτων συμβολαίου COSMOTE, όσο και για τους χρήστες καρτοκινητής.

**Μηνύματα SMS:** Στο ίδιο πλαίσιο, όλοι οι πελάτες συμβολαίου και καρτοκινητής με προβλήματα ακοής, έχουν τη δυνατότητα αποστολής γραπτών μηνυμάτων (SMS) με έκπτωση 50% και δωρεάν χρήση των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, μέσω αποστολής γραπτών μηνυμάτων.

**Hands Free:** Το 2007 πρώτοι διαθέσαμε τα hands free NoiZfree για χρήστες ακουστικών βαρηκοΐας και κοχλιακών εμφυτευμάτων. Πρόκειται για μια καινοτόμο τεχνολογία, η οποία προσφέρει υψηλή ευκρίνεια, καθαρότητα και ένταση, διευκολύνοντας την καθημερινή επικοινωνία των χρηστών με πρόβλημα ακοής.





## Β. Αξιοποιούμε την τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας για το κοινό καλό

Έχουμε ως βασική αρχή, να θέτουμε την τεχνολογία στην υπηρεσία του ανθρώπου. Με ευαισθησία απέναντι στους πολίτες, φροντίζουμε ώστε να διαθέτουμε υπηρεσίες επικοινωνίας, ειδικά προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους.

### Υπηρεσία κλήσεων έκτακτης ανάγκης για το κοινό

**Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης:** Το αγαθό της κινητής τηλεφωνίας, πέρα από τη δυνατότητα επικοινωνίας και σύσφιξης των λεγόμενων «ασθενών δεσμών» μεταξύ των πολιτών, διευκολύνει τις κλήσεις του κοινού σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Έτσι, μέσα στο 2010 πραγματοποιήθηκαν 2.825.869 κλήσεις σε αριθμούς, όπως 166, 100, 199, 116000, 116111, 116123 κτλ.

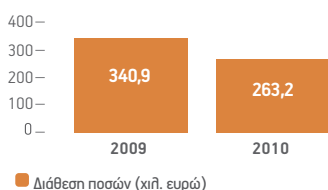
### Υπηρεσία δωρεάς για το κοινό

**Υπηρεσία «Προσφέρω»:** Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότεροι φορείς κάνουν χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) για τη διενέργεια ραδιοτηλεμαραθωνίων. Με στόχο την ουσιαστική συνδρομή μας στο έργο κοινωφελών οργανισμών και σωματείων, η COSMOTE και οι άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας (VODAFONE και WIND HELLAS), για 5η συνεχόμενη χρονιά συνεργάστηκαν για την παροχή της Υπηρεσίας «Προσφέρω».

- Η υπηρεσία αυτή υποστηρίζεται από 3 πενταψήφιους αριθμούς και ενεργοποιείται αποκλειστικά και μόνο για φιλικούς σκοπούς.
- Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας προϋποθέτει την έγκαιρη κατάθεση συγκεκριμένης αίτησης, καθώς και την κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών (άδεια διεξαγωγής εράνου από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης κτλ.), από το εκάστοτε φιλικό ίδρυμα / Σωματείο.
- Ο χρήστης της υπηρεσίας στέλνει ένα SMS με μία λέξη, σχετική με το περιεχόμενο ενός φιλικού σκοπού, σε έναν από τους τρεις συμφωνηθέντες αριθμούς, με κόστος €1 / SMS συν ΦΠΑ. Το σύνολο των εσόδων από τη χρήση της υπηρεσίας, αποδίδεται για το συγκεκριμένο σκοπό του Ιδρύματος / Σωματείου, που αιτείται την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

Η υπηρεσία «Προσφέρω» ενεργοποιήθηκε 12 φορές κατά τη διάρκεια του 2010 και το συνολικό χρηματικό ποσό που διαθέσαμε, ως COSMOTE, ανήλθε σε € 263.226.

### Ενεργοποίηση Υπηρεσίας "Προσφέρω"



### Δράσεις θυγατρικών

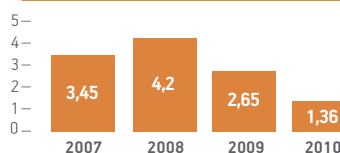
Και στη Βουλγαρία οι 3 εταιρείες κινητής τηλεφωνίας ανέπτυξαν παρόμοια υπηρεσία, στο πλαίσιο της οποίας απεστάλησαν 738.485 γραπτά μηνύματα (SMS). Αντίστοιχα, η COSMOTE Ρουμανίας ενεργοποίησε 34 σχετικές γραμμές δωρεάς, συλλέγοντας περίπου € 240.000 για φιλικούς σκοπούς.

## 2. Κοινωνική Συνεισφορά

Η COSMOTE αναγνωρίζει και την ανάγκη παροχής βοήθειας σε ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες, σε φορείς που μεριμνούν για αυτές τις ομάδες μέσω της οικονομικής ενίσχυσης. Βάσει αυτής, η εταιρεία συμβάλλει:

- Στο δικαίωμα των Ατόμων με Αναπηρίες στις ίσες ευκαιρίες.
- Στο δικαίωμα όλων στην εκπαίδευση.
- Στην ανακούφιση της κοινωνίας από τις συνέπειες φυσικών καταστροφών.
- Στην προστασία και τη φροντίδα για το παιδί.
- Στην προστασία ανήλικων χρηστών κατά την πλοήγηση στο Διαδίκτυο (βλ. Ενότητα VI-3Γ).

### Κονδύλια Κοινωνικών Χορηγιών



■ Κονδύλια κοινωνικών χορηγιών (εκατ. ευρώ)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

\*\* Δεν συμπεριλαμβάνονται εμπορικές χορηγίες, οι οποίες δεν προσαρμόζονται στις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας.

## Α. Υποστηρίζουμε το δικαίωμα των ΑμεΑ στις ίσες ευκαιρίες

Στην COSMOTE πιστεύουμε ότι τα Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) πρέπει να έχουν τις ίδιες ευκαιρίες και τις ίδιες συνθήκες διαβίωσης με οποιονδήποτε άλλο πολίτη. Στο πλαίσιο αυτό:

- Για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά, ενισχύσαμε τη σημαντική δικτυακή πύλη [www.DISABLED.gr](http://www.DISABLED.gr), της οποίας οι επισκέπτες φτάνουν τους 170.000 κατά μέσο όρο τον μήνα. Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες που διευκολύνουν τη ζωή Ατόμων με Αναπηρία.
- Υποστηρίξαμε, για πέμπτη χρονιά, το περιοδικό «ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ», το οποίο ταχυδρομείται σε 14.000 συνδρομητές στην Ελλάδα, στην Κύπρο και την ομογένεια. Σκοπός του είναι η υποστήριξη των ΑμεΑ με χρήσιμες και άμεσα αξιοποιήσιμες υπηρεσίες ενημέρωσης και συμβουλευτικής.
- Για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά, χορηγήσαμε την «Αυτονομία EXPO 2010», την πρώτη έκθεση για την Αναπηρία, την Αποκατάσταση, την Ειδική Αγωγή και την Ανεξάρτητη Διαβίωση, η οποία προσέλκυσε περισσότερους από 80 εκθέτες και περισσότερους από 5.000 επισκέπτες. Σε ειδικά διαμορφωμένο περίπτερο, παρουσιάσαμε το σύνολο των υπηρεσιών και των προϊόντων μας που απευθύνονται στα Άτομα με Αναπηρία και ενημερώσαμε τους επισκέπτες της έκθεσης για την πρόοδο των ερευνητικών προγραμμάτων που υποστηρίζουμε.

## Β. Υποστηρίζουμε το δικαίωμα όλων στην εκπαίδευση

Ο τομέας της εκπαίδευσης αποτελεί σημαντική προτεραιότητα, για την ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών:



**“Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE για την Ελληνική Περιφέρεια”:** Από το 2002 υλοποιούμε με συνέπεια το Πρόγραμμα Υποτροφιών με στόχο τη στήριξη πρωτοετών φοιτητών ΑΕΙ της ευρύτερης ελληνικής περιφέρειας (πλην Αττικής και Θεσσαλονίκης) με χαμηλά εισοδήματα ή/και ιδιαίτερες οικογενειακές ανάγκες, καθ’ όλη τη διάρκεια των σπουδών τους. Στο διάστημα αυτό έχουν διανεμηθεί 91 Υποτροφίες και 204 Τιμητικές Διακρίσεις, η αξία των οποίων υπερβαίνει το € 1 εκατ. Σημειώνεται ότι, το 2009 αυξήσαμε το ποσό των υποτροφιών κατά 25% (από € 12.000 σε € 15.000) και των τιμητικών διακρίσεων κατά 50% (από € 1.000 σε € 1.500). Ειδικότερα, το 2010:

- Προσφέραμε 10 Υποτροφίες σε πρωτοετείς φοιτητές από τους νομούς: Αιτωλοακαρνανίας, Έβρου, Ιωαννίνων, Κιλίκης, Κοζάνης, Κορινθίας, Λάρισας, Λέσβου, Χαλκιδικής και Χανίων.
- Οι Υπότροφοι έλαβαν laptop με δωρεάν χρήση σύνδεσης Internet on the Go για ένα χρόνο, καθώς και κινητό τηλέφωνο με καρτοσυμβόλαιο COSMOTE, με δωρεάν πάγιο για ένα χρόνο.
- Απονεύσαμε, επίσης, 26 Τιμητικές Διακρίσεις σε επιλεγμένους υποψηφίους, που διακρίθηκαν κατά τη διαδικασία αξιολόγησης για τις σχολικές και τις εξωσχολικές τους επιδόσεις.
- Για τη διευκόλυνση των υποψηφίων, αλλά και τη μείωση χρήσης χαρτιού, απλοποιήσαμε τη διαδικασία συμμετοχής στο πρόγραμμα, η οποία για πρώτη φορά έγινε αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω ειδικά διαμορφωμένου ιστόχώρου.



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση των Υποτροφιών για την Ελληνική Περιφέρεια της COSMOTE



## Δράσεις Θυγατρικών

Η θυγατρική της COSMOTE στη Ρουμανία εφαρμόζει παρόμοιο πρόγραμμα, προσφέροντας 5 Υποτροφίες, ύψους € 150/μήνα, για εννέα μήνες σε ταλαντούχους νέους φοιτητές.

Η θυγατρική GLOBUL (Βουλγαρία), για 5ο χρόνο, πρόσφερε 10 Υποτροφίες σε φοιτητές του Τεχνικού Πανεπιστημίου της Σόφιας, ενώ, παρείχε σε φοιτητές τη δυνατότητα πρακτικής άσκησης στην εταιρεία.

Για 9η χρονιά, η AMC (Αλβανία) πρόσφερε υποτροφίες € 1.500/χρόνο σε 16 φοιτητές, καθώς και 3 μήνες πρακτικής άσκησης στο Τμήμα Κατασκευών της εταιρείας για τους τελειόφοιτους Υπότροφους παλαιότερων ετών.



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση των Υποτροφιών της AMC



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση των Υποτροφιών της GLOBUL

## Γ. Συμβάλλουμε στην ανακούφιση από φυσικές καταστροφές

Η κινητοποίηση μας για την ανακούφιση των περιοχών που επλήγησαν από καταστροφικές πυρκαγιές και πλημμύρες συνεχίστηκε και το 2010, με σειρά ενεργειών, οι οποίες επικεντρώθηκαν στο περιβάλλον και στην πολιτιστική στήριξη των τοπικών κοινωνιών:



- Στην **Πεντέλη**, μέσω του Συνδέσμου Προστασίας Ανάπτυξης Πεντελικού (ΣΠΑΠ), υποστηρίξαμε την αναδάσωση στην περιοχή Κοκκινάρα και φροντίσαμε στη συνέχεια για το πότισμα της αναδασωτέας έκτασης τους θερινούς μήνες. Επιπλέον, εξασφαλίσαμε την αγορά βυτιοφόρου οχήματος 10 τόνων με πυροσβεστική αντλία, για την κάλυψη προληπτικής δασοπροστασίας της περιοχής και άμεσης επέμβασης, σε περιπτώσεις πυρκαγιών και πότισματος των αναδασωτέων εκτάσεων.

- Στην **Αίγινα**, ενισχύσαμε οικονομικά το Ελληνικό Κέντρο Περιβαλλήνης Αγρίων Ζώων για την αποκατάσταση ζημιών από πλημμύρες.
- Στο **Δήμο Γλυφάδας**, μέσω του «Συνδέσμου Προστασία Ανάπτυξης Υμηττού» (ΣΠΑΥ), υποστηρίξαμε την αναδάσωση 40 στρεμμάτων στην περιοχή των παλιών Λατομείων.
- Στο **Δήμο Καλυβίων**, υποστηρίξαμε την Ομάδα Εθελοντών Πολιτικής Προστασίας.
- Στην **Πάτρα**, υποστηρίξαμε το Σωματείο Εθελοντών Πυροσβεστών Ν. Αχαΐας.
- Στο **Δήμο Πεύκων Θεσσαλονίκης**, υποστηρίξαμε τις ανασώσεις και δενδροφυτεύσεις της Νομαρχίας σε 100 καμμένα στρέμματα.
- Στη **Δυτική Αττική**, υποστηρίξαμε, μέσω του Αναπτυξιακού Συνδέσμου Δυτικής Αττικής εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιβαλλοντικών δραστηριοτήτων είκοσι σχολείων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς και ανασώσεις στο όρος Αιγάλεω.



### Για τον Πολιτισμό

- Στο **Δήμο Ανδρίτσαινας**, σε συνεργασία με το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (Α.Π.Θ.), ολοκληρώσαμε την τεκμηρίωση και ψηφιοποίηση επιλεγμένων βιβλίων της συλλογής του Αγαθόφωνα Νικολόπουλου της Ιστορικής Δημοτικής Βιβλιοθήκης της Ανδρίτσαινας, ενώ, η έκδοση του Ιστορικού Αρχείου της Βιβλιοθήκης ολοκληρώθηκε μέσα στο 2010.
- Στο **Δήμο Φιγαλείας**, ολοκληρώθηκε η αντικατάσταση της στέγης Γυμνασίου-Λυκείου και δρομολογήθηκε, για το 2011, η κατασκευή γηπέδου ποδοσφαίρου 5Χ5 στο χώρο του σχολείου.

### Δ. Εφαρμόζουμε πρόγραμμα φροντίδας για τα παιδιά

Για την COSMOTE, η υποστήριξη προγραμμάτων που συνεισφέρουν στη φροντίδα και στη μέριμνα για τα παιδιά αποτελεί σημαντικό τομέα δράσης.

**Ενίσχυση κοινωνικών πρωτοβουλιών για τα παιδιά:** Για δέκατη συνεχή χρονιά, προσφέραμε σε κοινωφελή οργανισμό φροντίδας παιδιών το ποσό που αντιστοιχούσε στην αγορά επιχειρηματικών δώρων για τα Χριστούγεννα. Το

2010, επιλέξαμε το Σύλλογο Γονέων-Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες επαρχίας Νάξου για την υποστήριξη κατασκευής παιδικής χαράς.



### Καλή Πρακτική

#### “Θεσμός Αγάπης-SMS Πρωτοχρονιάς”

Συνεχίζοντας τον παραδοσιακό ηθιον «ΘΕΣΜΟ ΑΓΑΠΗΣ», διαθέσαμε για ενδέκατη συνεχή χρονιά, σημαντικό μέρος από το ποσό που συγκεντρώθηκε από τα Πρωτοχρονιάτικα SMS (που στάλθηκαν μεταξύ 00:00-07:00), σε επτά κοινωφελή ιδρύματα για παιδιά, στην Αθήνα και την επαρχία: Αυτά είναι:

- Ο Σύλλογος Γονέων και Κηδεμόνων Παιδιών με Νοσηλασματική Ασθένεια «Φλόγα».
- Η Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών.
- Οι Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής «Ανοιχτή Αγκαλιά».
- Η ΕΛΕΠΑΠ.
- Η Κοινωνική Στήριξη.
- Το Φιλανθρωπικό Ίδρυμα «Μέριμνα Παιδιού».
- Το Κέντρο Ειδικής Αγωγής «Η Μέλισσα».

Το συνολικό ποσό που διατέθηκε, το 2010, έφτασε τα € 325.000.



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση του Θεσμού Αγάπης – SMS Πρωτοχρονιάς



### Δράσεις Θυγατρικών

Οι θυγατρικές μας εταιρείες εφαρμόζουν παρόμοια προγράμματα. Η COSMOTE (Ρουμανία) υλοποιεί προγράμματα υποστήριξης για τα παιδιά. Ειδικότερα το 2010, η εταιρεία δώρισε € 50.000, από τα έσοδα των γραπτών μηνυμάτων (SMS), που στάλθηκαν την ημέρα της Πρωτοχρονιάς από τους πελάτες της, σε 5 μη κυβερνητικές οργανώσεις.

Η AMC (Αλβανία) δώρισε, επίσης, σημαντικό ποσοστό από τα έσοδα των γραπτών μηνυμάτων (SMS), που στάλθηκαν την ημέρα της Πρωτοχρονιάς από τους πελάτες της, για την αγορά εξοπλισμού αντιμετώπισης της Λευχαιμίας, στο «Παιδιατρικό Νοσοκομείο Τιράνων».

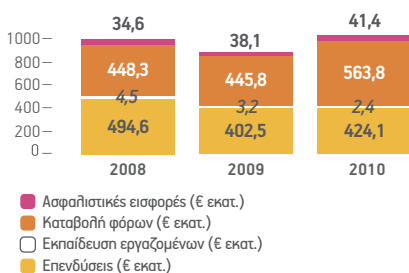
### 3. Οικονομική Ανάπτυξη

#### A. Στηρίζουμε τις Οικονομίες των χωρών όπου λειτουργούμε

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η συνεισφορά της COSMOTE, τόσο στην ελληνική οικονομία όσο και στην οικονομία των χωρών της ΝΑ Ευρώπης, όπου έχει παρουσία, αφού επενδύει σταθερά σε τηλεπικοινωνιακή υποδομή, διαθέτει προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένα στις τοπικές ανάγκες και παρέχει συνθήκες εργασίας που επιτρέπουν την επαγγελματική ανάπτυξη και εξέλιξη των εργαζομένων.

- Το 2010, ο Όμιλος COSMOTE παρουσίασε κύκλο εργασιών ύψους € 2.797,1 εκατ., μεγάλο ποσοστό του οποίου διοχετεύεται ξανά στις τοπικές οικονομίες, μέσω της μισθοδοσίας, των επενδύσεων, των φορολογικών εισφορών και των πληρωμών προς προμηθευτές.
- Επένδυσε συνολικά πάνω από € 420 εκατ., ενώ, μόνο στην Ελλάδα οι επενδύσεις της εταιρείας ξεπέρασαν τα € 193 εκατ.
- Κατέβαλε το ποσό των € 563,8 εκατ. σε φόρους (άμεσους και έμμεσους), προς το Ελληνικό Δημόσιο.
- Κατέβαλε για εισφορές προς ασφαλιστικά ταμεία € 41,4 εκατ.
- Έχει δημιουργήσει σε όλη τη ΝΑ Ευρώπη πάνω από 9.000 άμεσες θέσεις εργασίας και δεκάδες χιλιάδες έμμεσες (σε συγγενείς κλάδους των κινητών τηλεπικοινωνιών, αθλητά και λόγω των προϊόντων και υπηρεσιών που διαθέτει).

#### Οικονομική Συνεισφορά στη Ν.Α. Ευρώπη



2010	COSMOTE Όμιλος	Ελλάδα	Αλβανία	Βουλγαρία	Ρουμανία
(εκατ. €)					
Κύκλος Εργασιών	2.797,1	1.812,1	119,3	423,3	468,8
EBITDA	972,0	667,6	58,3	172,2	73,7
Επενδύσεις	424,1	193,2	28,8	72,3	136,7
(εκατ.)					
Πελάτες	20.785.268	7.993.492	2.022.541	3.919.767	6.849.468

Περισσότερες πληροφορίες στο: [www.cosmote.gr/content/el/attached\\_files/Company/EkthesiOikonomikonKatastaseon31122010.pdf](http://www.cosmote.gr/content/el/attached_files/Company/EkthesiOikonomikonKatastaseon31122010.pdf) (σελ. 88)

#### B. Θωρακίζουμε τον Οργανισμό με την εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management)

Η COSMOTE, ως ηγετική ελληνική εταιρεία στον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών, θεωρεί καθήκον της να διατηρεί σταθερότητα ανάπτυξης και να διασφαλίζει την απρόσκοπτη παροχή ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, σύμφωνα

με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών, ώστε να μπορεί να αντεπεξέρχεται σε απρόβλεπτα συμβάντα και έκτακτες συνθήκες. Στόχος είναι η θωράκιση της αξίας και της εταιρικής φήμης της. Για το λόγο αυτό, από το 2005 εφαρμόζει στο πλαίσιο της Εταιρικής Διακυβέρνησης τις αρχές Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCM) και από το 2007 ένα πλήρες Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCMS), σύμφωνα με το πρότυπο BS25999. Το 2010 οι δράσεις μας επικεντρώθηκαν στους εξής τομείς:

- Στη βελτιστοποίηση του υφιστάμενου Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας.
- Στην αξιολόγηση διαδικασιών και διεργασιών και την ευθυγράμμιση αυτών, όπου αυτό ήταν απαραίτητο, σύμφωνα με το πρότυπο BS25999.
- Στην αξιολόγηση των στρατηγικών ανάκαμψης κατόπιν δοκιμών και τη βελτίωσή τους, όπου αυτό ήταν απαραίτητο.
- Στην ενημέρωση εργαζομένων, καθώς και τη συνεχή εκπαίδευση των μελών των ομάδων Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Για την υλοποίηση των παραπάνω, χρησιμοποιούνται προηγμένες τεχνικές και εργαλεία Επιχειρησιακής Συνέχειας, καθώς και η διεξαγωγή ενημερωτικών και εκπαιδευτικών σεμιναρίων, προκειμένου να εξασφαλίσουμε ότι όλοι οι εργαζόμενοι της COSMOTE έχουν το σωστό επίπεδο κατανόησης των ρόλων και των αρμοδιοτήτων τους, αναφορικά με το Πρόγραμμα Επιχειρησιακής Συνέχειας.



