



Απολογισμός Εταιρικής  
Υπευθυνότητας 2011



ο κόσμος μας, εσύ.



# Περιεχόμενα

<b>A. Μήνυμα Προέδρου &amp; Διευθύνοντος Συμβούλου</b>	<b>04</b>	<b>V. Κοινωνία</b>	<b>50</b>
<b>B. Σχετικά με τον Απολογισμό</b>	<b>06</b>	Εισαγωγή και Προτεραιότητες	51
<b>I. Εισαγωγή</b>	<b>08</b>	1. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες	52
1. Κινητή Τηλεφωνία	09	2. Κοινωνική Συνεισφορά	53
2. Η Εταιρεία	10	3. Εθελοντισμός	56
3. Προϊόντα και Υπηρεσίες	11	4. Επιχειρηματικότητα	57
<b>II. Στρατηγική και Διοίκηση</b>	<b>12</b>	5. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012	59
Εισαγωγή και Προτεραιότητες	13	<b>VI. Περιβάλλον</b>	<b>60</b>
1. Ορισμός	14	Εισαγωγή και Προτεραιότητες	61
2. Πλαίσιο Λειτουργίας	14	1. Στρατηγική και Διαχείριση	62
3. Μεθοδολογία	14	2. Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές	63
4. Προσέγγιση Διοίκησης	16	3. Πρώτες Ύλεις και Απόβλητα	66
5. Εταιρική Διακυβέρνηση και Συμμόρφωση	18	4. Στοιβάδα Όζοντος	71
6. Κοινωνικοί Εταίροι	21	5. Νερό	71
7. Συμμετοχές και Αναγνώριση	23	6. Μετακινήσεις	72
8. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012	24	7. Βιοποικιλότητα	72
<b>III. Αγορά</b>	<b>26</b>	8. Η/Μ Ακτινοβολία	73
Εισαγωγή και Προτεραιότητες	27	9. Οπτική Όχληση	76
1. Οικονομική Συνεισφορά	28	10. Ηχητική Όχληση	76
2. Υπεύθυνος Ανταγωνισμός	29	11. Ευαισθητοποίηση	76
3. Ασύρματο Διαδίκτυο	30	12. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012	78
4. Υπεύθυνο Marketing	30	<b>VII. Πληροφορίες για τον Απολογισμό</b>	<b>79</b>
5. Υπεύθυνες Προμήθειες	33	1. Συνοπτικός Πίνακας	79
6. Ευαισθητοποίηση Κοινού	35	2. Πίνακες Global Compact, GRI, AA1000 και ISO26000	80
7. Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών	36	3. Γλωσσάριο	84
8. Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων	37	4. Εξωτερικός Έλεγχος	85
9. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012	37	5. Έντυπο Αξιολόγησης	88
<b>IV. Εργαζόμενοι</b>	<b>38</b>		
Εισαγωγή και Προτεραιότητες	39		
1. Ανθρώπινο Δυναμικό	40		
2. Υγεία και Ασφάλεια	41		
3. Δίκαιη Εργασία	43		
4. Ανάπτυξη Εργαζομένων	45		
5. Παροχές Εργαζομένων	47		
6. Εσωτερική Επικοινωνία	48		
7. Ικανοποίηση Εργαζομένων	48		
8. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012	49		

## A. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου



Η υπεύθυνα λειτουργία μας δεν περιορίζεται στην εφαρμογή των νόμων και των κανονισμών των κρατών στα οποία λειτουργούμε ή των διεθνών οδηγιών και προτύπων.

Πολύ περισσότερο είναι η υπεύθυνα συμπεριφορά του συνόλου των ανθρώπων και στελεχών της εταιρείας.

Αγαπητοί φίλοι,

Το 2011 τα σημάδια της κρίσης ήταν έντονα σε κάθε πτυχή της ελληνικής οικονομίας, σε κάθε κομμάτι της κοινωνίας. Όλοι μας βιώνουμε πλέον τις συνέπειες της ύφεσης, της δραματικής αύξησης της ανεργίας και της ανασφάλειας, ενώ στο επιχειρηματικό πεδίο ο ισχυρός ανταγωνισμός, η φορολογία, οι αλλαγές στη νομοθεσία και η ρύθμιση συνεχίζουν να μας δοκιμάζουν.

Δεν χρησιμοποιήσαμε το δυσμενές περιβάλλον και τις δικές μας προσπάθειες για περικοπή του κόστους ως δικαιολογία για να σταματήσουμε να βοηθούμε όσους έχουν ανάγκη. Το 2011 η επένδυσή μας σε προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, μάλιστα, αυξήθηκε και ξεπέρασε τα 6 εκατ. ευρώ.

Η υποστήριξη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων, συνεχίστηκε ακόμη πιο εντατικά. Κάνοντας πράξη το μήνυμα «ο κόσμος μας, εσύ» μέσα από μια εκστρατεία ενημέρωσης ενεργοποιήσαμε χιλιάδες συμπολίτες μας να καταθέσουν τις ιδέες τους για το πώς μπορούν να κάνουν τον κόσμο τους καλύτερο, στέλνοντας μηνύματα αισιοδοξίας και κοινής προσπάθειας.

Το σημαντικότερο όλων όμως είναι ότι η υπεύθυνη λειτουργία μας δεν περιορίζεται στην εφαρμογή των νόμων και των κανονισμών των κρατών στα οποία λειτουργούμε ή των διεθνών οδηγιών και προτύπων, όπως οι οδηγίες του GRI και του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών. Πολύ περισσότερο είναι η υπεύθυνη συμπεριφορά του συνόλου των ανθρώπων και στελεχών της εταιρείας εντός της εταιρείας, αλλήλα και ως πολίτες.

Τέλος, η συγκυρία είναι τέτοια που δεν μας επιτρέπει να επαναπαυόμαστε. Το επόμενο διάστημα θα βασιστούμε σε όσα έχουμε χτίσει, ενώ θα συνεχίσουμε να δουλεύουμε εντατικά για να βελτιωνόμαστε διαρκώς, έτσι