Για το 2010, η λειτουργική δομή Επιχειρησιακής Συνέχειας της COSMOTE διαχειρίστηκε περισσότερα από 50 έκτακτα περιστατικά και για το ίδιο διάστημα εκπαιδεύτηκαν περισσότερα από 2.000 άτομα στον Όμιλο COSMOTE, τόσο με ενημερώσεις γενικού ενδιαφέροντος, όσο και με στοχευμένες και άκρως εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις προκειμένου το ανθρώπινο δυναμικό, οι υποδομές, καθώς και οι διεργασίες της εταιρείας να είναι σε θέση να αποκριθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο σε απρόβλεπτα περιστατικά.

Επιστέγασμα όλων των παραπάνω υπήρξε η ανάδειξη της COSMOTE ως η 3η καλύτερη Ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας διεθνώς (International Business Continuity Awards), από το εξειδικευμένο σε θέματα του κλάδου βρετανικό περιοδικό Continuity Insurance & Risk (CIR). Τα εν λόγω βραβεία ξεκίνησαν το 1999 με στόχο να αναδείξουν τις κορυφαίες πρακτικές Επιχειρησιακής Συνέχειας παγκοσμίως και σήμερα αποτελούν τον πλέον αναγνωρισμένο θεσμό στο συγκεκριμένο χώρο.



## 4. Εθελοντισμός

### Α. Αναπτύσσουμε την έννοια του εθελοντισμού

Με στόχο να ευαισθητοποιήσουμε και να κινητοποιήσουμε τους εργαζομένους μας προς την κατεύθυνση δημιουργίας υπεύθυνων και ενεργών πολιτών, καλλιεργούμε την έννοια του εθελοντισμού, μέσω διαφόρων δράσεων. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων περιγράφονται παρακάτω:

**Συγκέντρωση Ρουχισμού:** Μια πρωτοβουλία που έχει ξεκινήσει από το 2005, είναι η ενέργεια «Η Οικογένεια COSMOTE βοηθά τις Οικογένειες της Ελλάδας» όπου οι εργαζόμενοι καλούνται να συνεισφέρουν με είδη ρουχισμού, παιχνίδια, βιβλία και τρόφιμα, τα οποία παραδίδονται σε κοινωφελή ιδρύματα. Το 2010, συγκεντρώσαμε 120 κιβώτια με παιχνίδια, σχολικά είδη και κυρίως με είδη ρουχισμού, τα οποία δόθηκαν στο Σωματείο «Κοινωνική Στήριξη». Παρόμοιο πρόγραμμα εφαρμόστηκε και στην COSMOTE Ρουμανίας, όπου οι εργαζόμενοι συγκέντρωσαν 15 κιβώτια με τρόφιμα, βιβλία, ρούχα κτλ.

**Αθλητισμός:** Με αφορμή την υποστήριξη του 28ου Κιλασικού Μαραθωνίου Αθηνών από την COSMOTE, 122 εργαζόμενοι μας συμμετείχαν εθελοντικά στη Μαραθωνία διαδρομή και στους Αγώνες των 5 και 10 χλμ. Για κάθε χιλιόμετρο που διήνυσε κάθε εργαζόμενος, η COSMOTE πρόσφερε ένα συμβολικό ποσό στο σωματείο «Γραμμή Ζωής». Σημειώνεται ότι, στον Μαραθώνιο του 2010 η συμμετοχή των εργαζομένων παρουσίασε αύξηση κατά 8%.



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση απόδοσης χρημάτων στο σωματείο «Γραμμή Ζωής»

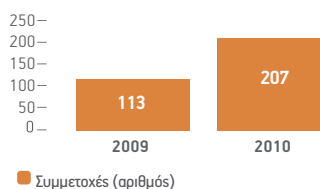


Στιγμιότυπο από την αναδάσωση στο Ποικίλο Όρος στο Αιγάλεω

**Αναδασώσεις:** Στις αναδασώσεις που διοργάνωσε η εταιρεία, η συμμετοχή των εργαζομένων ήταν αξιοπρόσεκτη. Έτσι:

- Στην περιοχή Κοκκινάρια Πεντελικού, με τη συμμετοχή περίπου 2.500 ατόμων και 70 εργαζομένων της COSMOTE φυτεύτηκαν 50.000 δενδρύλλια σε έκταση 50 στρεμμάτων.
- Στην περιοχή Ποικίλο Όρος του Αιγάλεω, με τη συμμετοχή περίπου 850 παιδιών και του Ολυμπιονίκη Πύρρου Δήμα, φυτεύτηκαν 1.150 φυτά σε έκταση 15 στρεμμάτων.
- Στην περιοχή Παλαιού Λατομείου στην Γλυφάδα, με τη συμμετοχή περίπου 300 ατόμων και 15 εργαζομένων της COSMOTE, φυτεύτηκαν 200 δενδρύλλια σε έκταση 10 στρεμμάτων, ενώ πραγματοποιήθηκε και καθαρισμός από απορρίμματα.

### Συμμετοχές Εθελοντών



### Δράσεις Θυγατρικών

Η AMC (Αλβανία), με στόχο την ενίσχυση και την ανακούφιση των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων εφάρμοσε, για τέταρτη χρονιά, εθελοντικό πρόγραμμα επισκέψεων σε Ορφανοτροφεία και Οίκους Ευγηρίας σε πόλεις της Αλβανίας, καθώς και σε Νοσοκομεία για παιδιά στα Τίρανα.

100 εργαζόμενοι της GLOBUL (Βουλγαρία) συμμετείχαν στην Μέρα Εθνικών Πάρκων της WWF Βουλγαρίας, συνεισφέροντας στη συλλογή 15 τη απορριμμάτων και στη βελτίωση των υποδομών για τους επισκέπτες.



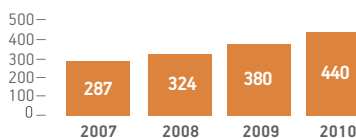
« Ημέρα Εθνικών Πάρκων »

## B. Καλλιεργούμε την έννοια της αιμοδοσίας

Ο θεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας αρχίζει πλέον να γίνεται συνείδηση σε όλο και περισσότερους εργαζόμενους. Οι εργαζόμενοι προσφέρουν αίμα κατά τη διάρκεια εθελοντικών αιμοδοσιών, που διοργανώνονται από τον ΟΤΕ 2 φορές τον χρόνο, σε συνεργασία με το νοσοκομείο Γ. Γεννηματάς. Εναλλακτικά, μπορούν να προσφέρουν αίμα σε οποιοδήποτε νοσοκομείο, αναφέροντας ότι το αίμα αφορά στην τράπεζα αίματος του Ομίλου ΟΤΕ.

Στο πλαίσιο της πολιτικής του Ομίλου ΟΤΕ για τη διάθεση του αίματος προβλέπεται ότι ο αιμοδότης μπορεί να χρησιμοποιήσει (είτε για συγγενή οποιοδήποτε βαθμού, είτε για φιλικό πρόσωπο) αριθμό φιαλών αίματος ισάξιο με το 50% του συνολικού αριθμού των αιμοδοσιών, ενώ, παράλληλα, του παραχωρείται εργοδοτική άδεια. Το 2010, προσέφεραν αίμα συνολικά 440 άτομα (που έδωσαν 639 φιάλες αίμα), σημειώνοντας αύξηση κατά 16%, σε σχέση με το 2009.

### Αιμοδοσία Εργαζομένων



Αυξήσαμε κατά **16%** τον αριθμό των εθελοντών αιμοδοτών στην εταιρεία μας.

■ Εθελοντές αιμοδότες (αριθμός)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.



### Δράσεις Θυγατρικών

Στην AMC (Αλβανία), 23 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας του Αλβανικού Ερυθρού Σταυρού.

## 5. Επιχειρηματικότητα

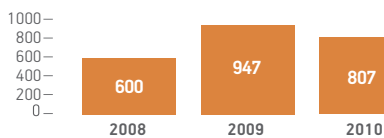
### A. Ενημερώνουμε τους νέους για τη σύγχρονη λειτουργία επιχειρήσεων

Στην COSMOTE, αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες για τη συστηματική ενημέρωση εφήβων και νέων, υλοποιώντας ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου, καθώς και για σπουδαστές Πανεπιστημίων - ΤΕΙ. Η ξενάγηση πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις και περιλαμβάνει:

- Ενημέρωση από μηχανικούς της εταιρείας, σχετικά με θέματα τεχνολογίας, επαγγελματικού προσανατολισμού, καθώς και τη λειτουργία μιας σύγχρονης εταιρείας.
- Παρουσίαση της αρχιτεκτονικής του δικτύου και του έργου του κέντρου ελέγχου.
- Ενημέρωση για την τεχνολογία των Σταθμών Βάσης, των δικτύων 2ης (2G) και 3ης γενιάς (3G), τις μικροκυματικές ζεύξεις κ.λπ.
- Ενημέρωση από το επιστημονικό μας προσωπικό (ακτινοφυσικούς) για ζητήματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας Σταθμών Βάσης και κινητών τηλεφώνων. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία πραγματοποιεί και επιτόπιες μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας με αναλυτή φάσματος.

Το 2010, μας επισκέφθηκαν 807 μαθητές και φοιτητές από 9 σχολεία, ΤΕΙ και ΑΕΙ της χώρας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Χανιά και Μεσολόγγι), οι οποίοι παρακολούθησαν το παραπάνω εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Παράλληλα, στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο για την κινητή τηλεφωνία, που έχει δημιουργηθεί στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ, οι επισκέπτες έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν με διαδραστικούς και δημιουργικούς τρόπους, αναφορικά με τους Σταθμούς Βάσης και τη λειτουργία τους.

### Επισκέψεις Μαθητών - Φοιτητών



Μειώθηκαν κατά σχεδόν **15%** οι επισκέψεις φοιτητών στην εταιρεία μας.

■ Μαθητές - Φοιτητές (αριθμός)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

### B. Στηρίζουμε την τεχνολογική ανάπτυξη

Κεντρικό πυλώνα της επιχειρηματικής μας λειτουργίας αποτελεί η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών για την ενίσχυση της καινοτομίας επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας, αλλά και της διευκόλυνσης των πελατών (βλέπε ενότητα IV-6A).



### Καλή Πρακτική Κοινωνική επίδραση των Κινητών Επικοινωνιών

Η COSMOTE, μεταξύ άλλων εταιρειών, υποστήριξε το 2010 μελέτη του I.O.B.E. με τίτλο "Κινητές Επικοινωνίες: καταλύτης στο νέο αναπτυξιακό υπόδειγμα της ελληνικής οικονομίας". Στο πλαίσιο της μελέτης, έγιναν υποθέσεις για την ενσωμάτωση 14 επιλεγμένων εφαρμογών κινητής επικοινωνίας σε διάφορους τομείς και εκτιμήθηκε ότι, η συμβολή των εφαρμογών αυτών στο βασικό σενάριο εργασίας μπορεί, συσσωρευτικά, μέχρι το 2020 να είναι η παρακάτω:

**Λειτουργικοί κόστος:** η μείωση του λειτουργικού κόστους των επιχειρήσεων μπορεί να φτάσει τα € 23,7 δισ. στο βασικό σενάριο εργασίας. Η σταδιακή ωρίμανση της ενσωμάτωσης μπορεί να οδηγήσει σε ετήσια μείωση του κόστους της τάξης των € 3 δισ. το 2020 (που αντιστοιχεί στο 1% περίπου του αναμενόμενου ΑΕΠ).

**Περιβάλλον:** η μείωση αερίων του θερμοκηπίου μπορεί να ανέλθει στους 4,9 εκατ. τόνους CO<sub>2</sub>eq, μέγεθος που αντιστοιχεί στο 3,7% των εκπομπών της χώρας για το 2005 (4,6% των εκπομπών για το 1990).

**Ποιότητας ζωής:** η εξοικονόμηση χρόνου με την υιοθέτηση 6 εφαρμογών μπορεί, κατά μέσο όρο, να ανέλθει στις 234 ώρες ανά έτος, χρόνος που μεταφράζεται σε 2 χρόνια από τη ζωή ενός 75χρονου ανθρώπου.

## 6. Πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας

### Α. Αξιοποιούμε την τεχνολογία για την άμβλυνση του ψηφιακού χάσματος

Η επέκταση της ευρυζωνικότητας παραμένει πρόκληση για τη χώρα μας. Παρά τη συνεχή βελτίωση που σημειώνεται, η Ελλάδα παραμένει στις τελευταίες θέσεις μεταξύ των μελών της Ε.Ε., καθώς η διείσδυση της ευρυζωνικότητας έφτασε το 18,6% στο τέλος του α' εξαμήνου του 2010, με τη χώρα να βρίσκεται στην 23η θέση ανάμεσα στις 27 χώρες της Ε.Ε.

(Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 11η Εξαμηνιαία Έκθεση, Σεπτέμβριος 2010).

Στο πλαίσιο αυτό, αξιοποιούμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας για να συμβάλουμε στην άμβλυνση του λεγόμενου «ψηφιακού χάσματος», της άνισης δηλαδή πρόσβασης των πολιτών σε πληροφορίες και δεδομένα, που οδηγεί αναπόφευκτα σε κοινωνική και οικονομική ανισορροπία.

Η δυναμική της κινητής τηλεφωνίας και του κινητού ευρυζωνικού Διαδικτύου, η ηγετική θέση της COSMOTE στον κλάδο, η συνεχής ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου τρίτης γενιάς (του οποίου η κάλυψη έφτασε το 2010 στο 95,9%, από 91,59% το 2009) και η παροχή καινοτόμων ευρυζωνικών υπηρεσιών καθιστούν, την COSMOTE, πρωτοπόρο στην προσπάθεια η πρόσβαση στην πληροφορία μέσα από την ψηφιακή τεχνολογία να γίνει ακόμη πιο προσιτή για κάθε πολίτη.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι δεν υπάρχει υποχρέωση καθολικής γεωγραφικής και πληθυσμιακής κάλυψης της υπηρεσίας, με βάση το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.

Χώρα	Πληθυσμιακή Κάλυψη 2G %	Πληθυσμιακή Κάλυψη 3G %
Ελλάδα	99,8	95,9
Αλβανία	99,8	-
Βουλγαρία	99,98	85
Ρουμανία	99,29	(μέσω δικτύου της ZAPP)



### Καλή Πρακτική «Πλοήγηση στον Κόσμο»

Μέσω του προγράμματος «Πλοήγηση στον Κόσμο», η COSMOTE στοχεύει στον περιορισμό των ανισοτήτων που σήμερα επικρατούν μεταξύ των αστικών κέντρων και της ελληνικής ακριτικής περιφέρειας. Μέσω του προγράμματος, η εταιρεία εγκαθιστά τεχνολογικό εξοπλισμό (οθόνη, κεντρική μονάδα υπολογιστή, wifi router, πολυμηχάνημα και web camera) σε σχολεία απομακρυσμένων περιοχών της νησιωτικής Ελλάδας, προσφέροντας σε μαθητές και εκπαιδευτικούς, δωρεάν ασύρματη πρόσβαση στο Διαδίκτυο, σε υψηλές ταχύτητες.

Παράλληλα, η εταιρεία αναβαθμίζει το τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο στις συγκεκριμένες περιοχές αποφέροντας πολλαπλά οφέλη, όχι μόνο στους μαθητές και στους εκπαιδευτικούς, αλλά έμμεσα και στην τοπική κοινωνία. Το πρόγραμμα ξεκίνησε από την ακριτική Ηρακλεία και εφαρμόστηκε, μέχρι το τέλος του 2010, σε 13 σχολεία της Λέσβου, καθώς και στα νησιά Ανάφη και Κύθνο.



## 7. Στόχοι 2010 και 2011

Δεσμευτήκαμε (το 2010)	Υλοποιήσαμε (το 2010)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2011)	Ημ/νία Στόχος
Να βελτιώσουμε το πλαίσιο Επιχειρησιακής Συνέχειας στη θυγατρική της COSMOTE Ρουμανίας.	Βλέπε Ενότητα IV-3B	100%	Συνεχής αξιολόγηση των στρατηγικών ανάκαμψης.	2011
Να αναπτύξουμε πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων, που θα αξιοποιεί τις δεξιότητές τους.	Βλέπε Ενότητα IV-4A,B	25%	Να αναπτύξουμε πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων, που θα αξιοποιεί τις δεξιότητές τους.	2011
Να λανσάρουμε ένα νέο προϊόν ή υπηρεσία για ΑμεΑ.	Βλέπε Ενότητα IV-1A	100%	Να λανσάρουμε ένα νέο προϊόν ή υπηρεσία για ΑμεΑ.	2011
			Να συνεχίσουμε το «Θεσμό Αγάπης» και ένα σωματείο να επιλεγεί από τους εργαζόμενούς μας.	2011
			Να συνεχίσουμε το Πρόγραμμα των Υποτροφιών για την Ελληνική Περιφέρεια.	2011
			Να επεκτείνουμε το Πρόγραμμα «Πλοήγηση στον Κόσμο» στο Αιγαίο και την Κρήτη.	2011



# V. Ο κόσμος μας, οι Εργαζόμενοι

Με πύλα πύλα

9.137

εργαζόμενοι

32

χρόνια μέσος  
όρος ηλικίας

6

εταιρείες

194.695

ώρες  
εκπαίδευσης

4

χώρες  
λειτουργίας





# Πώς μπορούμε να προσφέρουμε στους ανθρώπους μας έναν άριστο εργασιακό χώρο, σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον;

## Πού στοχεύουμε;

Η COSMOTE υιοθετεί πολιτικές για το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, προσφέρει ίσες ευκαιρίες μεταξύ των εργαζομένων της, αποφεύγει τις διακρίσεις, εξασφαλίζει ισονομία στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της, ενώ φροντίζει και για την προστασία της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι. Για την υλοποίηση των παραπάνω, στόχος μας είναι να προσφέρουμε ένα εργασιακό περιβάλλον ασφαλές, δίκαιο και υποστηρικτικό για την ανάπτυξη και τη ζωή των ανθρώπων μας.

## Τι πετύχαμε το 2010:

- Αυξήσαμε στο 50% στην COSMOTE Ελλάδα την εκπροσώπηση των γυναικών διευθυντών που αναφέρονται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο (αναλογικά με το ποσοστό γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων).
- Για 5η συνεχή χρονιά, εκπαιδεύσαμε πάνω από το 50% των εργαζομένων μας, τουλάχιστον μία φορά.
- Πετύχαμε το διαχρονικό στόχο για μηδέν θανατηφόρα ατυχήματα.

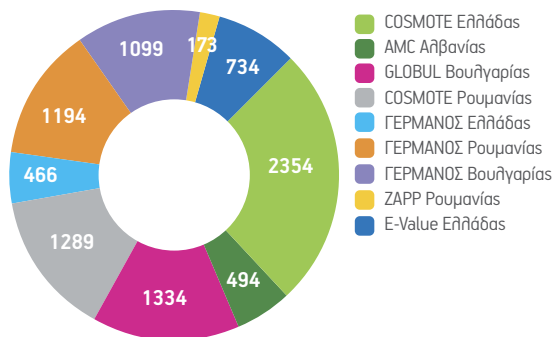


# 1. Θέσεις Εργασίας

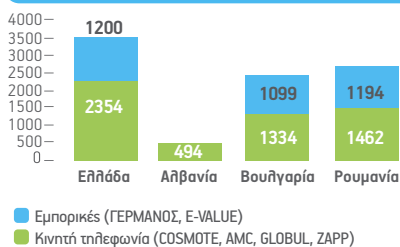
## A. Προσφέρουμε ένα ευνοϊκό περιβάλλον εργασίας

Στην COSMOTE, προσφέρουμε στους εργαζομένους μας ένα ευνοϊκό περιβάλλον εργασίας, προσελκύνοντας ταυτόχρονα εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό και παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης. Απασχολούμε άμεσα 9.137 εργαζομένους, ενώ, με την επιχειρηματική μας δραστηριότητα συμβάλλουμε έμμεσα στη δημιουργία χιλιάδων άλλων θέσεων εργασίας.

Κατανομή Εργαζομένων ανά Εταιρία - COSMOTE (Θμίσιος)



Κατανομή εργαζομένων ανά Χώρα - COSMOTE (Θμίσιος)



Κάποια χαρακτηριστικά των εργαζομένων στην COSMOTE Ελλάδα είναι:

- Το σύνολο των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης και αορίστου χρόνου, με την εξαίρεση ενός εργαζόμενου.
- Το ποσοστό αποχωρήσεων ήταν 2,06%, σε σχέση με το αντίστοιχο του 2009 που ήταν 2,66%, χωρίς να υπάρχουν αξιωματικές διαφοροποιήσεις στο ποσοστό αποχωρήσεων, με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο ή την περιοχή εργασίας.
- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων είναι τα 36 χρόνια, ενώ, στον Όμιλο είναι τα 32 χρόνια.

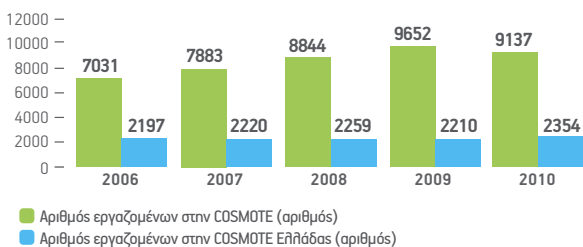
Στοιχεία που αφορούν τους εργαζόμενους της COSMOTE Ελλάδα παρατίθενται παρακάτω:

Θέση	Δ/νων Σύμβουλος Γενικοί Διευθυντές	Υποδιευθυντές Διευθυντές	Εργαζόμενοι Προϊστάμενοι	Σύνολο
Εργαζόμενοι (αριθμός)	31	268	2.055	2.354
<b>Οργανική θέση</b>	<b>COSMOTE</b>			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	2.354	0	26	2.380
<b>Τύπος απασχόλησης</b>	<b>Αορίστου</b>	<b>Ορισμένου</b>	<b>Πλήρους</b>	<b>Μερικής</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	2.353	1	2.353	1
<b>Φύλο</b>	<b>Γυναίκες</b>	<b>Άντρες</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.252	1.102		
<b>Κατηγορίες</b>	<b>Ειδικές ανάγκες -ΑΜΕΑ</b>	<b>Αθλοδωποί</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	27	7		
<b>Ηλικία</b>	<b>&lt;25</b>	<b>26-35</b>	<b>36-45</b>	<b>&gt;45</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	17	1.237	988	112
<b>Χώρος εργασίας</b>	<b>Καταστήματα</b>	<b>Γραφεία</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	183	2.171		
<b>Μορφωτικό επίπεδο</b>	<b>Βασική Λύκειο</b>	<b>ΙΕΚ</b>	<b>ΑΕΙ/ΤΕΙ</b>	<b>Μεταπτυχιακό Διδακτορικό</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.172	113	784	284

\* Τα στοιχεία αφορούν την 31/12/2010.  
\*\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.



Ανθρώπινο Δυναμικό - COSMOTE (Θμίσιος)



\* Στα στοιχεία του κεφαλαίου δεν περιλαμβάνονται οι πρώην θυγατρικές της COSMOTE στην πΓΔΜ, για λόγους συγκρισιμότητας.  
\*\* Στις 31/12/2010 απασχολούνταν στην εταιρεία 26 άτομα από άλλες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, οι οποίοι δεν προσμετρούνται στο συνολικό αριθμό εργαζομένων της COSMOTE.  
\*\*\* Τα στοιχεία Ομίλου 2009 έχουν διαφοροποιηθεί λόγω προσθήκης εργαζομένων της ZAPP στη Ρουμανία.



## 2. Υγεία και Ασφάλεια

### Α. Εστιάζουμε στην Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία

Φροντίζουμε για τη διασφάλιση κατάλληλων συνθηκών εργασίας και την τήρηση κανόνων Υγείας και Ασφάλειας, με στόχο την προστασία των εργαζομένων μας και την παροχή ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας. Η δέσμευσή μας αυτή αντικατοπτρίζεται στην επίσημη πολιτική της εταιρείας για την Υγεία και την Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας.

#### Πολιτική Υγείας & Ασφάλειας

Η COSMOTE πιστεύει ότι η Υγεία και η Ασφάλεια κατά την Εργασία του προσωπικού της αποτελεί μια αξία αναπόσπαστη από τη γενικότερη φιλοσοφία της επιχείρησης. **Η προστασία της Υγείας και της Ασφάλειας των εργαζομένων αποτελεί καθήκον πρώτης προτεραιότητας για τη διοίκηση.**

Η COSMOTE στοχεύει στην επίτευξη συνθηκών Υγείας και Ασφάλειας κατά την Εργασία, οι οποίες θα πληρούν κατ' ελάχιστο τα όρια που θέτει η νομοθεσία.

Η COSMOTE υιοθετεί μια προληπτική προσέγγιση σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων της, λαμβάνοντας υπόψη τα θέματα της Υγείας και της Ασφάλειας κατά τη λήψη των αποφάσεων, πριν από οποιαδήποτε ενέργεια για την εφαρμογή των αποφάσεων αυτών. Για το λόγο αυτό, διαβουλευτείται με το προσωπικό και προωθεί τη συμμετοχή του στα σχετικά θέματα.

Τα στελέχη της διοίκησης οφείλουν να δίνουν πάντοτε **το καλό παράδειγμα ασφαούς συμπεριφοράς** και να κάνουν ορατή σε όλους τους εργαζόμενους την πίστη τους στην πολιτική της COSMOTE για Υγεία και Ασφάλεια κατά την Εργασία.

Η COSMOTE δεσμεύεται να παρέχει πληροφόρηση, ενημέρωση και εκπαίδευση σε όλο το προσωπικό που εργάζεται για λογαριασμό της, ώστε να είναι σε θέση να συμβάλει και αυτό, όπως έχει υποχρέωση στο βαθμό που του αναλογεί, στη διατήρηση και βελτίωση των συνθηκών Υγείας και Ασφάλειας κατά την Εργασία.

**Μιχάλης Τσαμάζ**

*Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος COSMOTE*

Για το σκοπό αυτό:

- Όλες οι λειτουργίες της COSMOTE Ελλάδας είναι πιστοποιημένες κατά OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Series - OHSAS 18000), για την Υγεία και την Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας.
- Εντοπίζουμε εργασιακούς κινδύνους, μέσω Γραπτών Εκτιμήσεων Επαγγελματικών Κινδύνων (ΕΤΕΚ). Οι μελέτες αυτές μας επιτρέπουν να μειώσουμε τους κινδύνους, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα, όπως είναι η εκπαίδευση εργαζομένων και η παροχή κατάλληλων Μέσων Ατομικής Προστασίας (εάν απαιτούνται).
- Ελέγχουμε, δειγματοληπτικά, αν τηρούνται τα μέτρα ασφαλείας από τους εργοστάσιους μας, με ελέγχους που διεξάγονται από τους Τεχνικούς Ασφαλείας.



- Ελέγχουμε σε ετήσια βάση, την υγεία των αναρριχητών / εναεργτών, με ειδικές ιατρικές εξετάσεις.
- Όλες οι περιπτώσεις ατυχημάτων σε χώρους εντός της εταιρείας διερευνώνται και παρέχονται οι κατάλληλες υποδείξεις-προτάσεις, σύμφωνα με την εταιρική διαδικασία «Αναφορά Ατυχημάτων-Συμβάντων». Παράλληλα, γνωστοποιούμε τα ατυχήματα στις αρμόδιες αρχές, σύμφωνα με τη νομοθεσία.
- Η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας συνέρχεται, ανά τρίμηνο, για να συζητήσει μαζί με εκπροσώπους της εταιρείας θέματα που αφορούν τους κινδύνους στο Χώρο Εργασίας.
- Σε όλες τις εγκαταστάσεις υπάρχουν ιατρεία, στελεχωμένα με εξειδικευμένο προσωπικό (Επισκέπτες Υγείας, Νοσηλεύτες), όπου παρέχονται οι πρώτες βοήθειες και πραγματοποιούνται επισκέψεις από τους Ιατρούς Εργασίας.
- Λειτουργούμε Υπηρεσία Ψυχολογικής Υποστήριξης στην Αθήνα και την Θεσσαλονίκη, με στόχο την υποστήριξη εργαζομένων με προβλήματα ζωής και υγείας (π.χ. οικογενειακή ζωή, διαζύγιο, ασθένεια γονέων, απομόνωση, εργασιακό άγχος, σχέσεις με προϊσταμένους ή υφισταμένους κλπ.). Μέσα στο έτος, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 461 ατομικές συνεδρίες.
- Φροντίσαμε για την ενημέρωση των εργαζομένων σε ιατρικά θέματα σημαντικού ενδιαφέροντος πραγματοποιώντας:
  - Επισκέψεις γιατρών με στόχο την προληπτική εξέταση για καρκίνο του δέρματος (με 190 συμμετοχές).
  - Σεμινάρια προληπτικής ιατρικής για παθήσεις του Μαστού (με 76 συμμετοχές).
  - Ενημερωτικό e-mail προς όλες τις εργαζόμενες για τον καρκίνο του Μαστού.
  - Ενημερωτικά άρθρα στο εσωτερικό διαδίκτυο (Intranet) για ηπατίτιδα, διαβήτη, AIDS, σωστή διατροφή κτλ.
- Επιπρόσθετα, μέσα στο 2010, στην COSMOTE Ελλάδα πραγματοποιήθηκαν:
  - 1 απροειδοποίητη και 5 προγραμματισμένες εκκένωσεις κτιρίων, με τη συμμετοχή περίπου του 83% του συνόλου των εργαζομένων.
  - 231 εξετάσεις όρασης για διαθλαστικές ανωμαλίες, ενώ στις περιπτώσεις που βρέθηκαν παθολογικά ευρήματα (π.χ. μυωπία, αστιγματισμός) δόθηκαν οι απαραίτητες οδηγίες.

## Β. Παρακολουθούμε στενά την επίδοσή μας

Τα αποτελέσματα των συστηματικών ενεργειών της εταιρείας στα θέματα Ασφάλειας φαίνονται στον ακόλουθο πίνακα, όπου παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά που σχετίζονται με θέματα Υγείας και Ασφάλειας, τα τελευταία χρόνια. Σε σχέση με το 2009, τα εργατικά ατυχήματα αυξήθηκαν από 22 σε 28, ενώ, μειώθηκε ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων μέσα στους χώρους εργασίας (από 8 σε 5) και οι μέρες απουσίας λόγω εργατικών ατυχημάτων, από 41 σε 26.

Το 82% των ατυχημάτων συνέβησαν εκτός των χώρων εργασίας της COSMOTE και ήταν τροχαία ή παραπάτημα (κατά την προσέλευση ή την αποχώρηση από την εργασία), ενώ το συνολικό ποσοστό των εργαζόμενων που είχαν εργατικό ατύχημα ήταν λίγο πάνω από το 1% του συνόλου. Κατόπιν διερεύνησης του 18% των εργατικών ατυχημάτων που συνέβησαν μέσα στους χώρους εργασίας, δεν απαιτήθηκε να γίνουν διορθωτικές ενέργειες.

	Απώλειες σε Εργαζομένους	Απώλειες σε Συνεργάτες	Αριθμός Ατυχημάτων	Αριθμός Ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Ποσοστό εμπλεκόμενων εργαζομένων	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
<b>COSMOTE Ελλάδα</b>						
2006	0	1	11+14	10+10	1,14	115+208
2007	0	0	7+24	4+17	1,42	40+310
2008	0	0	4+12	1+11	0,71	8+131
2009	0	0	8+14	4+7	0,98	41+137
2010	0	0	5+23	5+16	1,18	26+209
<b>Όμιλος COSMOTE</b>						
2006	0	1	11+16	10+12	-	482
2007	0	0	7+39	4+32	-	365
2008	1	0	4+35	1+34	-	163
2009	0	0	41+15	37+8	-	258
2010	0	0	8+23	8+17	-	274

\*Όπου παρουσιάζονται δύο αριθμοί, ο πρώτος αναφέρεται σε ατυχήματα μέσα σε χώρους εργασίας και ο δεύτερος σε ατυχήματα εκτός χώρων εταιρείας (π.χ. τροχαία ή πτώσεις στο δρόμο).

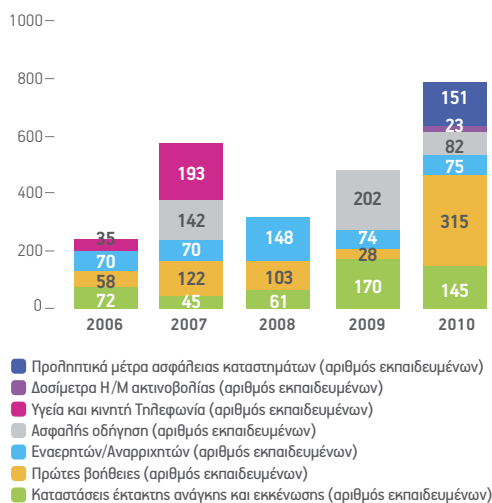
## Γ. Εκπαιδύουμε εντατικά τους εργαζομένους μας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας. Έτσι, μετά το 2009, όπου πραγματοποιήθηκαν συνολικά 474 εκπαιδεύσεις, αφιερώθηκαν πάνω από 5.200 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης για θέματα ασφαλείας. Το 2010, ο αριθμός των εκπαιδεύσεων αυξήθηκε στις 587 και αφιερώθηκαν πάνω από 3.300 ανθρωπόωρες.

Επιπλέον, εκπαιδεύτηκαν 75 άτομα σε θέματα ασφαλιούς εργασίας των αναρριχητών / εναεργτών, και αφιερώθηκαν πάνω από 1.650 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης. Οι εργαζόμενοι στα καταστήματα COSMOTE εκπαιδεύτηκαν σε θέματα συμπεριφοράς και χειρισμού καταστάσεων ηθιστείας (Critical Incident Stress Management), με τη διεξαγωγή 151 εκπαιδεύσεων σε 604 ανθρωπόωρες.



## Εκπαιδεύσεις Υγείας και Ασφάλειας



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.



### 3. Δίκαιη Εργασία

#### Α. Καταδικάζουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία

Η εταιρεία μας σέβεται τις Διεθνείς Αρχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων που συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του ΟΗΕ και στις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, το οποίο έχει προσυπογράψει. Οι Αρχές που διέπουν τις σχέσεις μας με τους εργαζόμενους, συμπεριλαμβάνονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας, που έχει επικοινωνηθεί σε όλους τους εργαζόμενους (βλέπε Ενότητα II-2B).

Με βάση τις παραπάνω Αρχές, δεσμευόμαστε ότι δε θα προβούμε σε πρόσληψη εργαζόμενου, που βρίσκεται κάτω του νόμιμου ορίου ηλικίας για εργασία (όπως αυτό ορίζεται από την Ελληνική νομοθεσία) και σε καμία περίπτωση δεν πρόκειται να προσλάβουμε εργαζόμενο που είναι κάτω των δεκαπέντε ετών. Δεσμευόμαστε, επίσης, ότι δε θα χρησιμοποιήσουμε, ούτε θα παραβλέψουμε τη χρήση ή την επιβολή καταναγκαστικής εργασίας, σε οποιαδήποτε εγκατάστασή μας. Παράλληλα, επιδιώκουμε οι συνεργάτες μας να μην απασχολούν άτομα ηλικίας μικρότερης από τη νόμιμη ηλικία εργασίας, ούτε να ανέχονται ή να παραβλέπουν τυχόν φυσική ή άλλη παράνομη παρενόχληση ή εκμετάλλευση ή τη χρήση καταναγκαστικής εργασίας σε οποιαδήποτε από τις εγκαταστάσεις τους.

#### Β. Παρέχουμε ένα δίκαιο εργασιακό περιβάλλον

Βασίζουμε τις σχέσεις με τους εργαζόμενους μας στην αρχή της ίσης μεταχείρισης, δίνοντας τους τη δυνατότητα να ανταπύσσονται ανάλογα με την απόδοσή τους, τις ικανότητές τους και τις ανάγκες της COSMOTE. Η εταιρεία δεσμεύεται να μην κάνει διακρίσεις λόγω φυλής, θρησκείας, χρώματος, καταγωγής, ηλικίας, ειδικών αναγκών, σεξουαλικού προσανατολισμού, πολιτικών πεποιθήσεων, φύλου ή οικογενειακής κατάστασης σε οτιδήποτε αφορά την απασχόληση (π.χ. διάκριση μισθών με βάση το φύλο).

Η διαφορετικότητα των μελών της κοινωνίας αντικατοπτρίζεται και στην εταιρεία μας, καθώς απασχολούμε αντίστοιχη αναλογία ανδρών και γυναικών, μικρότερων και μεγαλύτερων σε ηλικία εργαζομένων, καθώς και εργαζομένων από διάφορες περιοχές, ενώ, μεριμνούμε για την αρμονική ένταξη ατόμων με αναπηρία στο προσωπικό μας.

Αξιοσημείωτο είναι ότι η αναλογία αντρών-γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων, είναι σχεδόν μοιρασμένη (τόσο στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, όσο και στην COSMOTE Ελλάδα). Η αντίστοιχη αναλογία γυναικών σε θέσεις Γενικών Διευθυντών και Διευθυντών που αναφέρονται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο είναι 50% (σε σχέση με 44% το 2009) στην Ελλάδα και 23,4% στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, ποσοστό ενδεικτικό της εφαρμογής πολιτικής ίσων ευκαιριών που ακολουθεί η εταιρεία μας.

Δείκτης	Ποσοστό Γυναικών (στο σύνολο)	Ποσοστό Γυναικών (σε ευθύνες)	Ποσοστό Γυναικών (Γενικοί Δ/ντες και Δ/ντες αναφερόμενοι στο Δ/ντα Σύμβουλο)
COSMOTE Ελλάδα (%)	53,8	28,2	50
COSMOTE (%)	50,2	29,4	23,4



Το 2010, στην COSMOTE Ελλάδα, το ποσοστό γυναικών σε διευθυντικές θέσεις που αναφέρονται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο έφτασε το **50%** (ανάλογο με το ποσοστό γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων).

Επίσης τονίζεται ότι:

- Δεν υπάρχουν ανισότητες στις αποδοχές Ανδρών-Γυναικών της ίδιας μισθολογικής κατηγορίας.
- Ο κατώτερος μισθός στην εταιρεία είναι κατά 22% μεγαλύτερος του νομίμου βασικού μισθού.
- 7 εργαζόμενοι στην COSMOTE Ελλάδα έχουν ξένη υπηκοότητα.
- Ο αριθμός εργαζομένων με ειδικές ανάγκες ανέρχεται σε 27 (26 άτομα πάνω από 50% αναπηρία και 1 άτομο με 25% αναπηρία) στην COSMOTE Ελλάδα και σε 47 στον Όμιλο COSMOTE.

Για μια ακόμα χρονιά, δεν παρουσιάστηκε περιστατικό διακριτικής μεταχείρισης, στο χώρο εργασίας της COSMOTE.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας αντικειμενικής διοίκησης των εργαζομένων, η εταιρεία συνεχίζει την ανάπτυξη επίσημων Διακριτικών Ρόλων Επαγγελματικών Θέσεων (Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας). Πιο συγκεκριμένα:

- Πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση θέσεων και εργαζομένων, με τη συμβολή των Διευθυντών της COSMOTE, ανάλογα με το ρόλο που κατέχουν σήμερα στην οργάνωση της εταιρείας.
- Μέσω διαδικτυακής εφαρμογής, ενημερώθηκαν όλοι οι εργαζόμενοι για την αντιστοίχιση θέσεων-εργαζομένων, σε κάθε οργανωτική μονάδα της εταιρείας.

- Ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός του Συστήματος Διαχείρισης Επαγγελματικής Πορείας (Career Paths) για τις Διευθύνσεις Εμπορικής, Τεχνικής και Πληροφορικής, ενώ, συνεχίζεται ο σχεδιασμός του συστήματος και για τις υπόλοιπες οργανωτικές μονάδες της εταιρείας, μέσα στο 2011.

Η εφαρμογή του Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων εργασίας, ενισχύει ακόμα περισσότερο τη δέσμευση της COSMOTE για την ανάπτυξη των εργαζομένων, την ίση μεταχείρισή τους και τις ευκαιρίες εξέλιξης, με βάση τα προσόντα και τις ικανότητές τους.



#### Δράσεις Θυγατρικών

Η εφαρμογή του μοντέλου Οικογενειών Θέσεων εργασίας έχει επίσης ολοκληρωθεί στις COSMOTE Ρουμανίας, GLOBUL Βουλγαρίας και AMC (Αθήνα).

## 4. Συνδικαλισμός

### A. Σεβόμαστε το δικαίωμα στο Συνδικαλισμό

Η COSMOTE σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της στο συνδικαλισμό και τη συμμετοχή τους σε εργατικά συνδικάτα και οργανώσεις. Η Διοίκηση προσέρχεται σε διαπραγματεύσεις με το Σύλλογο Εργαζομένων COSMOTE Ελλάδας για την υπογραφή της εκάστοτε Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας. Συνολικά, το 70% των εργαζομένων της COSMOTE Ελλάδας συμμετέχουν στο Σύλλογο Εργαζομένων COSMOTE, η ανάδειξη του οποίου γίνεται από τους ίδιους τους εργαζομένους.

### B. Σεβόμαστε το δικαίωμα στην απεργία

Η εταιρεία μας σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων στην απεργία. Οι αιτίες των απεργιών και των στάσεων εργασίας ήταν, στην πλειοψηφία τους, άμεσα συνδεδεμένες με θέματα που οφείλονται σε Πανελλαδικές απεργίες-κινητοποιήσεις κοινωνικής πολιτικής (π.χ. ασφαλιστικό), ενώ μεμονωμένες ήταν οι περιπτώσεις που αφορούσαν εταιρικά ζητήματα. Συνολικά, το 2010 πραγματοποιήθηκαν 8 απεργίες και 6 στάσεις εργασίας.

## 5. Ανάπτυξη Εργαζομένων

### A. Αξιολογούμε τους εργαζομένους μας

Σημαντική για την ανάπτυξη των εργαζομένων μας είναι και η εφαρμογή του συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης. Μέσα από το σύστημα αυτό, επισημαίνονται τα δυνατά σημεία και τα σημεία προς ανάπτυξη, ενώ καταγράφονται οι ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν για την περαιτέρω επαγγελματική τους ανάπτυξη. Παράλληλα, η απόδοση των ανθρώπων μας επιβραβεύεται μέσα από το σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης, καθώς αυτό είναι συνδεδεμένο με το σύστημα «bonus».

Το 2010, αξιολογήθηκαν όλοι οι εργαζόμενοι της COSMOTE Ελλάδας που πληρούσαν το κριτήριο, σύμφωνα με την ισχύουσα διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης (διάρκεια εργασίας πάνω από εξάμηνο), μέσω λογισμικού συστήματος, όπου καταγράφεται όλη η απαραίτητη εγκριτική ροή.

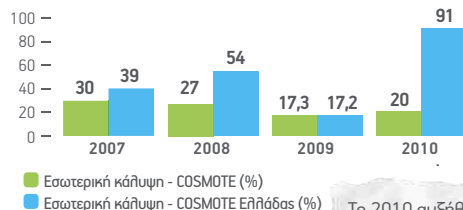
### B. Προάγουμε τους εργαζομένους μας

Στην COSMOTE, δίνουμε μεγάλη βαρύτητα στην ανάπτυξη των εργαζομένων μας και για το λόγο αυτό εφαρμόζουμε σχετική διαδικασία. Σύμφωνα με αυτή:

- Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού αξιολογεί και ανακοινώνει τις θέσεις που μπορούν να καλυφθούν εσωτερικά.
- Στη συνέχεια ακολουθεί διαδικασία επιλογής, η οποία περιλαμβάνει σειρά συνεντεύξεων και στην οποία συμμετέχουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι που πληρούν τις προδιαγραφές των θέσεων.
- Με στόχο την καθιέρωση σταθερού συστήματος προαγωγών, εκ των έσω, έχουμε δημιουργήσει Κέντρα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης εργαζομένων, στα οποία συμμετέχουν υποψήφιοι για προαγωγή ή μετακίνηση σε θέσεις με διαφορετικούς ρόλους με διευρυμένα καθήκοντα. Το 2010, πραγματοποιήθηκαν πάνω από 70 κέντρα αξιολόγησης.

Αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής είναι ότι, το 2010, το 91% των θέσεων που προέκυψαν στην COSMOTE Ελλάδας (και το 20% στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE), καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους.

#### Εσωτερική Κάλυψη Θέσεων Εργασίας



Το 2010 αυξήθηκε κατά **73,8%** η αναλογία εσωτερικής κάλυψης κενών θέσεων στην COSMOTE Ελλάδας και κατά **2,7%** στον Όμιλο COSMOTE.

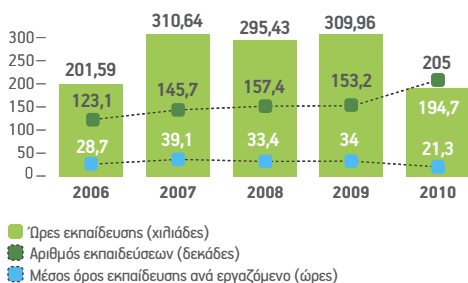


## Γ. Εκπαιδύουμε τους εργαζομένους μας

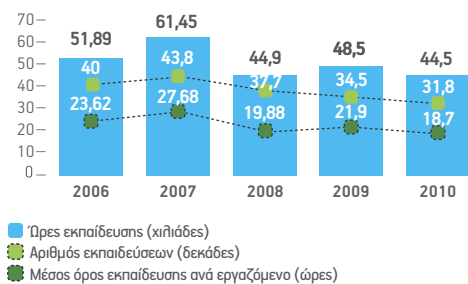
Η εταιρεία μας μεριμνά για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση όλων των εργαζομένων της. Ενδεικτικό είναι ότι η εταιρεία εκπαιδεύει πάνω από το 50% του ανθρώπινου δυναμικού της, έστω και μια φορά μέσα στο έτος, τόσο σε επίπεδο Ομίλου, όσο και στην COSMOTE Ελλάδα. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των εργαζομένων μας, παράλληλα με την επίτευξη των στρατηγικών μας στόχων, σχεδιάζουμε και υλοποιούμε ένα ευρύ φάσμα εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων με θεματολογίες σχετικές με την τεχνολογία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, την ανάπτυξη δεξιοτήτων, τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, την εξυπηρέτηση πελατών, την εταιρική υπευθυνότητα κτλ.

Το 2010, υλοποιήσαμε συνολικά 2.050 εκπαιδευτικά προγράμματα στον Όμιλο COSMOTE, τα οποία αντιστοιχούν σε πάνω από 194 χιλιάδες ώρες εκπαίδευσης και για τα οποία δαπανήθηκαν συνολικά πάνω από € 2,4 εκατ. Τα παραπάνω αναλογούν σε 21,3 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο, σε σχέση με 1.532 προγράμματα, 309 χιλιάδες ώρες και 34 ώρες ανά εργαζόμενο, αντίστοιχα, για το 2009. Παράλληλα, διεξήγαμε εκπαίδευση σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (συμπεριλαμβανομένων θεμάτων Περιβάλλοντος) στο 84% των Ανώτατων, Ανώτερων και Μεσαίων Στελεχών στην Ελλάδα.

### Εκπαίδευση Εργαζομένων - COSMOTE (Όμιλος)

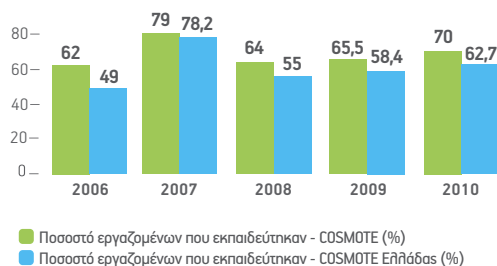


### Εκπαίδευση Εργαζομένων - COSMOTE Ελλάδας



\* Τα στοιχεία για τις εκπαίδευσεις του 2009 έχουν διαφοροποιηθεί, καθώς οι εκπαίδευσεις της GERMANOS Ελλάδας και E-Value προμετρούνται πλέον στα συγκριτικά στοιχεία του Ομίλου.

### Συμμετοχή Εργαζομένων σε Εκπαιδύσεις



Μειώθηκε κατά **14,6%** ο μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο στην COSMOTE Ελλάδα.

Ποσοστό περισσότερο από το **50%** των εργαζομένων μας εκπαιδεύονται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, τα τελευταία 5 χρόνια.

## Δ. Καλωσορίζουμε τους νέους συναδέλφους

Με το πρόγραμμα «Καλωσήλθατε στον κόσμο μας» γίνεται η πρώτη γνωριμία των νέων συναδέλφων μας με τις αρχές, τις δομές, την εταιρική κουλτούρα, τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας. Στο πλαίσιο του πενήμερου, πλέον προγράμματος οι νέοι συνάδελφοι ενημερώνονται μεταξύ άλλων:

- για τη λειτουργία της εταιρείας,
- για το πού πρέπει να απευθυνθούν για συγκεκριμένα θέματα,
- για τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών,
- για τις αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας.



## 6. Οικειοθεληείς Παροχές

### A. Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Η εταιρεία προσφέρει στους εργαζομένους της ένα εκτεταμένο πρόγραμμα οικειοθεληίων παροχών, το οποίο καλύπτει τους παρακάτω 5 βασικούς τομείς:



#### Ασφάλεια - Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη:

- Ομαδικό ιδιωτικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για όλους τους εργαζομένους και τα προστατευόμενα μέλη τους.
- Ομαδικό ιδιωτικό πρόγραμμα ασφάλειας ζωής για όλους τους εργαζομένους.
- Ιδιωτικό πρόγραμμα συνταξιοδότησης, μέσω του οποίου ενισχύουμε τη δυνατότητα αποταμίευσης για κάθε εργαζόμενο.

#### Προϊόντα Κινητής Τηλεφωνίας:

- Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου σε όλους τους εργαζομένους και επιπλέον 30% ποσοστό έκπτωσης στις προνομιακές χρεώσεις εργαζομένων.
- Παροχή έκπτωσης σε εταιρικά προϊόντα στα ιδιόκτητα καταστήματα της COSMOTE.
- Παροχή εταιρικών προϊόντων σε προνομιακές τιμές από το ειδικό «Bazaar» της εταιρείας.
- Παροχή έκπτωσης για αναβάθμιση συσκευής εταιρικού κινητού τηλεφώνου, το ύψος της οποίας διαφοροποιείται ανάλογα με το ιεραρχικό επίπεδο κάθε εργαζομένου.
- Διάθεση προνομίων για τους εργαζομένους της εταιρείας (όπως η δυνατότητα μόνιμης έκπτωσης στο λογαριασμό του κινητού), μέσω της COSMOTE EUROBANK VISA.

#### Αγορές:

- Παροχή δωροεπιταγών στις εορταστικές περιόδους των Χριστουγέννων και του Πάσχα.
- Ειδικές συνεργασίες με εταιρείες, με σκοπό την προνομιακή μεταχείριση των εργαζομένων σε επίπεδο παροχής προϊόντων και υπηρεσιών.

#### Οικογένεια:

- Επιδότηση του κόστους χρήσης βρεφονηπιακού σταθμού, έως € 280 μηνιαίως, για κάθε παιδί προσχολικής ηλικίας, μέχρις ότου αυτό ενταχθεί στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση.
- Εφαρμογή ευνοϊκών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες, με σκοπό την καλύτερη εξισορρόπηση της επαγγελματικής με την προσωπική ζωή.
- Ευέλικτο ωράριο, ως προς την καθημερινή προσέλευση στην εργασία, για όλους τους εργαζομένους (εκτός της απασχόλησης με βάρδιες).
- Παροχή επιπλέον ημερών άδειας, σε περιπτώσεις όπου υπάρχει ειδική ανάγκη.
- Χρηματική επιβράβευση των αριστούχων παιδιών των εργαζομένων που φοιτούν σε Λύκεια, ΑΕΙ, ΤΕΙ.
- Αποστολή δώρου την Ημέρα της Μητέρας, στις μητέρες που εργάζονται στην COSMOTE.
- Βιωματικά σεμινάρια με θέμα τις τεχνικές ανατροφής παιδιών (συμμετοχή 185 γονέων, το 2010).

#### Ομαδικότητα - Αθλητισμός:

- Προγράμματα κινήτρων για την ανάδειξη και την επιβράβευση των καλύτερων πωλητών στα καταστήματα και στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών (επιβραβεύτηκε περίπου το 27% των εργαζομένων που συμμετείχαν).
- Προγράμματα κινήτρων σε πωλητές καταστημάτων για προωθητικές ενέργειες που υλοποιούμε (το 2010 επιβραβεύτηκε το 65% του συνόλου των εργαζομένων στα καταστήματα).
- Διοργάνωση αθλητικών δραστηριοτήτων (εσωτερικό πρωτάθλημα ποδοσφαίρου 5Χ5, εσωτερικό πρωτάθλημα βόλεϊ) και άλλων εκδηλώσεων, με σκοπό την ενίσχυση της ομαδικότητας και τη συμμετοχή των εργαζομένων σε αθλητικές δραστηριότητες.
- Σύσταση και συμμετοχή ομάδας μπάσκετ COSMOTE σε εξωτερικό Πρωτάθλημα Μπάσκετ.

#### Προαίρεση αγοράς μετοχών

- Τα Διευθυντικά στελέχη των εταιρειών στην Ελλάδα και τα Ανώτατα Διευθυντικά στελέχη των θυγατρικών στο εξωτερικό (περίπου 4% στο σύνολο του Ομίλου και 13% στο σύνολο των εργαζομένων στην Ελλάδα), συμμετέχουν στο τριετές πρόγραμμα προαίρεσης αγοράς μετοχών ΟΤΕ.

## 7. Ενημέρωση Εργαζομένων

### A. Ενημερώνουμε συστηματικά τους εργαζομένους μας

Η συστηματική ενημέρωση και η αμφίδρομη επικοινωνία είναι ουσιαστικά στοιχεία για την ανάπτυξη ενιαίας εταιρικής κουλτούρας. Έτσι, από το 2005 έχουμε εδραιώσει τον συστηματικό διάλογο με τους εργαζομένους μέσω της εσωτερικής επικοινωνίας κάνοντας χρήση διαφόρων μέσων:



- εσωτερικό διαδίκτυο (Intranet) με τίτλο «Mikrocosmos»,
- ηλεκτρονική ενημέρωση (e-mails) για εταιρικά και άλλα θέματα,
- web2sms (γραπτά μηνύματα στο εταιρικό κινητό όλων των εργαζομένων),
- αποστολή ενημερωτικού υλικού μέσω αλληλογραφίας,
- προσωπικές ενημερώσεις σε στοχευμένα κοινά,
- αφίσες, stands κτλ.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, και το 2010, για περιβαλλοντικούς λόγους ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2009 αναρτήθηκε στο Intranet και ενθαρρύνουμε τους εργαζόμενους να τον διαβάσουν σε ηλεκτρονική μορφή. Παράλληλα, δίνοντας μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη μιας κοινής αντίληψης και στην ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων μας στο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, πραγματοποιούμε εκτεταμένες ενημερώσεις στους νεοπροσλαμβανομένους, ενώ, έχουν καθιερωθεί και τακτικές ενημερώσεις στο σύνολο των εργαζομένων με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό.



## 9. Στόχοι 2010 και 2011

Δεσμευτικά (το 2010)	Υλοποιήσαμε (το 2010)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2011)	Ημ/νία Στόχος
Να πιστοποιήσουμε την ΓΕΡΜΑΝΟΣ Ελλάδα κατά το πρότυπο OHSAS 18001 για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.	Βλέπε Ενότητα V-2Γ Ακυρώθηκε.	0%	Να υλοποιήσουμε πρόγραμμα προαγωγής σωματικής και ψυχικής υγείας.	2011
Να εφαρμόσουμε Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας στην AMC (Αθήνα).	Βλέπε Ενότητα V-3B	100%		
Να επεκτείνουμε και να εφαρμόσουμε τις διαδρομές καριέρας σε όλες τις λειτουργίες μας.	Βλέπε Ενότητα V-3B	75%	Να επεκτείνουμε και να εφαρμόσουμε τις διαδρομές καριέρας σε όλες τις λειτουργίες μας.	2011
Να ενσωματώσουμε στο πρόγραμμα «Καλωσήρθατε στον κόσμο μας», περαιτέρω θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	Βλέπε Ενότητα V-7Α	100%	Να επικοινωνήσουμε τα αποτελέσματα της Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων 2010 και ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων δράσης.	2011
Να ενσωματώσουμε αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας στα Competencies, στην Διαδικασία Αξιολόγησης Απόδοσης και στα εκπαιδευτικά προγράμματα.	Βλέπε Ενότητα V-5Α,Β	25%	Να εφαρμόσουμε πρόγραμμα «Διαφορετικότητας».	2011



## 8. Ικανοποίηση Εργαζομένων

### Α. Παρακολουθούμε το βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων μας

Στην COSMOTE, αποτυπώνουμε και αναλύουμε με τρόπο συστηματικό την άποψη των εργαζομένων για το εργασιακό περιβάλλον, προκειμένου να εντοπίζουμε τα δυνατά μας σημεία και τα σημεία προς βελτίωση. Τα στοιχεία αυτά, σε συνδυασμό με τη στρατηγική του Ομίλου, αποτελούν τη βάση πάνω στην οποία αναπτύσσουμε πλάνα δράσης και στοχευμένες ενέργειες για τη συνεχή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.

Το 2006 διεξήγαμε στην COSMOTE Ελλάδα την πρώτη έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων, τα αποτελέσματα της οποίας παρουσιάστηκαν στους εργαζομένους μας το 2007.

Το 2010, διεξήχθη για πρώτη φορά Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων σε επίπεδο Ομίλου, τα αποτελέσματα της οποίας θα επικοινωνηθούν στους εργαζόμενους μέσα στο 2011 και θα αξιοποιηθούν για τυχόν ενέργειες βελτίωσης. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι, το ποσοστό συμμετοχής στην έρευνα έφτασε το 88% για τον Όμιλο COSMOTE και το 87% για τις εταιρείες στην Ελλάδα.

# VI. Ο κόσμος μας, η Αγορά

Με λίγα λόγια

20,8 εκατ. πελάτες

9 μέλη στο Διοικητικό Συμβούλιο

10 έντυπα ενημέρωσης κοινού

2,8 δισ. ευρώ κύκλος εργασιών



On the move



# Πώς μπορούμε να επηρεάσουμε θετικά τις αγορές στις οποίες λειτουργούμε;

## Πού στοχεύουμε;

Το μέγεθος και ο μεγάλος αριθμός των πελατών μας, επιβάλλουν μία ανάλογη δέσμευση ως προς την υπεύθυνη ανάπτυξη της Αγοράς (συμπεριλαμβανομένης της αλυσίδας πωλήσεων και αγορών μας), της υπεύθυνης εσωτερικής μας λειτουργίας και της διαφανούς ενημέρωσης των χρηστών των υπηρεσιών μας. Για τον λόγο αυτό στόχος μας είναι να ακολουθούμε ένα τρόπο Διοίκησης που θα διέπεται από κανόνες διαφάνειας και ηθικής και παράλληλα να συμβάλουμε στην υπεύθυνη λειτουργία των Αγορών, όπου δραστηριοποιούμαστε.

## Τι πετύχαμε το 2010:

- Από τα 9 μέλη του Δ.Σ. της εταιρείας, τα 3 είναι ανεξάρτητα και τα 7 μη-εκτελεστικά.
- Εκδίδουμε 10 έντυπα ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των πολιτών.
- Ενημερώσαμε πάνω από 1,2 εκατ. πολίτες σε θέματα που σχετίζονται με την ασφαλή χρήση κινητού, την ανακύκλωση, την υγεία κτλ.
- Αξιολογήσαμε 77% των Προμηθευτών μας ως προς την εφαρμογή πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Σε σχέση με το 2009, βελτιώσαμε κατά 7,3% το δείκτη ικανοποίησης ως προς την εξυπηρέτηση των πελατών στα τηλεφωνικά κέντρα και κατά 6,8% στα καταστήματα.
- Πραγματοποιήσαμε πάνω από 30 παρουσιάσεις για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με τη συμμετοχή 340 στελεχών.
- Προσφέραμε έκπτωση 15% στο μηνιαίο πάγιο πελατών συμβολαίου που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (συνταξιούχοι και άνεργοι).
- Διενεργήσαμε ελέγχους σε 18 πληροφοριακά συστήματα και σε 20 κρίσιμες διεργασίες, που αφορούν στην ασφάλεια πληροφοριών.



# 1. Εταιρική Διακυβέρνηση

## A. Λειτουργούμε με βάση βέλτιστες πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Το ανώτατο όργανο διοίκησης της εταιρείας μας, αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε εταιρικό ζήτημα, σύμφωνα με τον Κ.Ν. 2190/20 περί ανωνύμων εταιρειών και το Καταστατικό της Εταιρείας, είναι η Γενική Συνέλευση των Μετόχων (Γ.Σ.).

Όπως περιγράφεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της εταιρείας, το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι αρμόδιο να αποφασίζει για οποιοδήποτε θέμα αφορά στη διοίκηση της εταιρείας, στη διαχείριση και στη διάθεση της περιουσίας της και, γενικά, στην επιδίωξη του σκοπού της.

- Το Δ.Σ. αποτελείται από εννέα (9) μέλη, τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων.
- Από τα 9 μέλη του Δ.Σ., τα 3 είναι ανεξάρτητα και τα 7 μη εκτελεστικά.
- Η αμοιβή και οι τυχόν λοιπές αποζημιώσεις των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου καθορίζονται σύμφωνα με τον Κ.Ν. 2190/1920.
- Το Δ.Σ. πλαισιώνεται και υποστηρίζεται στη λειτουργία του από την Επιτροπή Ελέγχου και την Επιτροπή Αμοιβών και Διορισμού Ανωτάτων Στελεχών.

Η Επιτροπή Αμοιβών και Διορισμού Ανωτάτων Στελεχών απαρτίζεται από 3 μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (από τα οποία τα δύο είναι και ανεξάρτητα). Στην Επιτροπή μετέχουν, επίσης, χωρίς δικαίωμα ψήφου, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ο Γενικός Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού. Αντικείμενο της Επιτροπής Αμοιβών και Διορισμού Ανωτάτων Στελεχών είναι η προετοιμασία και η υποβολή στο Διοικητικό Συμβούλιο προτάσεων αναφορικά με την πολιτική αμοιβών της εταιρείας, καθώς και η έγκριση της τοποθέτησης των Γενικών Διευθυντών της εταιρείας κατόπιν εισήγησης του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται από 3 μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (από τα οποία τα δύο είναι και ανεξάρτητα) και υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο εποπτεύοντας τη συμμόρφωση της εταιρείας με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, την πληρότητα και την ορθότητα των οικονομικών καταστάσεων που δημοσιεύει, την αποτελεσματικότητα των συστημάτων ελέγχου της εταιρείας, την ανεξαρτησία και τα προσόντα των εξωτερικών ελεγκτών της εταιρείας, καθώς και τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της εταιρείας. Τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου προβαίνουν, ετησίως, σε αξιολόγηση του έργου της και παρουσιάζουν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης στο Διοικητικό Συμβούλιο που την αξιολογεί. Παράλληλα, λειτουργεί Επιτροπή Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης, αποτελούμενη από Εκτελεστικά Μέλη της Διοίκησης της εταιρείας (βλέπε ενότητα II-2B).

Όνομα	Εκτελεστικό Μέλος	Μη εκτελεστικό Μέλος	Ανεξάρτητο Μέλος	Επιτροπή Ελέγχου (3 Μέλη)	Επιτροπή Αμοιβών (3 Μέλη)
Τσαμάζ Μιχάλης	Διευθύνων Σύμβουλος	Πρόεδρος Δ.Σ.			
Αποστολίδης Κωνσταντίνος		Αντιπρόεδρος Δ.Σ.	■	■ (Πρόεδρος)	■
Ιωαννίδης Γεώργιος		■			■
Πιπερίδης Ζαχαρίας	■				
Kevin Copp		■			
Ταμπούρης Παναγιώτης		■	■		
Rainer Rathgeber		■			
Μαυράκης Γεώργιος		■		■	
Βεζανής Ιωάννης		■	■	■	■

\* Μέλη Δ.Σ. στις 5.1.2011

## B. Ελέγχουμε την εσωτερική μας λειτουργία

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου COSMOTE, βοηθά την εταιρεία να επιτύχει τους αντικειμενικούς σκοπούς της προσφέροντας μια συστηματική προσέγγιση για την αποτίμηση και βελτίωση της διαχείρισης κινδύνων, ενώ διεξάγει εσωτερικούς ελέγχους, τόσο οργανωτικών μονάδων της εταιρείας, όσο και ειδικών σκοπών, ώστε να εντοπίζει και να αναφέρει αποκλίσεις.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κινδύνων που μπορεί να επηρεάσουν την εταιρεία και έμμεσα τους Κοινωνικούς της Εταίρους, η Διεύθυνση εξετάζει την ύπαρξη και την τήρηση σημείων ελέγχου για την αποτροπή ή τον έγκαιρο εντοπισμό σχετικών περιστατικών και σε περίπτωση έλλειψης σημείων ελέγχου προτείνει την προσθήκη και τήρησή τους (βλέπε ενότητα VI-1Γ).

Παράλληλα, κατά τον ετήσιο έλεγχο συμμόρφωσης με τη νομοθεσία Sarbanes-Oxley, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης εξετάζει και ανασκοπεί τα σημεία ελέγχου που έχει θεσπίσει η Διοίκηση και τα οποία σχετίζονται, κυρίως, με τις οικονομικές λειτουργίες της, αλληλά και τα θέματα διακυβέρνησης της εταιρείας συνολικά.



### Δράσεις Θυγατρικών

Ίδιες πρακτικές ακολουθούνται και στις θυγατρικές μας εταιρείες στο εξωτερικό, όπου τα τοπικά τμήματα Εσωτερικού Ελέγχου αναπτύσσουν αντίστοιχες ελεγκτικές δραστηριότητες.

### Γ. Εφαρμόζουμε Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Έχουμε υιοθετήσει και εφαρμόζουμε Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με στόχο να διαφυλάσσουμε τα συμφέροντα των μετόχων και των Κοινωνικών μας Εταίρων και να ενισχύουμε την υπεύθυνη εσωτερική λειτουργία μας. Το Σύστημα προσδιορίζει τα όρια αρμοδιοτήτων και τους κανόνες συμπεριφοράς των εργαζομένων, ώστε να αποφεύγονται οι νομικοί κίνδυνοι και οι κίνδυνοι σύγκρουσης συμφερόντων, μεταξύ εκτελεστικών μελών και μετόχων. Το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης επιθεωρήθηκε επιτυχώς από εξωτερικούς ελεγκτές, οι οποίοι πιστοποίησαν την πλήρη εφαρμογή και βεβαιώνεται σε τρεις άξονες:



**Ενημέρωση και Πρόληψη:** Το Σύστημα περιλαμβάνει τους ακόλουθους κανονισμούς και πολιτικές:

- Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας.
- Κώδικας Συμπεριφοράς (βλέπε ενότητα II-2B).
- Εσωτερικός Κανονισμός Προσωπικού και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.
- Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών (βλέπε ενότητα VI-4A).
- Πολιτική Εξακρίβωσης Οικονομικής Απάτης.
- Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων & Καταγγελιών.
- Πολιτική περί Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών.
- Πολιτική Διοργάνωσης Εταιρικών Εκδηλώσεων.
- Πολιτική περί Δωρεών και Χορηγιών.
- Κώδικας Δεοντολογίας για την Προστασία των Δικαιωμάτων του Ατόμου κατά την Επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων.
- Πολιτική Αποδοχής και Προσφοράς Επιχειρηματικών Δώρων.
- Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων και Καταπολέμησης της Διαφθοράς.

Με σκοπό την εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση, το 2010, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 30 παρουσιάσεις σε όλα τα στελέχη του Ομίλου, αλλά και σε επιλεγμένες οργανωτικές μονάδες, τις οποίες παρακολούθησαν περισσότερα από 340 άτομα.

**Εντοπισμός και Έρευνα:** Έχουν καθιερωθεί εσωτερικές διαδικασίες για την διερεύνηση περιστατικών.

**Ανταπόκριση και Διαχείριση:** Προκειμένου να καταγγέλλονται περιστατικά παραβατικής συμπεριφοράς, καθιερώθηκε πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών, όπως περιγράφεται παρακάτω:



### Καλή Πρακτική Διαδικασία Αναφορών «Whistle blowing»

Ο Όμιλος COSMOTE, έχει θεσμοθετήσει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών για τη διαχείριση καταγγελιών σχετικά με ζητήματα δημοσίου συμφέροντος, όπως η παραβίαση της ισχύουσας νομοθεσίας (π.χ. κλοπή, ξέπλυμα χρήματος), η παράληψη πολιτικών και διαδικασιών του Ομίλου (π.χ. του Κώδικα Συμπεριφοράς, του Νόμου Sarbanes - Oxley), οποιοδήποτε παράπτωμα θα μπορούσε να βλάψει τη φήμη της εταιρείας (π.χ. εργασιακές σχέσεις, καταχρήσεις, διακρίσεις, διαφθορά) ή οποιαδήποτε προσπάθεια συγκάλυψης των ανωτέρω. Στο πλαίσιο αυτό, κάθε εργαζόμενος μπορεί, ανώνυμα ή επώνυμα, να αναφέρει στο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης τα σχετικά θέματα ηθικής τάξης που τυχόν υποπίπτουν στην αντίληψή του:

- εγγράφως με επιστολή σε ταχυδρομική θυρίδα,
- ηλεκτρονικά σε διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (whistleblowing@cosmote.gr και cosmotecomplianceoffice@cosmote.gr)
- τηλεφωνικά στη γραμμή 210-6177800.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης αναφέρει τις καταγγελίες στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία αφού λάβει τα αποτελέσματα της σχετικής έρευνας αποφασίζει για τα εφαρμοστέα μέτρα.
- Τα αποτελέσματα της έρευνας ιδιαιτέρως σοβαρών καταγγελιών επεξεργάζονται από την Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ.

Στην Πολιτική ορίζεται ξεκάθαρα ότι, η COSMOTE δεν επιτρέπει οποιαδήποτε πράξη αντιποίνων από τη διοίκηση ή άλλα όργανα της εταιρείας, άμεσα ή έμμεσα, κατά οποιοδήποτε πρόσωπο που με καλή πίστη προβαίνει σε αναφορά ή εκφράζει προβληματισμό ή παράπονο σχετικά με θέματα παραβάσεων των πολιτικών ή της νομοθεσίας.



Κατά τη διάρκεια του 2010, λάβαμε συνολικά 4 περιπτώσεις καταγγελιών, οι οποίες διαχειρίστηκαν σύμφωνα με την ανωτέρω διαδικασία.

Στο πλαίσιο των κανόνων λειτουργίας, η εταιρεία το 2010 δεν χρηματοδότησε πολιτικά κόμματα, ούτε δέχτηκε οικονομική ενίσχυση από κυβερνητικούς φορείς.



## 2. Ηθικός Ανταγωνισμός

### A. Συμμορφωνόμαστε με τους κανόνες ανταγωνισμού

Αρμόδια ρυθμιστική αρχή για τα θέματα του ελεύθερου ανταγωνισμού στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα είναι η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), στις δε χώρες του εξωτερικού, όπου λειτουργούν οι θυγατρικές εταιρείες της COSMOTE, είναι οι αντίστοιχες τοπικές ρυθμιστικές αρχές.

Σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης, οι εταιρείες του Ομίλου COSMOTE, συμμορφώνονται με τις επιταγές του θεσμικού πλαισίου περί ελεύθερου ανταγωνισμού (εθνικού και κοινοτικού). Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία εφαρμόζει από το 2006 σχετική Πολιτική προκειμένου, αφενός να γνωρίζουν οι εργαζόμενοι τη σημασία της συμμόρφωσης της εταιρείας με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού και αφετέρου η εταιρεία να θέσει τις κατευθυντήριες γραμμές της συμπεριφοράς που θα είναι σύμφωνη με τους εν λόγω κανόνες. Η Πολιτική αυτή επικαιροποιήθηκε το 2010 και είναι προσβάσιμη στους εργαζομένους, μέσα από το εταιρικό intranet, ενώ, υιοθετήθηκε από τις θυγατρικές εταιρείες στο εξωτερικό, κατόπιν επεξεργασίας της, σύμφωνα με το τοπικό δίκαιο κάθε θυγατρικής. Η COSMOTE είναι διάδικος σε μια σειρά δικαστικών και διοικητικών διαφορών, η πλειοψηφία των οποίων σχετίζεται με τη λειτουργία σταθμών βάσης.



Περισσότερες πληροφορίες στο:  
[www.cosmote.gr/content/el/attached\\_files/Company/EkthesiOikonomikonKatastaseon31122010.pdf](http://www.cosmote.gr/content/el/attached_files/Company/EkthesiOikonomikonKatastaseon31122010.pdf)  
 (σελ. 88)

### B. Συνεισφέρουμε στη βελτίωση της αγοράς

Η συνεργασία των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, στο πλαίσιο πάντα των επίσημων αρχών και νόμων του κράτους, μπορεί να αποβεί θετική για τους καταναλωτές, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Παραδείγματα αποτελούν:

- Η ενεργή συμμετοχή μας στις διαβουλεύσεις που πραγματοποιήθηκαν στις Βρυξέλλες, υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη σύνταξη του Ευρωπαϊκού Μνημονίου σχετικά με την ασφαλέστερη χρήση του κινητού από παιδιά και εφήβους. Η COSMOTE ήταν η πρώτη ελληνική εταιρεία που υπέγραψε το Μνημόνιο, το Φεβρουάριο του 2007, ανάμεσα σε 15 ευρωπαϊκές εταιρείες κινητής τηλεφωνίας και παρόχους

περιοχομένου. Το Μνημόνιο περιλαμβάνει προτάσεις που αποσκοπούν στην ασφαλέστερη χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας από ανήλικους χρήστες και πραγματεύεται θέματα, όπως οι μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης, η ευαισθητοποίηση και η επιμόρφωση, η κατηγοριοποίηση του εμπορικού περιεχομένου, η αντιμετώπιση του παράνομου περιεχομένου σε προϊόντα και υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας ή / και στο Διαδίκτυο.

- Η συνεργασία με τους υπόλοιπους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, στη διαμόρφωση ενός σχεδίου «Κοινού Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών». Στόχος αυτής της διαδικασίας αυτορρυθμίσεως του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας είναι οι ανήλικοι χρήστες να απολαμβάνουν ένα κοινό επίπεδο προστασίας, όπως συμβαίνει ήδη σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.
- Συμμετοχή στην αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία με την επωνυμία «Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας» (που λειτουργεί με τη σχετική έγκριση της ΕΕΤΤ). Ο σκοπός της «Ένωσης Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας» συνίσταται στην συμβουλευτική παρέμβαση στη ρυθμιστική διαδικασία, στη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικές ή τεχνικές επιτροπές σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο και στη συνεργασία με φορείς και ενώσεις άλλων χωρών, στο πλαίσιο διμερούς ή πολυμερούς συνεργασίας. Στόχος της είναι ο συλλογικός εκσυγχρονισμός και η ανάπτυξη του κλάδου. Προς επίτευξη του καταστατικού της σκοπού επιδιώκει ιδιαίτερα την ενημέρωση των μελών της, την παρακολούθηση ζητημάτων συλλογικού ενδιαφέροντος, τη διαμόρφωση θέσεων επί αυτών και την εκπροσώπηση και προώθηση των θέσεων των μελών της, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.

## 3. Υπεύθυνο Marketing

### A. Εφαρμόζουμε πρακτικές Υπεύθυνου Marketing

Από την αρχή της λειτουργίας της, η COSMOTE, έχει υιοθετήσει ένα απλό, ξεκάθαρο, φιλικό και προσοικό ύφος στην επικοινωνία με τους πελάτες της.

- Σε θέματα επικοινωνιακού υλικού διασφαλίζει ότι αυτό είναι νόμιμο, πρέπει, δίκαιο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκείας και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας.
- Για τη διασφάλιση των παραπάνω, η Διεύθυνση Marketing της εταιρείας, ελέγχει τα διαφημιστικά μηνύματα, πριν την επικοινωνία τους.
- Η εταιρεία ακολουθεί τον Κώδικα Επικοινωνίας του ΣΕΕ ("Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας"), ώστε να διασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες της ακολουθούν τους κανόνες της αγοράς και της κοινωνίας.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ότι, το 2010 δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο από τις αρμόδιες αρχές.



## Β. Εφαρμόζουμε πρακτικές διαφανούς και μειωμένης τιμολόγησης

Η Ελλάδα είναι μία από τις ελάχιστες χώρες στις οποίες επιβάλλεται ειδικός φόρος στη χρήση κινητής τηλεφωνίας με αποτέλεσμα ο φόρος, ως ποσοστό του μέσου λογαριασμού, να είναι ο υψηλότερος από όλες τις χώρες της Ε.Ε., ενώ, τα μόνα προϋόντα με αντίστοιχη φορολογική επιβάρυνση αφορούν σε είδη πολυτελείας, κατατάσσοντας έτσι τον κλάδο κινητής τηλεφωνίας σε μια ιδιότυπη κατηγορία υψηλής φορολόγησης.

Για τον λόγο αυτό, η εταιρεία εφαρμόζει τιμολογιακή πολιτική χαμηλών χρεώσεων. Ενδεικτικά, αναφέρουμε ότι το 2010:

- Οι πελάτες συμβολαίου που ανήκαν σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (συνταξιούχοι και άνεργοι) είχαν την δυνατότητα να λάβουν έκπτωση 15% στο μηνιαίο πάγιο του προγράμματός τους, για όλο το 2010.
- Οι πελάτες συμβολαίου, είχαν τη δυνατότητα να επωφεληθούν από σειρά προσφορών που τους παρείχε έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο τους, έως και € 20.
- Οι χρήστες της καρτοκινητής τηλεφωνίας "What's Up", μπορούσαν ανανεώνοντας με € 5 τον χρόνο ομιλίας τους να απολαμβάνουν 1.500 λεπτά επικοινωνίας και 1.500 SMS προς χρήστες "What's Up".
- Οι συνδρομητές συμβολαίου, είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο, αντί για επιδότηση συσκευής.
- Οι χρήστες ευρυζωνικών υπηρεσιών είχαν έκπτωση στα μηνιαία πάγια και αύξηση της δωρεάν χρήσης.
- Μέσω της υπηρεσίας "COSMOTE Traveller", οι συνδρομητές συμβολαίου, είχαν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν το δωρεάν χρόνο ομιλίας τους στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ανεξαρτήτως δικτύου (95 δίκτυα σε 35 χώρες), με μικρή επιπλέον χρέωση.

Σε θέματα τιμών και χρεώσεων, επικοινωνούμε με σαφήνεια και διαφάνεια και παρέχουμε κάθε φορά την απαραίτητη πληροφόρηση, ακολουθώντας όλες τις νόμιμες διαδικασίες (π.χ. δημοσιεύσεις στα έντυπα μέσα ενημέρωσης, ενημερώσεις στην ιστοσελίδα της εταιρείας, μηνύματα στους λογαριασμούς των πελατών μας), ώστε οι πελάτες μας να έχουν αντικειμενική και διαφανή ενημέρωση.

Παράλληλα, προσφέρουμε μία σειρά υπηρεσιών που συνεισφέρουν στην καλύτερη ενημέρωση των πελατών μας και τη διαχείριση των συνδέσεών τους. Ως παραδείγματα, αναφέρονται:

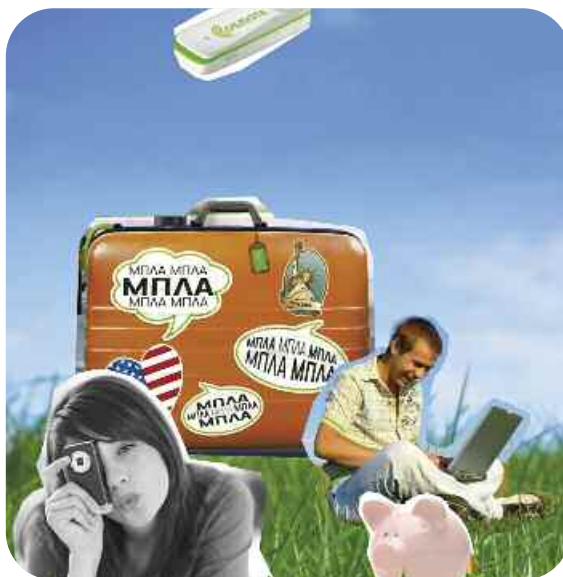
**Υπηρεσία Ενημέρωσης Χρήσης:** Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται αυτόματα και δωρεάν στους οικιακούς συνδρομητές συμβολαίου με προπληρωμένο χρόνο ομιλίας μηνυμάτων και δεδομένων, ενώ, παρέχει ενημέρωση στον έντυπο και ηλεκτρονικό λογαριασμό σχετικά με την κατανάλωση του πακέτου δωρεάν χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων και δεδομένων του οικονομικού προγράμματος.

**Υπηρεσία Ελέγχου Υπολοίπου:** Η υπηρεσία προσφέρεται δωρεάν (μέσω αποστολής SMS), στους συνδρομητές συμβολαίου με προπληρωμένη χρήση υπηρεσιών και παρέχει ενημέρωση

για το υπόλοιπο του προπληρωμένου χρόνου ομιλίας, SMS, MMS, MB ή / και του παρεχόμενου ποσού σε ευρώ, μέχρι την ημερομηνία έκδοσης του επόμενου λογαριασμού.

**Υπηρεσία επέκτασης υπολοίπου:** Ο συνδρομητής, με την αναβαθμισμένη υπηρεσία επέκτασης υπολοίπου, μπορεί, ακόμα και όταν έχει μηδενικό υπόλοιπο, να επεκτείνει το χρόνο ομιλίας του, καλώντας έναν 4ψήφιο αριθμό.

**Ανάπτυξη υπηρεσιών Περιαγωγής:** Με σειρά μέτρων που λάβαμε, όπως η διεύρυνση των συμφωνιών Περιαγωγής με κάλυψη σε 389 δίκτυα και 178 χώρες, η επέκταση της υπηρεσίας "COSMOTE Traveller" και η περαιτέρω μείωση των τιμών για εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, συμβάλλουμε στη βελτιστοποίηση της σχέσης ποιότητας / τιμής των παρεχομένων υπηρεσιών μας.



**Μετρητής χρήσης για Internet On the Go:** Μέσω της εφαρμογής "COSMOTE Internet On the Go Connect" παρέχουμε τη δυνατότητα στους πελάτες, που χρησιμοποιούν Mobile Internet από υπολογιστή, να ενημερώνονται για τον όγκο των δεδομένων που έχουν πραγματοποιήσει και να ορίζουν ανώτατα όρια χρήσης. Τέλος, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να δουν ιστορικά στοιχεία του μετρητή σε επίπεδο ημέρας, εβδομάδας ή συγκεκριμένων χρονικών περιόδων που καθορίζονται από τους ίδιους.

**Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης:** Η εταιρεία μας αναγνωρίζει ότι, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή από τους πελάτες μας σε συνδρομητικές Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), που αφορούν τη μετάδοση πληροφορίας / περιεχομένου σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών (όπως των σειρών 901, 909, 806, 812, 825, 850, 875, 14, 190-195 και 54), όπου η χρέωση γίνεται όχι με την αποστολή, αλλά με τη λήψη του SMS. Αυτές οι υπηρεσίες, στην πλειονότητά τους, αναπτύσσονται και παρέχονται από Τρίτους Παρόχους (αδειοδοτημένους από την ΕΕΤΤ), χωρίς η COSMOTE να έχει ευθύνη για το περιεχόμενο ούτε για τον τρόπο παροχής τους.

Περισσότερες πληροφορίες  
στο [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)



## Γ. Προστατεύουμε τους ανήλικους χρήστες των υπηρεσιών μας

Με δεδομένο ότι η χρήση των κινητών τηλεφώνων διευρύνεται συνεχώς, σε όλο και νεαρότερες ηλικιακές ομάδες, είναι αναγκαίο οι γονείς να γνωρίζουν τις δυνατότητες που προσφέρουν τα κινητά τηλέφωνα, όπως η πρόσβαση σε υπηρεσίες (π.χ. φωνητικές κλήσεις, sms, αποστολή και λήψη φωτογραφιών και video, πρόσβαση στο Διαδίκτυο). Η σωστή ενημέρωση θα τους διευκολύνει στην απόφαση αν θα επιτρέψουν ή όχι τη χρήση κινητού τηλεφώνου στα παιδιά τους. Από λειτουργικής πλευράς, η COSMOTE έχει εφαρμόσει σειρά Πολιτικών όπως:

- Δεν διεξάγει προωθητικές ενέργειες, όσον αφορά υπηρεσίες για ενήλικες / ωροσκοπίων / chatting.
- Έχει δημιουργήσει μηχανισμούς με τους οποίους δεν επιτρέπεται πρόσβαση σε υπηρεσίες γνωριμιών (όπως Flirt SMS) σε ανήλικους χρήστες.
- Δεσμεύει νομικά τους παρόχους υπηρεσιών να μη χρησιμοποιούν τα στοιχεία πελατών που εγγράφονται στις υπηρεσίες για άλλους σκοπούς (π.χ. προωθητικές ενέργειες).

Παράλληλα, στην COSMOTE, με την πεποίθηση ότι ο συνδυασμός της πρόληψης και της σωστής ενημέρωσης μπορούν να διασφαλίσουν την ορθή χρήση, έχουμε αναπτύξει μια πολύπλευρη στρατηγική για το θέμα της ασφαλούς χρήσης των υπηρεσιών μας. Η στρατηγική αυτή εστιάζει στους παρακάτω τομείς:

- Συμμετοχή στις Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες Αυτορρύθμισης-Αυτοδέσμευσης.
- Ανάπτυξη Υπηρεσιών Γονικού Ελέγχου Πρόσβασης, σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά Δεδομένα.
- Συνεργασία με έγκριτους Φορείς.
- Εκπαίδευση και ενημέρωση στο εσωτερικό της εταιρείας.
- Ενημέρωση, εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του κοινού.

## Πρωτοβουλίες Αυτορρύθμισης-Αυτοδέσμευσης:

Στόχος της διαδικασίας αυτορρύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας και της εταιρείας μας, είναι οι ανήλικοι χρήστες να απολαμβάνουν ένα κοινό επίπεδο προστασίας, όπως συμβαίνει ήδη σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Έτσι, η εταιρεία μας:

- Από το 2007 συμμετέχει στο Ευρωπαϊκό Μνημόνιο σχετικά με την ασφαλέστερη χρήση του κινητού από παιδιά και εφήβους (σε συνεργασία με Ευρωπαϊκές εταιρείες κινητής τηλεφωνίας).
- Συνεργάστηκε με τους υπόλοιπους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, για τη διαμόρφωση ενός σχεδίου «Κοινού Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών». Μέσα στο 2008, ο Κώδικας προσαρμόστηκε σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά δεδομένα.



### Ενημέρωση - Εκπαίδευση Κοινού

Υπηρεσίες  
Γονικού  
Ελέγχου  
Πρόσβασης

Συνεργασία  
με έγκριτους  
Φορείς  
(ΜΚΟ -  
Ακαδημαϊκή  
Κοινότητα)

Γνώση  
στο εσωτερικό  
της εταιρίας

### Αυτορρύθμιση - Αυτοδέσμευση







## Καλή Πρακτική Υπηρεσίες για Γονείς

**Υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου:** Η εταιρεία μας ανέπτυξε σειρά υπηρεσιών μέσω των οποίων οι γονείς έχουν τη δυνατότητα να ελέγξουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες. Για το λόγο αυτό, η εταιρεία μας, έχει απλοποιήσει τη διαδικασία εγγραφής (όπως περιγράφεται παρακάτω), ενώ, έχει εκδώσει και σχετικό ενημερωτικό υλικό, το οποίο διανέμεται σε όλα τα καταστήματα και τις χώρες που διατίθενται οι σχετικές υπηρεσίες (βλέπε ενότητα VI-5A).



**COSMOTE My View:** Οι κατηγορίες Erotic Zone και Chat G Date στην υπηρεσία "COSMOTE my view" απευθύνονται μόνο σε ενήλικους χρήστες που αποδέχονται τους όρους χρήσης της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση, οι γονείς έχουν τη δυνατότητα να κλειδώσουν την πρόσβαση στο περιεχόμενο αυτό. Η φραγή στις συγκεκριμένες υπηρεσίες ενεργοποιείται μέσω κλήσης στην Εξυπηρέτηση Πελατών στο 13838 ή στο 1200 για εταιρικούς πελάτες.

**Υπηρεσίες Κλήσεων:** Οι γονείς, εφόσον το επιθυμούν, μπορούν να αποκλείσουν τις κλήσεις των παιδιών τους προς τηλεφωνικούς αριθμούς υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Συγκεκριμένα, παρέχουμε δωρεάν την υπηρεσία φραγής κλήσεων φωνής προς υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, μέσω κλήσης σε δεκαψήφιος αριθμούς της μορφής 901 και 909 (αποκλειστικά για ενήλικες). Ο πελάτης, απλά καλώντας το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών COSMOTE στο 13838 για οικιακούς ή το 1200 για εταιρικούς πελάτες, μπορεί να ζητήσει φραγή για όλους τους προορισμούς 901 ή / και όλους τους προορισμούς 909.



**Υπηρεσίες Chat:** Αναπτύξαμε σύστημα «Bad Words list», το οποίο εφαρμόζεται στην υπηρεσία Chat της COSMOTE μέσω WAP/SMS, αποκλείοντας τη δυνατότητα χρησιμοποίησης καθορισμένων ανάρμοστων λέξεων στο Chat Room. Παράλληλα, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα απαγόρευσης της χρήσης του Chat σε άτομα που παραβαίνουν βασικούς κανόνες καλής συμπεριφοράς.

**Ευαισθητοποίηση Κοινού και Εργαζομένων:** Η εταιρεία ενημερώνει και ευαισθητοποιεί τους εργαζομένους της, τους γονείς, τους εκπαιδευτικούς, αλλά και το ευρύ κοινό μέσω στοχευμένων ενεργειών επικοινωνίας, τόσο μέσα από το δίκτυο των καταστημάτων της, όσο και μέσα από συστηματικές ενέργειες επικοινωνίας. Μεταξύ άλλων, διανέμει μέσω του εμπορικού δικτύου της, 3 ειδικά έντυπα με το μήνυμα «όταν έχεις τη γνώση, έχεις τον κόσμο στα χέρια σου».

Υπολογίζεται ότι, μέσα σε ένα χρόνο πάνω από 18.000 πολίτες ενημερώθηκαν μέσω των φυλλαδίων που μοιράστηκαν.

Επιπροσθέτως, κατά την εγγραφή στην υπηρεσία, ο χρήστης λαμβάνει sms που ενημερώνει ότι η υπηρεσία απευθύνεται σε ενήλικες (κάνοντας χρήση αυτής αποδέχεται ότι είναι ενήλικας) και ότι μπορεί να κάνει φραγή της υπηρεσίας, καλώντας στο 13838. Τέλος, ο χρήστης της υπηρεσίας έχει τη δυνατότητα να βγει από το CHAT και να διαγράψει τα στοιχεία του αποστέλλοντας SMS με την εντολή QUIT\* στο 19519. Αξίζει να σημειωθεί ότι και οι θυγατρικές μας COSMOTE (Ρουμανία), η AMC (Αλβανία) και η GLOBUL (Βουλγαρία) προσφέρουν υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου (π.χ. για τις υπηρεσίες i-mode Erotic και Chat G Date), καλώντας απλά το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών.



## Συνεργασία με έγκριτους

**Φορείς:** Η εταιρεία μας συνεργάζεται με Φορείς, στόχος των οποίων είναι να αφυπνίσει όλους τους Έλληνες και να τους ενημερώσει για τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να προστατευθούν, αλλά και να προστατεύσουν αποτελεσματικά τα παιδιά τους από τους κινδύνους που εγκυμονούν από τη μη ορθή χρήση των διαδραστικών τεχνολογιών, όπως είναι το διαδίκτυο ή το κινητό τηλέφωνο. Για το λόγο αυτό, η COSMOTE στηρίζει, ως Χρυσός Χορηγός, τη δράση ενημέρωσης και επαγρύπνησης του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλιούς Διαδικτύου saferinternet.gr (που τελεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αποτελεί τον Εθνικό Εκπρόσωπο του Πανευρωπαϊκού Δικτύου Ενημέρωσης και Επαγρύπνησης INSAFE), η εκστρατεία επαγρύπνησης και ενημέρωσης του οποίου υλοποιείται υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



Στηγμάτιο από την εκδήλωση για τον εορτασμό της Ημέρας Ασφαλιούς Διαδικτύου



## Δράσεις Θυγατρικών



Η COSMOTE Ρουμανίας και η GLOBUL (Βουλγαρία) έχουν, επίσης, υπογράψει το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την Ασφαλή Χρήση του Διαδικτύου. Η COSMOTE Ρουμανίας διένειμε πάνω από 50.000 σχετικά έντυπα, ενώ 120.000 πελάτες της GLOBUL (Βουλγαρία) έλαβαν σχετικές πληροφορίες μέσω SMS και 43.000 σχετικά έντυπα.

## 4. Υπεύθυνες Προμήθειες

### A. Επηρεάζουμε την αλυσίδα Προμηθευτών μας

Αναγνωρίζοντας ότι, η υπεύθυνη λειτουργία μας μπορεί να επηρεαστεί από τις δραστηριότητες των προμηθευτών μας, αλλά και ότι λόγω του μεγέθους μας, έχουμε ηθική υποχρέωση να επηρεάζουμε θετικά την αλυσίδα αγορών μας στη διάδοση αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας, προχωρήσαμε στην δημιουργία **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών**. Στο πλαίσιο του Κώδικα αυτού:

- Αναμένουμε από τους συνεργάτες μας να εφαρμόζουν βέλτιστες πρακτικές επιχειρηματικής ηθικής και όχι μόνο να συμμορφώνονται με τους νόμους και τους διεθνώς καθιερωμένους κανόνες, αλλά και να διαθέτουν οι ίδιοι κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία.
- Αναμένουμε ότι οι αρχές του Κώδικα, θα γίνονται σεβαστές από τους συνεργάτες μας.
- Η συμμόρφωση με τον Κώδικα, αποτελεί κριτήριο στη διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης από την COSMOTE.
- Αναγνωρίζουμε ότι είναι ευθύνη μας να αναπτύσσουμε το διάλογο και, όπου χρειάζεται, να εκπαιδεύουμε τους συνεργάτες μας για τις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας που ακολουθούμε.

Μέσα στο 2009, προχωρήσαμε στην ανάπτυξη ενός νέου Συστήματος Αξιολόγησης Προμηθευτών (με τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας να συνεισφέρουν στο ποσοστό της συνολικής αξιολόγησης). Το 2010, ολοκληρώσαμε την αξιολόγηση προμηθευτών, που αντιστοιχούν στο 77% του ετήσιου όγκου προμηθειών μας σε ευρώ.

### Ο Κώδικας περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων τις παρακάτω ενότητες:

#### Εργασία (Βασισμένο στο πρότυπο SA8000)

- Ελεύθερη Επιλογή Εργασίας.
- Αποφυγή Παιδικής Εργασίας.
- Ώρες Εργασίας.
- Όροι & Πληρωμές.
- Ανθρώπινη Μεταχείριση.
- Μη Διάκριση.
- Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι.

#### Υγεία και Ασφάλεια

- Εργασιακή Ασφάλεια.
- Εγκαταστάσεις.
- Σωματικά Απαιτητική Εργασία.
- Πολιτική Υγείας & Ασφάλειας.

#### Περιβάλλον

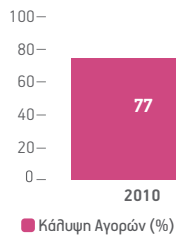
- Πρόληψη Ρύπανσης και Μείωση Χρήσης Φυσικών Πόρων.
- Επικίνδυνες Ουσίες, Εκπομπή Ακάθαρτων Υδάτων και Στερεών Αποβλήτων.
- Περιβαλλοντική Πολιτική.

#### Ηθική

- Διαφθορά, Εκβιασμός ή Κατάχρηση.
- Αποκάλυψη Πληροφοριών.
- Αθέμιτα Πληρονητήματα.
- Προστασία Πνευματικής Ιδιοκτησίας.



### Αξιολόγηση Προμηθευτών (με βάση κύκλο αγορών σε ευρώ)



■ Κάλυψη Αγορών (%)



### Δράσεις Θυγατρικών

Η παραπάνω μεθοδολογία, εφαρμόστηκε πιλοτικά στις COSMOTE Ρουμανίας, AMC (Αλβανία), GERMANOS και GLOBUL (Βουλγαρία) που έχουν, επίσης, υιοθετήσει τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών για να διασφαλίσουν ότι οι προμηθευτές ακολουθούν τις ίδιες αρχές με την εταιρεία μας σχετικά με το Περιβάλλον, την Υγεία και την Ασφάλεια.

### B. Σεβόμαστε τα δικαιώματα των προμηθευτών μας

Οι Αρχές που διέπουν τις σχέσεις μας με τους Προμηθευτές μας συμπεριλαμβάνονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας που έχει επικοινωνηθεί σε όλους τους εργαζομένους της (βλέπε Ενότητα II-2B). Στο πλαίσιο αυτό:

- Η εταιρεία μας, συμπεριφέρεται στους συνεργάτες και τους προμηθευτές της με σεβασμό και διαφάνεια σε όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται.
- Δίνει ίσες ευκαιρίες σε πιθανούς προμηθευτές να αποκτήσουν επαγγελματική σχέση με την COSMOTE, επιλέγοντάς τους με αντικειμενικά κριτήρια.
- Φροντίζει να προχωρεί σε πληρωμές με βάση την ωρίμανση των υποχρεώσεών της, κάτι ιδιαίτερα σημαντικό λόγω της οικονομικής κρίσης. Χαρακτηριστικό είναι ότι, ο μέσος χρόνος πληρωμών των προμηθευτών της εταιρείας το 2010, ήταν 100 ημέρες.
- Παρ' όλον ότι, σημαντικό τμήμα των προμηθειών που κάνει η εταιρεία αφορά ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό (που προέρχεται από το εξωτερικό), εντούτοις η εταιρεία, προσπαθεί να αξιοποιεί τοπικούς προμηθευτές.

### Γ. Εξασφαλίζουμε ασφαλή προϊόντα για τους πελάτες μας

Η COSMOTE δίνει ιδιαίτερη σημασία στην προμήθεια προϊόντων που είναι ασφαλή και κατασκευασμένα με βάση τις διεθνείς συμβάσεις και πρότυπα. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν:

- Τα υλικά ηλεκτρονικού και ηλεκτρικού εξοπλισμού που πωλούνται στα καταστήματά μας, φέρουν τις σχετικές σημάσεις (π.χ. CE) και διέπονται από τους κανόνες περί ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.
- Η COSMOTE ζητά από τους προμηθευτές στοιχεία για το δείκτη SAR των συσκευών, που είναι διαθέσιμα στους πελάτες.

Οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας που πωλούνται στα καταστήματά μας, φέρουν τις σχετικές σημάνσεις CE (που δηλώνουν ότι έχουν ολοκληρωθεί όλες οι απαραίτητες διαδικασίες αξιολόγησης της συμμόρφωσης του εξοπλισμού) και βρίσκονται εντός ορίων ασφαλούς έκθεσης σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία, όπως ορίζεται από το Ρυθμό Ειδικής Απορρόφησης (Specific

Absorption Rate-SAR), που δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 2 w/kg τοπικά, όπως ορίζεται στο Προεδρικό Διάταγμα (ΠΔ) 44/2002 και στην Πανευρωπαϊκή Οδηγία 1999/5/ΕΚ.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι, ότι μέσα στο 2010, δεν επιβλήθηκε κανένα πρόστιμο από τις αρμόδιες Αρχές σχετικά με προϊόντα της εταιρείας μας.

## 5. Ευαισθητοποίηση Κοινού

### Α. Μεταδίδουμε πληροφορίες στο κοινό



#### Καλή Πρακτική - Ενημέρωση Κοινού

Με την πεποίθηση ότι, μπορούμε να συμβάλουμε στην ευαισθητοποίηση και ενημέρωση του κοινού, σε θέματα τόσο ευρύτερα (κοινωνικά και περιβαλλοντικά), όσο και ειδικότερα σε σχέση με προϊόντα και υπηρεσίες μας, αξιοποιούμε διάφορα μέσα (όπως έντυπα φυλλάδια, ενημερωτικά SMS), μέσω των οποίων επικοινωνούμε εύχρηστα μηνύματα, σχετικά με την κινητή τηλεφωνία και κοινωνικά ζητήματα, στους άξονες Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζουμε. Σαν παράδειγμα, αναφέρονται τα παρακάτω:

#### Πυλώνες «Περιβάλλον»

##### Ανακύκλωση:

- Διανέμουμε το ενημερωτικό έντυπο «Είλα στην Ανακύκλωση» σε όλα τα καταστήματά μας στην Ελλάδα δίνοντας πληροφορίες στους πολίτες αναφορικά με τη δυνατότητα για ανακύκλωση κινητών, αξεσουάρ και μπαταριών, καθώς και μελανοδοχείων και οικιακών μπαταριών (βλ. ενότητα III-3Δ) (περίπου 5.000 έντυπα το 2010).
- Ενημερώνουμε για τη σημασία της Ανακύκλωσης γενικά (αθλητά και ειδικότερα για την ανακύκλωση κινητών, αξεσουάρ, μπαταριών και μελανοδοχείων), αξιοποιώντας μεγάλα καλλιτεχνικά και αθλητικά γεγονότα, στα οποία συμμετέχει η εταιρεία. Μεταξύ άλλων, υποστηρίξαμε και αξιοποιήσαμε:
  - Για 2η χρονιά, τη χορηγική δραστηριότητα στην πηλαζ του «Αστέρα Βουλιαγμένης», όπου διανεμήθηκαν 7.500 ενημερωτικά έντυπα, 1.000 οικολογικά δώρα, ηλιακοί φορτιστές για εξοικονόμηση ενέργειας, ενώ, τοποθετήθηκαν και ειδικές κατασκευές για την ανακύκλωση υλικών και πραγματοποιήθηκαν 2 εργαστήρια με θέμα την ανακύκλωση και την επαναχρησιμοποίηση υλικών, στα οποία συμμετείχαν πάνω από 60 παιδιά.
  - Το διεθνές τουρνουά τένις "Status Athens Open 2010", το συνέδριο "Green ICT Forum", την έκθεση "Art Athina 2010", το συνέδριο "CEO & CSR Money Conference 2010", τοποθετώντας κάδους ανακύκλωσης και μοιράζοντας ενημερωτικά έντυπα.
  - Προχωρήσαμε σε Πανελλαδική εκστρατεία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την Ανακύκλωση Κινητών Τηλεφώνων, Αξεσουάρ, Μπαταριών και Μελανιών «Είλα στην Ανακύκλωση», με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος στις 5 Ιουνίου, με μαζική αποστολή SMS σε 370.000 πελάτες μας και με διάθεση διαδραστικού παιχνιδιού στους εργαζομένους μας, με θέμα την προστασία του περιβάλλοντος.

**Πεδίον24:** Πρόκειται για πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Η/Μ Ακτινοβολίας (περίπου 6.700 έντυπα το 2010) (βλ. ενότητα III-8B).



Εκπαιδευτικές δραστηριότητες για τα παιδιά στην πηλαζ του Αστέρα Βουλιαγμένης





## Καλή Πρακτική Ενημέρωση Κοινού

### Πυλώνας «Κοινωνία»

**Η Ζωή με το Κινητό μας:** Δημιουργήσαμε φυλλάδιο το οποίο παρέχει χρήσιμες πληροφορίες, για τον τρόπο αποφυγής κλοπής του κινητού, τον τρόπο χρήσης κατά την οδήγηση και σε δημόσιους χώρους κτλ. (περίπου 9.000 έντυπα διανεμήθηκαν το 2010).

**Προϊοντικά:** Πρόκειται για τρία ενημερωτικά έντυπα, που αφορούν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τα οποία παρέχουμε για ΑμεΑ (περίπου 260.000 έντυπα το 2010) (βλέπε ενότητα IV-3Α).



### Ευαισθητοποίηση/Υγεία:

Αξιοποιήσαμε την τεχνολογία για να αποστείλουμε στοχευμένα μηνύματα SMS σε συμπολίτες μας, όπως για τη συμμετοχή στο Θεσμό Αγάπης (30.000 μηνύματα), τη συμμετοχή σε προληπτικές εξετάσεις για τον καρκίνο του προστάτη (185.000 άντρες πάνω από κάποια ηλικία) και εξετάσεις για όγκο στο παχύ έντερο (200.930).

### Πυλώνας «Αγορά»

**Κινητή Τηλεφωνία και Γονείς:** Στο έντυπο αυτό παρέχουμε πληροφορίες για το πώς ένας γονέας μπορεί να διασφαλίσει ότι το παιδί του θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του κινητού με ασφάλεια, εφόσον του επιτρέψει τη χρήση (περίπου 9.000 έντυπα το 2010) (βλέπε ενότητα VI-3Γ). Παράλληλα, διαμορφώσαμε δώρα που έφεραν μηνύματα σχετικά με την ασφαλή χρήση του διαδικτύου, τα οποία διανείμαμε σε μεγάλες χορηγικές δραστηριότητες της εταιρείας, σε συνάρτηση με σχετικές ομιλίες (π.χ. σε κατασκηνώσεις, συνέδρια) (πάνω από 2.000 δώρα) (βλέπε ενότητα VI-3Γ).

**Ασφαλής Χρήση Διαδικτύου:** Προωθήσαμε στο ευρύ κοινό, μέσα από το Δίκτυο καταστημάτων και μέσα από μεγάλες χορηγικές δραστηριότητες, 2 έντυπα του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου, τα οποία παρέχουν πληροφορίες για το πώς μπορεί να γίνει πιο ασφαλής η πλοήγηση στο Διαδίκτυο (βλέπε ενότητα IV-3Γ). Παράλληλα, αποστείλαμε στις 9 Φεβρουαρίου μαζικό SMS σε 113.000 πελάτες μας, με σχετικό μήνυμα, με αφορμή την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου.



**Πώς λειτουργεί η Κινητή Τηλεφωνία/Ερωτήσεις & απαντήσεις για την Κινητή Τηλεφωνία:** Πρόκειται για έντυπο που εξηγεί πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία (περίπου 10.500 έντυπα διανεμήθηκαν το 2010).

**Ασφαλής Οδήγηση:** Η COSMOTE, για 2η συνεχή χρονιά, συμμετείχε στη Συμμαχία «Δρόμοι στο Μέλλον», η οποία διαμορφώθηκε με πρωτοβουλία του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς». Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία ανέλαβε τον άξονα «κινητό & οδήγηση» και προχώρησε στη διανομή σχετικών ενημερωτικών εντύπων σε εκδηλώσεις και χορηγικές δραστηριότητες (όπως το συνέδριο "CEO & CSR Money Conference 2010", το 8ήμερο Οδικής Ασφάλειας "Οδηγήστε με Ασφάλεια", το συνέδριο "Green ICT Forum"). Παράλληλα, την εβδομάδα Οδικής Ασφάλειας, η COSMOTE, πραγματοποίησε καμπάνια ενημέρωσης με τίτλο «Bluetooth στο αφτί και τα μάτια στο τιμόνι!», προσφέροντας έκπτωση 20% στα Bluetooth, σε όλα τα καταστήματα της εταιρείας.

Συνολικά εκτιμάται ότι, πάνω από **300.000** Έλληνες έγιναν αποδέκτες των εντύπων αυτών, ενώ, πάνω από **900.000** πολίτες έγιναν αποδέκτες ενημερωτικών SMS.



## Δράσεις Θυγατρικών

Η GLOBUL (Βουλγαρία), διοργάνωσε σε συνεργασία με την ΓΕΡΜΑΝΟΣ Βουλγαρίας, για τέταρτη συνεχή χρονιά, καμπάνια εθνικής εμβέλειας για την ασφαλή οδήγηση με τίτλο «Οδήγησε με Ασφάλεια! Χρησιμοποίησε HANDS-FREE!». Η καμπάνια είχε στόχο, να προωθήσει την ασφαλή χρήση των κινητών κατά την οδήγηση με τη χρήση Hands-free, μοιράζοντας πάνω από 205.000 σχετικά φυλλάδια και 243.000 αυτοκόλλητα.

Η COSMOTE Ρουμανίας, συνέχισε την καμπάνια «Πάρε τη ζωή στα χέρια σου», μέσω της οποίας πάνω από 1.000.000 άτομα έχουν ενημερωθεί για τους κανόνες χρήσης κινητού κατά την οδήγηση. Επίσης, η ΓΕΡΜΑΝΟΣ Ρουμανίας ανέπτυξε και διένειμε 130.000 ενημερωτικά έντυπα "G-etiquette" που περιέχουν οδηγίες για τους σωστούς τρόπους χρήσης του κινητού τηλεφώνου.

## 6. Ικανοποίηση Πελατών

### A. Διαχειριζόμαστε τα αιτήματα των πελατών μας

Σε μηνιαία βάση, διαχειριζόμαστε περίπου 2.700 γραπτές επιστολές-παράπονα πελατών και 1.300 e-mails, η πλειονότητα των οποίων (σε ποσοστό 72%) διαχειρίζεται σε χρόνους που δεν υπερβαίνουν τις 2 εργάσιμες ημέρες, με τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ να θέτει ως όριο τις 20 ημέρες.

Αν και τα παράπονα των πελατών, σε μηνιαία βάση, δεν φτάνουν ούτε το 1% των συνολικών επαφών της πελατειακής μας βάσης, η βαρύτητα που δίνουμε στη διεργασία διαχείρισής τους είναι μεγάλη. Οι βασικές αρχές της μεθοδολογίας είναι:

- Κεντρική παρακολούθηση.
- Ενιαία εφαρμογή καταχώρησης και παρακολούθησης ιστορικού G πορείας.
- Ομογενοποιημένη πελατοκεντρική φιλοσοφία διαχείρισης σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
- Διασφάλιση ποιότητας.
- Ενίσχυση διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών.
- Ετήσια ή εξαμηνιαία ανασκόπηση προς άμεση προσαρμογή στις προσδοκίες του πελάτη.
- Μηνιαία αναλυτική αναφορά στη Διοίκηση.

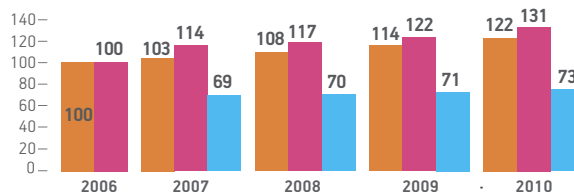
Από τις γραπτές επιστολές, η εταιρεία έλαβε 816 παράπονα μέσω της ΕΕΤΤ, καθώς και 708 παράπονα μέσω άλλων επισήμων Αρχών, όπως το Υπουργείο Ανάπτυξης.

### B. Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των πελατών μας

Επιδιώκουμε να είμαστε η πρώτη επιλογή του πελάτη, καθιερώνοντας μια αμοιβαία και ειλικρινή σχέση εμπιστοσύνης μαζί του. Για τον λόγο αυτό, παρακολουθούμε στενά την επίδοσή μας σε σχέση με τους πελάτες μας, μέσω σειράς ερευνών ικανοποίησης, που διεξάγονται, μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων, σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του κοινού. Όπως φαίνεται, η ικανοποίηση των πελατών μας από την εξυπηρέτηση στα καταστήματα, αλλά και στα τηλεφωνικά κέντρα έχει βελτιωθεί από το 2006 (η οποία ορίζεται και σαν βάση, αντιπροσωπεύοντας το

100), κατά 22 και 14 μονάδες, αντίστοιχα. Παράλληλα, το ποσοστό των πελατών μας που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι από την εταιρεία, βρίσκεται σταθερά στο ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό του 73%.

### Ικανοποίηση Πελατών (συμφωνία με δήλωση)



■ "Καλή τηλεφωνική εξυπηρέτηση" (%)  
 ■ "Καλή εξυπηρέτηση στα καταστήματα" (%)  
 ■ "Συνολική ικανοποίηση" (%) απόλυτα ικανοποιημένοι

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα (ερώτηση μονοδικτύτας).

\*\* Σαν βάση έχουν οριστεί τα στοιχεία του 2006 αντιπροσωπεύοντας το 100 (με εξαίρεση την Συνολική Ικανοποίηση).

Το 2010, βελτιώσαμε την ικανοποίηση των πελατών μας σε σχέση με την εξυπηρέτηση στα τηλεφωνικά κέντρα και καταστήματα κατά **7,3%** και **6,8%** αντίστοιχα, σε σχέση με το 2009.

### Γ. Παρέχουμε αξιόπιστες υπηρεσίες

Η συνεχής και αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών είναι πρωταρχικής σημασίας για την εταιρεία μας. Ενδεικτικά της προσπάθειας δημιουργίας αξιόπιστου δικτύου, είναι τα παρακάτω στοιχεία:

- Η διαθεσιμότητα του δικτύου μας πανελλαδικά αγγίζει σε μέσο όρο, για το 2010, το 99,7%.
- Το ποσοστό επιτυχημένων κλήσεων αγγίζει το 99%.
- Το ποσοστό των διακοπόμενων κλήσεων είναι μικρότερο του 1%.

## 7. Ασφάλεια Δεδομένων

### A. Διασφαλίζουμε την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Η διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων και του περιεχομένου της επικοινωνίας των πελατών μας, αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα για την COSMOTE. Οι μηχανισμοί της εταιρείας και το εξειδικευμένο προσωπικό της, υπό το συντονισμό της Διεύθυνσης Ασφάλειας Πληροφοριών, αναπτύσσονται γύρω από τρεις βασικούς άξονες:

- Εφαρμογή συνολικού συστήματος διαχείρισης της ασφάλειας (πολιτικών, διαδικασιών και προτύπων), σύμφωνα με τη νομοθεσία και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.
- Υλοποίηση πλέγματος μηχανισμών ελέγχου με τη βοήθεια σύγχρονων τεχνολογικών μέσων και υποδομών. Έτσι, μέσα στο 2010, διενεργήθηκαν έλεγχοι σε 18 πληροφοριακά συστήματα και σε 20 κρίσιμες διεργασίες (π.χ. απόδοση δικαιωμάτων πρόσβασης, χρήση προσωπικών δεδομένων), προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν δημιουργούνται κενά ασφάλειας.
- Συνεχής και στοχευμένη ενημέρωση και κατάρτιση του προσωπικού σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών (π.χ. μέσα από παρουσιάσεις σε νεοπροσληφθέντες).

Αξίζει να σημειωθεί ότι, μέσα στο 2010, διαχειριστήκαμε 39 σχετικά παράπονα πελατών, με τον μέσο χρόνο απάντησης να φτάνει τις 2 εβδομάδες. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, μετά τη σχετική έρευνα που έγινε κανένα από τα παράπονα αυτά δεν ανταποκρινόταν σε υπαρκτό πρόβλημα ασφάλειας.

## 8. Στόχοι 2010 και 2011

Δεσμευτήκαμε (το 2010)	Υλοποιήσαμε (το 2010)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2011)	Ημ/νία Στόχος
Να εντατικοποιήσουμε το πρόγραμμα ενημέρωσης για την ασφαλή οδήγηση.	Βλ έπε Ενότητα VI-5Α	100%		
Να συνεχίσουμε την ενημέρωση στα θέματα Ασφαλούς χρήσης υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.	Βλ έπε Ενότητα VI-3Γ	100%	Να επεκτείνουμε τη δυνατότητα φραγής και σε αριθμοσειρές 806, 812, 825, 850, 875, 14, 190-195 και 54.	2011
Να προάγουμε την ιδέα της ανακύκλωσης στις μεγάλες χορηγικές εκδηλώσεις μας.	Βλ έπε Ενότητα VI-5Α	100%	Να προάγουμε την ιδέα της ανακύκλωσης στις μεγάλες χορηγικές εκδηλώσεις μας.	2011
Να αξιολογήσουμε προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 32% του ετήσιου όγκου προμηθειών μας.	Βλ έπε Ενότητα VI-4Α	100%	Να αξιολογήσουμε προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 47% του ετήσιου όγκου προμηθειών μας.	2011
Να πραγματοποιηθεί Μελέτη Αποτίμησης Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριών, στα κρίσιμα πληροφοριακά μας συστήματα.	Βλ έπε Ενότητα VI-4Α	100%		
			Να διεξάγουμε εκπαίδευση στο 50% τουλάχιστον των εργαζομένων για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (π.χ. προσωπικά δεδομένα, προνομιακής πληροφόρησης).	2011



# VII. Πληροφορίες για τον Απολογισμό

## 1. Συνοπτικά στοιχεία

ΕΝΟΤΗΤΑ	2007	2008	2009	2010
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>				
Δείκτες ποσοτικοί στον Απολογισμό (αριθμός)	37	112	188	237
Δείκτες GRI στον Απολογισμό (G3.1 Γ-Τηλ/νιών - αριθμός)	30	66	90	99
Στελέχη Τμήματος Εταιρικής Υπευθυνότητας (COSMOTE Ελλάδα - αριθμός)	MA	4	5	5
Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων (αριθμός)	MA	11	11	11
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - COSMOTE Ελλάδα</b>				
Συνολικές εκπομπές CO <sub>2</sub> (από γραφεία, μετακινήσεις, καταστήματα, Δίκτυο κορμού, Σ/Β) (tn)	MA	117.525	127.299	123.747
Κατανάλωση ρεύματος από ΔΕΗ (από γραφεία, καταστήματα, δίκτυο κορμού, Σ/Β) (MWh)	MA	150.163	165.410	159.051
Χρήση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (αριθμός Σ/Β)	MA	37	36	37
Κατανάλωση πετρελαίου (χιλιάδες lt)	2.483,15	2.336,93	2.310,57	1.907,08
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	14.420	20.006	24.498	24.791
Κατανάλωση πρώτων υλών συσκευασιών (tn)	297,7	273,6	290,91	136,45
Κατανάλωση χαρτιού (γραφείου) (tn)	29,5	38,6	44,7	52,24
Ανακύκλωση κινητών Γ-αξεσουάρ (tn)	1,32	9,42	13,5	12,02
Ανακύκλωση μπαταριών μοτobύδου (tn)	45,6	93,5	96,4	469
Ανακύκλωση χαρτιού (tn)	26,5	46,7	27,6	42,29
Ανακύκλωση λιπαντικών (χιλιάδες lt)	3,61	20,34	6,96	17,26
Ανακύκλωση λαμπτήρων (kg)	72	17,78	31,66	180
Ανακύκλωση ΑΗΕΕ (tn)	72	17,78	31,66	24,02
Αγορά βιοδιασπώμενων σακουλιών (εκατ.)	1,0	1,9	5,7	0,837
Μετρήσεις ακτινοβολίας (εκατ. - εκτίμηση)	MA	4	5	5
Απόσταση οδικών μετακινήσεων (εκατ. km - εκτίμηση)	5,56	5,48	5,59	7,52
Πρόστιμα δικαστικών προσφυγών (COSMOTE Ελλάδα - €)	MA	MA	MA	63.000
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>				
Αξία επενδύσεων (εκατ. €)	MA	494,6	402,5	424,1
Αξία φόρων (εκατ. €)	MA	448,3	445,8	563,8
Αξία κοινωνικών ενεργειών σε χρήματα (COSMOTE Ελλάδα - εκατ. €)	3,45	4,2	2,65	1,36
Αριθμός κοινωνικών προϊόντων (αριθμός)	MA	3	3	4
Αριθμός αιμοδοτών εργαζομένων (COSMOTE Ελλάδα - αριθμός)	287	324	380	440
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>				
Αριθμός εργαζομένων (αριθμός)	7.883	8.844	9.067	9.137
Θανατηφόρα ατυχήματα (αριθμός)	0	0	0	0
Ατυχήματα με απουσία >1 ημέρας (αριθμός)	46	39	56	31
Γυναίκες σε Διοικητικές θέσεις αναφερόμενες στο Δ/νοντα Σύμβουλο (COSMOTE Ελλάδα - %)	MA	MA	44,4	50
Ώρες εκπαίδευσης (χιλιάδες ώρες)	310,64	295,43	309,96	194,7
Συμμετοχή σε Συνδικαλιστικά όργανα (COSMOTE Ελλάδα - %)	MA	70	70	70
<b>ΑΓΟΡΑ</b>				
Πελάτες (εκατ.)	15,5	20	21,9	20,8
Κύκλος εργασιών (δισεκ. €)	MA	3,2	3,03	2,8
Σταθμοί Βάσης (αριθμός)	MA	MA	MA	12.500
Ανεξάρτητα Μέλη Δ.Σ. (αριθμός/σύνολο)	MA	2/9	2/9	3/9
Μη Εκτελεστικά Μέλη Δ.Σ. (αριθμός/σύνολο)	MA	7/9	7/9	7/9
Καταγγελίες Εργαζομένων	MA	MA	MA	4
Ευαισθητοποίηση πολιτών (COSMOTE Ελλάδα - εκατ.)	MA	MA	MA	1,2

MA = Μη αναφερόμενο στοιχείο

## 2. Πίνακες Global Compact, GRI, AA1000 και ISO26000

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται η αντιστοιχία του περιεχομένου του Απολογισμού με τις ενότητες των Οδηγιών ISO26000 (αναγνωρίζοντας το ISO26000 ως έγγραφο που προσφέρει οδηγίες σε θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας), τις Αρχές του Global Compact και τους Παράγοντες και Δείκτες του Global Reporting Initiative (GRI - G3.1 έκδοση 2011):

- Οι επιπρόσθετοι δείκτες GRI (Additional Indicators) έχουν επισημανθεί με γκρι φόντο.
- Οι κύριοι δείκτες (Core Indicators) έχουν επισημανθεί με λευκό φόντο.
- Οι τηλεπικοινωνιακοί δείκτες (Telecom Supplement Indicators) έχουν επισημανθεί με μπλε φόντο.
- Η κάλυψη χαρακτηρίζεται ως Πλήρης (Π), Μερική (Μ), Μη Αναφερόμενη (ΜΑ) ή Μη Εφαρμόσιμη (ΜΕ).

### A. Πίνακας Global Compact

Αρχή	Θέμα	Ενότητα	Κάλυψη
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>			
1.	Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	V-3	Π
2.	Εξασφάλιση μη εμπλοκής επιχειρήσεων σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	V-3, II-2	Π
<b>Εργασιακά Πρότυπα</b>			
3.	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	V-4	Π
4.	Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	VI-4, V-3	Π
5.	Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	VI-4, V-3	Π
6.	Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	VI-4, V-3	Π
<b>Περιβάλλον</b>			
7.	Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	III-8	Π
8.	Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	III-1-8	Π
9.	Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών	III-1-8	Π
<b>Διαφθορά</b>			
10.	Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις τις μορφές	VI-1, 2, 4, II-2	Π

### B. Πίνακας Αρχών GRI

Παρ/φος GRI	Περιήληψη Πτυχής	Ενότητα	Κάλυψη/ Λόγος μη αναφοράς
<b>Όραμα, Στρατηγική και Ανάλυση</b>			
1.1	Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού	A	Π
1.2	Περιγραφή κύριας επίδρασης, ρίσκων, και ευκαιριών	A, II-1A, B, II-5	Π
<b>Οργανωτικό Προφίλ</b>			
2.1	Όνομα οργανισμού	B	Π
2.2	Κύρια προϊόντα και υπηρεσίες	I-3	Π
2.3	Οργανωτική δομή (θυγατρικές, διευθύνσεις, μονάδες κτλ)	I-2B	Π
2.4	Τοποθεσία κεντρικών γραφείων	I-2A	Π
2.5	Χώρες δραστηριότητας (και ιδιαίτερα σημαντικές για θέματα αειφορίας)	I-2A	Π
2.6	Μέτοχοι - Νομική μορφή	I-2A,B	Π
2.7	Αγορές (γεωγραφικά, αντικειμένου, κατηγορίες πελατών)	I-2A,3A, IV-3A	Π
2.8	Μέγεθος οργανισμού	I-3A, V-1A, IV-3A	Π
2.9	Σημαντικές πρόσφατες αλλαγές (μέγεθος, δομή, ιδιοκτησία)	I-2Γ	Π
2.10	Βραβεία	II-3B	Π
<b>Παράμετροι Απολογισμού</b>			
3.1	Περίοδος Απολογισμού	B	Π
3.2	Ημερομηνία προγενέστερου Απολογισμού	B	Π
3.3	Κύκλος Απολογισμού	B	Π
3.4	Σημείο Επαφής	B	Π



Παρ/φος GRI	Περίληψη Πτυχής	Ενότητα	Κάλυψη/ Λόγος μη αναφοράς
3.5	Διαδικασία καθορισμού περιεχομένου	II-1A, B	Π
3.6	Πεδίο Απολογισμού (χώρες, διευθύνσεις, θυγατρικές, προμηθευτές κτλ).	B	Π
3.7	Περιορισμοί στο Πεδίο Απολογισμού	B	Π
3.8	Αρχές αναφοράς σε παράγοντες που επηρεάζουν συγκρισιμότητα (θυγατρικές, συνεργάτες, outsourcing κτλ.)	B	Π
3.9	Τεχνικές μέτρησης και υπολογισμών (υποθέσεις, εκτιμήσεις, μη χρήση GRI)	B	Π
3.10	Αποτέλεσμα αναθεώρησης αποτελεσμάτων παλαιότερων Απολογισμών (π.χ. συγχωνεύσεις, περίοδος)	B, V-1A	Π
3.11	Σημαντικές διαφοροποιήσεις (πεδίο, όρια, μεθοδολογίες μέτρησης)	B, I-2Γ	Π
3.12	Πίνακας αναφοράς Standard Disclosures στον Απολογισμό	VII-2	Π
3.13	Πολιτικές και πρακτικές για Διασφάλιση	VII-4	Π

**Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή**

4.1	Οργανωτική Δομή (επιτροπές ΔΣ, καθορισμός στρατηγικής)	VI-1A, II-2A	Π
4.2	Εκτελεστικός ρόλος Προέδρου ΔΣ	VI-1A, I-2B	Π
4.3	Ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη ΔΣ	VI-1A	Π
4.4	Μηχανισμός επικοινωνίας μετόχων και εργαζομένων με ΔΣ	VI-1A,Γ	Π
4.5	Σύνδεση αμοιβής ΔΣ, Διευθυντών κτλ (και αποχώρησης) με επίδοση οργανισμού (συμπερ.TBL)	VI-1A	Π
4.6	Διαδικασίες ΔΣ αποφυγής αντικρουόμενων συμφερόντων	VI-1Γ	Π
4.7	Διαδικασία καθορισμού ΔΣ κατεύθυνσης σε θέματα TBL	VI-1A, II-2A	Π
4.8	Αποστολή, Κώδικες, Αρχές κτλ. συνδεδεμένα με TBL	II-2A, B	Π
4.9	Διαδικασία ΔΣ παρακολούθησης θεμάτων TBL	II-2A, VI-1A	Π
4.10	Διαδικασία παρακολούθησης επίδοσης ΔΣ σε θέματα TBL	II-2A, VI-1A	Π
4.11	Δέσμευση και τρόπος εφαρμογής Αρχής της Πρόληψης	III-8A,B, III-1A, VI-3A,	Π
4.12	Συμμετοχή σε εξωτερικές αρχές, πρωτοβουλίες κτλ. που ασπάζεται ο οργανισμός	II-3A	Π
4.13	Συμμετοχή (διεθνής, τοπικές) σε ενώσεις (έργα, διοικητικά κτλ)	II-3A,B, VI-2B	Π
4.14	Κατηγορίες Ενδιαφερομένων Μερών	II-4A	Π
4.15	Τρόπος αναγνώρισης Ενδιαφερομένων Μερών	II-4A, B, II-1A	Π
4.16	Μέθοδοι διαλόγου (συχνότητα ανά κατηγορία και τρόπο)	II-4A,B	Π
4.17	Κύρια θέματα που τέθηκαν και τρόποι αντίδρασης οργανισμού	II-4A	Π

**Γ. Πίνακας Δεικτών GRI**

Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη	Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη	Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>			<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>			<b>Νερό</b>		
Στόχοι και Επίδοση	IV-3A, IV-0	Π	Στόχοι και Επίδοση	III-0,12	Π	EN8	III-5A	Π
Πολιτικές (δέσμευση)	A, IV-0	Π	Πολιτικές	III-0, III-1A	Π	EN9	III-5A	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	IV-3A	Π	Οργανωτική Ευθύνη	II-1A, 2A	Π	EN10	III-5A	Π
<b>Οικονομική επίδοση</b>			Εκπαίδευση			<b>Βιοποικιλότητα</b>		
EC1	IV-3A	Π	Γ-Ενημέρωση	III-8Γ, VI-5A, V-7A	Π	EN11	III-7A	Π
EC2	III-2, I-1	Π	Παρακολούθηση			EN12	III-7A	Π
EC3	V-3A,B,6A	M	και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π	EN13	III-7A, 9A	Π
EC4	II-2A, VI-1Γ	Π	Επιπλέον Πληροφορίες	III-0,9	Π	EN14	III-7A	Π
<b>Παρουσία στην αγορά</b>			<b>Υλικά</b>			EN15		
EC5	V-3B	Π	EN1	III-3, VII-1	Π	<b>Καυσαέρια, ρευστά απόβλητα, απόβλητα</b>		
EC6	-	MA	EN2	III-3B	Π	EN16	III-2A, VII-1	Π
EC7	V-1A, 3B	M	<b>Ενέργεια</b>			EN17	III-2A, VII-1	Π
<b>Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις</b>			EN3	VII-1, III-2	M	EN18	III-2	Π
EC8	IV-3A, IV-6A	Π	EN4	VII-1, III-2	M	EN19	III-4A	Π
EC9	IV-3A	Π	EN5	III-2	M	EN20	III-2B	M
EC13	VI-4A, 2A,B,III-3ΣΤ	Π	EN6	III-2Γ, VII-1	M	EN21	III-5A	Π
			EN7	III-2B,Γ,Δ	Π	EN22	III-3, VII-1	Π

Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη	Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη	Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη
-------------	---------	--------	-------------	---------	--------	-------------	---------	--------

EN23	III-5A	Π
EN24	III-3ΣΤ, Ζ, Η, Θ, Ι	Π
EN25	III-7Α, 5Α	Π
<b>Προϊόντα &amp; υπηρεσίες</b>		
EN26	III-2, 3	Π
EN27	III-3ΣΤ	Π
<b>Συμμόρφωση</b>		
EN28	VI-2Α, VII-1, III-8B	Π
<b>Μεταφορές</b>		
EN29	III-6Α, II-1B	Π
<b>Γενικά</b>		
EN30	III-8Α	Μ
<b>ΕΡΓΑΣΙΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	V-0,9	Π
Πολιτικές	V-0,3Α	Π
Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	II-2Α, V-5Γ, V-7Α	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4Α	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	V-0,9	Π
Δίκαιη μισθοδοσία ανδρών-γυναικών	V-3B	Π
<b>Απασχόληση</b>		
LA1	V-1Α	Π
LA2	V-1Α	Μ
LA3	V-6Α	Π
<b>Σχέσεις εργαζομένων &amp; διαχείρισης</b>		
LA4	V-4	Π
LA5	-	ΜΑ
<b>Υγιεινή και Ασφάλεια</b>		
LA6	II-2Α	Π
LA7	V-2Α, Β	Π
LA8	V-2, III-8Ε	Π
LA9	V-2Α, II-2Α	Π
<b>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</b>		
LA10	V-5Γ	Μ
LA11	V-5Α, Β, Γ	Μ
LA12	V-5Α	Π
<b>Διαφοροποίηση και ίσες ευκαιρίες</b>		
LA13	V-1Α, 3B, VI-1Α	Π
<b>Δίκαιη μισθοδοσία ανδρών-γυναικών</b>		
LA14	V-3B	Μ
LA15	-	ΜΑ
<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	V-0,9	Π
Πολιτικές	V-0,3Α	Π
Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	II-2Α, V-5Γ, V-7Α	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4Α	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	V-0,9	Π
Αξιολόγηση		
Οργανωτικών Κινδύνων	II-1Α, V-3Α, Β, VI-4Α	Π
Αξιολόγηση Επίδρασης	II-1Α, V-3Α, Β, VI-4Α	Π

<b>Πρακτικές επενδύσεων &amp; προμηθειών</b>		
HR1	VI-4Α, V-0	Μ
HR2	VI-4Α	Π
HR3	VI-1B, II-2B	Μ
<b>Έλλειψη διακρίσεων</b>		
HR4	V-3B	Π
<b>Ελευθερία συνδικαλισμού &amp; διαπραγματεύσεων</b>		
HR5	V-4Α, VI-4Α	Π
<b>Παιδική εργασία</b>		
HR6	V-3Α, VI-4Α	Π
<b>Εξαναγκασμένη και υποχρεωτική εργασία</b>		
HR7	V-3Α, VI-4Α, II-2Α	Π
<b>Πρακτικές ασφάλειας</b>		
HR8	II-2B, VI-4Α	Μ
<b>Αυτόχθονες</b>		
HR9	V-3Α	Μ
<b>Αξιολόγηση</b>		
HR10	-	ΜΑ
<b>Διόρθωση</b>		
HR11	-	ΜΑ
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	IV-7,0	Π
Πολιτικές	IV-0, II-1Α	Π
Οργανωτική Ευθύνη	II-2Α, I-2B	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	II-2B, V-7Α	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4Α	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	IV-0,7	Π
<b>Κοινότητα</b>		
S01	IV-2Α, Β, Γ, IV-3, 4, 5, 6, III-8Α	Π
S09	-	ΜΑ
S010	-	ΜΑ
<b>Διαφθορά</b>		
S02	VI-1Α, Β, II-2Α	Μ
S03	II-2B, VI-4Α	Π
S04	VI-1	Π
<b>Δημόσια πολιτική</b>		
S05	II-3Α	Μ
S06	VI-1Γ	Π
<b>Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά</b>		
S07	VI-2Α, III-8Α	Π
<b>Συμμόρφωση</b>		
S08	III-8B, VI-2Α	Π
<b>ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	VI-0,8	Π
Πολιτικές	VI-0, II-1Α	Π
Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	VI-5Α, V-7Α, II-2Α	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4Α	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	VI-0,8	Π

<b>Υγιεινή και Ασφάλεια πελατών</b>		
PR1	III-3ΣΤ, III-8Α-Δ, VI-4Γ	Π
PR2	VI-3Α, Β	Π
<b>Σήμανση</b>		
PR3	VI-2Α, 4Γ	Π
PR4	VI-2Α, 3Α	Π
PR5	VI-6Α, Β	Π
<b>Επικοινωνία Marketing</b>		
PR6	VI-3Α	Π
PR7	VI-3Α, Β	Π
<b>Απόρρητο πελατών</b>		
PR8	VI-7Α, VI-2Α	Π
<b>Συμμόρφωση</b>		
PR9	VII-1	Π
<b>ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>		
<b>ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ</b>		
IO1	IV-3Α	Π
IO2	IV-6Α	Π
IO3	III-8, V-2Γ	Π
<b>Έλλειψη διακρίσεων</b>		
IO4	VI-4Γ	Π
IO5	III-8Α, Β	Π
IO6	VI-4Γ	Π
IO7	III-9Α	Μ
IO8	III-9Α	Π
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
<b>Ψηφιακό Χάσμα</b>		
PA1	IV-6Α	Π
PA2	IV-2Α, III-8Α	Π
PA3	VI-6Γ	Π
PA4	IV-6Α, VI-6Α	Π
PA5	VI-3B, IV-2Α	Μ
PA6	IV-1Γ, 3Α, 3B	Π
<b>Πρόσβαση σε Υπηρεσίες Περιεχομένου</b>		
PA7	VI-3Γ	Π
<b>Σχέσεις με Πελάτες</b>		
PA8	III-8, VI-5Α	Π
PA9	III-8Α, VI-5Α	Π
PA10	VI-3B	Π
PA11	VI-3B, 5	Π
<b>ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ</b>		
TA1	-	ΜΑ
TA2	I-1Α, IV-1Α	Μ
TA3	IV-1Α, 3Α, 6Α	Μ
TA4	IV-6Α	Μ
TA5	-	ΜΑ

#### Δ. Πίνακας Αρχών AccountAbility Principles Standard (AA1000 APS)

Αρχή	Περιήληψη	Ενότητα	Κάλυψη
<b>Συμμετοχικότητα (Inclusivity)</b>	Αναγνώριση και διάλογος με τους Κοινωνικούς Εταίρους για την πλήρη κατανόηση των σημαντικών θεμάτων.	II-4	Π
<b>Ουσιαστικότητα (Materiality)</b>	Καθορισμός θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τους Κοινωνικούς Εταίρους.	II-1,2	Π
<b>Ανταπόκριση (Responsiveness)</b>	Ανταπόκριση στα σημαντικά θέματα και διαφάνεια σχετικά με την επίδοσή μας.	II-5, III-11, IV-7, V-9, VI-8	Π

#### Ε. Πίνακας ISO26000 (International Standard)

Πτυχή	Ενότητα	Κάλυψη
<b>1. Scope</b>	II-1A	Π
<b>2. Definitions</b>	II-1A	Π
<b>3. Understanding Social Responsibility</b>	II-1A,B	Π
<b>4. Principles of Social Responsibility</b>	II-1A,B	Π
<b>5. Recognising Social Responsibility &amp; Engaging Stakeholders</b>	II-4	Π
<b>6. Guidance on Social Responsibility Core Subjects</b>		
a. Organizational Governance	II-2	Π
b. Human Rights	IV, V	Π
c. Labor practices	V	Π
d. Environment	III	Π
e. Fair operating practices	IV-2	Π
f. Consumer issues	VI-3,5,6	Π
g. Community involvement and development	II-4, IV	Π
<b>7. Guidance on Integrating SR throughout the Organization</b>		
a. Enhancing Credibility	II-2	Π
b. Communication	VI-3,5,6	Π

### 3. Γλωσσάριο

**ΑμεΑ:** Άτομα με Αναπηρία.

**Accountability:** Μη κερδοσκοπικός οργανισμός με έδρα το Λονδίνο, που προωθεί τις αρχές της εταιρικής λογοδοσίας (accountability), κυρίως, μέσω της έκδοσης των αρχών AA1000.

**European Foundation for Quality Management (EFQM):** Μη κερδοσκοπικός οργανισμός με έδρα τις Βρυξέλλες, που προωθεί την Επιχειρηματική Αριστεία, και στο πλαίσιο αυτής, και την Κοινωνική Υπευθυνότητα. Το EFQM έχει πάνω από 800 οργανισμούς μέλη σε όλο τον κόσμο, μεταξύ των οποίων επιχειρήσεις, δημόσιους φορείς, πανεπιστήμια κτλ.

**Βιοποικιλότητα:** Η ποικιλία των ζωντανών οργανισμών και η έκταση της γενετικής τους σύνθεσης.

**Βιώσιμη Ανάπτυξη (Sustainability):** Η έννοια που περιγράφει την τρέχουσα οικονομική εξέλιξη που δεν υπονομεύει τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες.

**Διεθνής Οργανισμός Τυποποιήσεων (ISO):** Ο μεγαλύτερος στον κόσμο φορέας ανάπτυξης διεθνώς αναγνωρισμένων τεχνικών προτύπων, όπως είναι το ISO 9001.

**Δίκτυο Κορμού:** Το κύριο τμήμα του δικτύου μιας εταιρείας κινητής τηλεφωνίας, που αποτελείται από τα κέντρα μεταγωγής και εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά ραδιοκυμάτων μεταξύ των Σταθμών Βάσης (βλέπε ενότητα I-3B).

**Εταιρεία:** Αναφέρεται στην COSMOTE.

**ΕΕΤΤ:** Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

**ΕΕ:** Ευρωπαϊκή Ένωση.

**Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) ή Εταιρική Υπευθυνότητα:** Η εθελοντική δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριλάβουν στις εταιρικές πρακτικές τους οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και ενέργειες, που είναι πάνω και πέρα από τις νομοθετικές απαιτήσεις και σχετίζονται με όλους όσους επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους, δηλαδή τους κοινωνικούς εταίρους.

**International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP):** Ο διεθνής φορέας καθορισμού του ασφαλούς επιπέδου μη ιονίζουσας ακτινοβολίας.

**Παγκόσμια Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του ΟΗΕ:** Ψηφίστηκε από τη Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ το 1948 και ορίζει τα ανθρωπίνια δικαιώματα και θεμελιώδεις ελευθερίες ([www.un.org/overview/rights.html](http://www.un.org/overview/rights.html)).

**Πελάτες/Συνδρομητές:** Οι τελικοί χρήστες προϊόντων και υπηρεσιών της COSMOTE.

**Στερέα απόβλητα:** Παραπροϊόν οικιακής ή βιομηχανικής δραστηριότητας παρασκευής προϊόντων.

**Σταθμός Βάσης (Σ/Β):** Τεχνικές κατασκευές που χρησιμοποιούνται για την λειτουργία του Δικτύου Κινητής Τηλεφωνίας, μεταφέροντας τα ραδιοκύματα μεταξύ δύο κινητών (βλέπε ενότητα I-3B).

**Χλωροφθοράνθρακες (CFCs):** Ομάδα αερίων που επηρεάζουν αρνητικά τη στοιβάδα του όζοντος της ατμόσφαιρας και χρησιμοποιούνται στα συστήματα ψύξης και κατάσβεσης.

## 4. Εξωτερικός Έλεγχος

### A. Δήλωση Επιθεώρησης

#### Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφινός & Καμπάνης Α.Ε. ('Deloitte') προς τη διοίκηση της COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. ('COSMOTE') επί του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 ('ΕΥ') για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2010.

#### Περιορισμοί επισκόπησης

- Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Αγγλικής και Ελληνικής έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, θα υπερισχύει η Αγγλική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματά μας.
- Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες της COSMOTE στην Ελλάδα.

#### Τα συμπεράσματά μας

Στο πλαίσιο του έργου μας και με βάση τις διαδικασίες διασφάλισης που ακολουθήσαμε συμπεραίνουμε ότι:

1. Η COSMOTE εφάρμοσε τις διαδικασίες, όπως αυτές περιγράφονται στη σελίδα 75, 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 που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης ΕΥ, όπως αυτοί ορίζονται παρακάτω, καθώς και η αυτοαξιολόγηση της COSMOTE στο επίπεδο B+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 7, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών GRI για τη σύνταξη του Απολογισμού, είναι ουσιαστικά ανακριβείς.

#### Οι παρατηρήσεις και οι εισηγήσεις μας

Η COSMOTE προχώρησε στις ακόλουθες σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής της στον τομέα της ΕΥ κατά τη διάρκεια του 2010:

- Βελτίωσε τη διαδικασία εμπλοκής της με τα ενδιαφερόμενα μέρη, πραγματοποιώντας συνάντηση της ομάδας ΕΥ με τους εκπροσώπους των τμημάτων της COSMOTE, προκειμένου να εξεταστεί εκ νέου η αναγνώριση των ενδιαφερόμενων μερών και να εντοπιστούν τα σημαντικά θέματα ΕΥ που τους απασχολούν.
- Προχώρησε στην αξιολόγηση των προμηθευτών της βάσει ενός συστήματος αξιολόγησης το οποίο περιλαμβάνει κριτήρια ΕΥ.
- Εντατικοποίησε τη συνεργασία μεταξύ του τμήματος ΕΥ και των αρμοδίων στελεχών για τη διαχείριση σημαντικών θεμάτων ΕΥ.

Προκειμένου η COSMOTE να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό για θέματα ΕΥ σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS προτείνουμε τα ακόλουθα:

#### Συμμετοχικότητα:

- Η επέκταση του πεδίου του Απολογισμού ΕΥ στις δραστηριότητες της ΓΕΡΜΑΝΟΣ Α.Β.Ε.Ε. θα παρείχε μια περισσότερο ολοκληρωμένη εικόνα των ουσιαστικών θεμάτων ΕΥ της COSMOTE και των θυγατρικών της.

#### Ουσιαστικότητα:

- Στον Απολογισμό παρουσιάζονται τα θέματα ΕΥ που αφορούν το έτος 2010. Με στόχο την πληρέστερη και πιο έγκαιρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών, προτείνουμε την παρουσίαση σημαντικών γεγονότων και δράσεων ΕΥ που λαμβάνουν χώρα και μετά τη λήξη της περιόδου στην οποία αναφέρεται ο Απολογισμός ΕΥ.

#### Ανταπόκριση:

- Ο Απολογισμός ΕΥ περιέχει μια σειρά από βραχυπρόθεσμους στόχους για κάθε πυλώνα δράσης ΕΥ. Ο καθορισμός μακροπρόθεσμων στόχων ΕΥ καθώς και στόχων ΕΥ που να καλύπτουν όλα τα τμήματα που διαχειρίζονται σημαντικά θέματα ΕΥ, θα βοηθούσε την COSMOTE να βελτιώσει την επίδοσή της στην ΕΥ.
- Προτείνεται η ενσωμάτωση της διαδικασίας για τη σύνταξη και την έκδοση του Απολογισμού ΕΥ, στο σύνολο των επίσημων εταιρικών πολιτικών και διαδικασιών που ακολουθεί η COSMOTE.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις και εισηγήσεις μας έχουν ληφθεί υπόψη κατά τη διαμόρφωση των συμπερασμάτων μας επί του Απολογισμού ΕΥ, όπως αυτά αναφέρονται στην παρούσα έκθεση.

## Εύρος εργασίας και τα πρότυπα διασφάλισης που χρησιμοποιήσαμε

Η Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων της COSMOTE μας ανέθεσε την:

### 1. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης Τύπου 1, σύμφωνα με το AA1000 Πρότυπο Διασφάλισης 2008 ('AA1000AS'):

- Συμμετοχικότητα - πως αναγνώρισαν και επικοινωνήσαν με τα ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να κατανοήσουν τα θέματα ΕΥ,
- Ουσιαστικότητα - πως αξιολόγησαν τη σημαντικότητα κάθε θέματος ΕΥ,
- Ανταπόκριση - πως ανταποκρίθηκαν στα θέματα των ενδιαφερομένων μερών και πως αυτό αντικατοπτρίζεται στον Απολογισμό ΕΥ.

### 2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης στους παρακάτω επιλεγμένους δείκτες επίδοσης:

- Συνολικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων και ημέρες απουσίας από την εργασία, σελίδα 52
- Συνολικός αριθμός εκπαιδευομένων σε θέματα ασφαλείας εργασίας των αναρριχητών / εναεργών, σελίδα 52
- Ποσοστό των αποχωρήσεων εργαζομένων, σελίδα 50
- Ποσοστό γυναικών της COSMOTE σε ανώτερες θέσεις που αναφέρονται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, σελίδα 53
- Ποσότητα ανακυκλωμένων λιπαντικών (λίτρα), σελίδα 31
- Ποσότητα ανακυκλωμένων συσσωρευτών σταθμών βάσεως (τόνοι), σελίδα 31
- Ποσότητα ανακυκλωμένων υλικών συσκευασίας (χαρτόνια και πλαστικό) και ποσότητα μη ανακυκλώσιμων υλικών προς απόρριψη (τόνοι), σελίδα 29
- Κατανάλωση ρεύματος από το δίκτυο κορμού, τους Σ/Β, τα γραφεία και τα καταστήματα (GWh), σελίδα 26,27
- Ποσότητα ανακυκλωμένων κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ (κιλά), σελίδα 30
- Αριθμός μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας από το εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE και από ανεξάρτητους φορείς, σελίδα 35
- Ποσοστό πελατών που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι από την COSMOTE, σελίδα 69
- Αποτελέσματα της έρευνας Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την κοινωνική ευαισθησία, σελίδα 21
- Παράπονα συνδρομητών και ποσοστό παραπόνων που διαχειρίζονται σε δύο εργάσιμες ημέρες, σελίδα 69
- Αριθμός εκπαιδεύσεων εργαζομένων, σελίδα 55
- Αριθμός προμηθευτών που αξιολογήθηκαν σε σχέση με τον ετήσιο όγκο προμηθειών σε ευρώ, σελίδα 66

### 3. Παροχή διασφάλισης για την αυτοαξιολόγηση στο GRI

Διασφάλιση ότι η αυτοαξιολόγηση της COSMOTE στο επίπεδο Β+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 7, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών του GRI για τη σύνταξη του απολογισμού δεν είναι ουσιωδώς ανακριβής.

Παρείχαμε περιορισμένη (δηλ. μέτρια) διασφάλιση Τύπου 1 σύμφωνα με το AA1000AS. Ένα έργο Τύπου 1 απαιτεί να αναφέρουμε στην έκθεσή μας τον τρόπο και το βαθμό της τήρησης του AA1000AS. Προκειμένου να επιτύχουμε διασφάλιση μέτριου επιπέδου, χρησιμοποιήσαμε τα κριτήρια στο AA1000AS για να αξιολογήσουμε την τήρηση του AA1000AS σε συνδυασμό με τη βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία και ελεγχόμενη ποιοτικώς προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση. Παρείχαμε περιορισμένη διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). Για να εξασφαλίσουμε την περιορισμένη διασφάλιση, το ISAE 3000 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 δίνει παρομοίου επιπέδου διασφάλιση με αυτή που δίδεται 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 η COSMOTE για να εντοπίσει και να καθορίσει σημαντικά θέματα προκειμένου να συμπεριληφθούν στον Απολογισμό ΕΥ. Η επισκόπησης μας περιελάμβανε και τα θέματα που κάλυψαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης σε σχέση με την COSMOTE αλλά και Απολογισμούς ΕΥ άλλων εταιρειών τηλεπικοινωνιών για το έτος 2010, προκειμένου να αξιολογήσουμε τα ουσιώδη θέματα που εντοπίστηκαν από την COSMOTE.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της COSMOTE που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα ΕΥ, συμπεριλαμβανομένης και της ομάδας ΕΥ 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 2010.

- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και ελέγχους που σχετίζονται με τη συλλογή των στοιχείων, τη συγκέντρωση, επαλήθευση και παρουσίαση των επιλεγμένων δεικτών επίδοσης ΕΥ.
- Επισκοπήσαμε τις πληροφορίες και επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τις ουσιώδεις δηλώσεις και ισχυρισμούς της COSMOTE οι οποίες περιέχονται στον Απολογισμό σχετικά με τις επιδόσεις στην ΕΥ το 2010.
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση της COSMOTE για τη διασφάλιση της εφαρμογής των οδηγιών του GRI και εξετάσαμε το κατά πόσον ο πίνακας συμμόρφωσης του GRI που παρουσιάζεται στις σελίδες 72-74 περιλαμβάνει τους σχετικούς δείκτες, και
- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο του Απολογισμού ΕΥ σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγήθηκαμε βελτιώσεις / προσθήκες στον Απολογισμό, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Η ανεξαρτησία και οι δεξιότητές μας στην παροχή διασφάλισης στην COSMOTE

- Τηρήσαμε τους κανόνες και τις πολιτικές ανεξαρτησίας της Deloitte που συνάδουν και σε μερικές περιπτώσεις υπερβαίνουν τις απαιτήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας 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. Διαβεβαιώσαμε τη Διοίκηση της COSMOTE ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας κατά την διάρκεια του 2010 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, εξειδικευμένων στη παροχή υπηρεσιών ελέγχων και διασφάλισης, καθώς και από επαγγελματίες με γνώση σε θέματα περιβαλλοντικά, εταιρικής υπευθυνότητας και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με εμπειρία σε υπηρεσίες διασφάλισης απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας.

### Ρόλοι και αρμοδιότητες

Η Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων της COSMOTE, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις που εμπλέκονται σε θέματα ΕΥ, είναι αρμόδια για την ανάπτυξη, σύνταξη και έκδοση του ετήσιου Απολογισμού ΕΥ, ο οποίος απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη όπως αυτά ορίζονται στο κεφάλαιο II-4 «Κοινωνικοί Εταίροι». Επίσης, είναι αρμόδια για τη διαδικασία καθορισμού 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 Απολογισμού.

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα σημαντικά θέματα για τη COSMOTE, όπως ορίζεται παραπάνω στο εύρος εργασίας και σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να μπορούμε να εκθέσουμε στην COSMOTE εκείνα τα θέματα που απαιτούνται 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 της COSMOTE αναφορικά με τη συγκεκριμένη εργασία μας, την παρούσα έκθεση, ή τα συμπεράσματά μας.



Αθήνα, 31 Οκτωβρίου 2011

**Deloitte Χατζηπαύλου Σοφινός & Καμπάνης Α.Ε.**

Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

Πάρις Ευθυμιάδης

Εταίρος

**Deloitte.**  **AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-64

## B. Δήλωση GRI



## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **COSMOTE Group** has presented its report "Corporate Responsibility Report 2010" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

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.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 14 June 2011

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



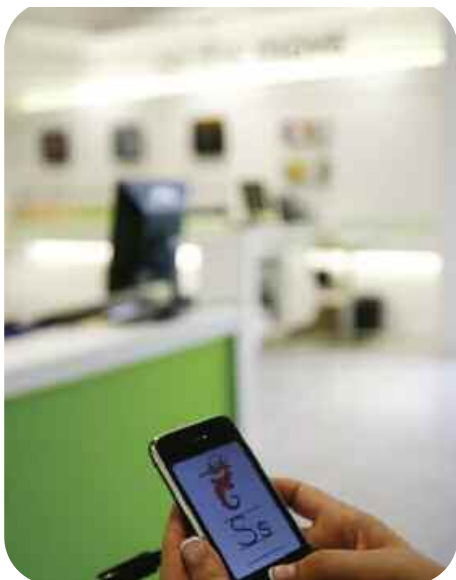
The "+" has been added to this Application Level because **COSMOTE Group** has submitted this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

*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](http://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 6 June 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.*

## 5. Έντυπο Αξιολόγησης

Σας προσκαλούμε να συμβάλετε στη βελτίωση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE, συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας στην διεύθυνση [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)







## Σημειώσεις



A series of horizontal green lines on a white background, intended for handwritten notes.





Το έργο έχει υναθεί σε χαρτί πιστοποιημένο με FSC LABEL από την E., αποβλήτων κατά 40% από ανακυκλωμένο χαρτί και 55% από Πιστοποιημένη Δασοπονία Ευθεία FSC.



Λεωφ. Κηφισίας 44, 151 25 Μαρούσι, email: [csr@cosmote.gr](mailto:csr@cosmote.gr), [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)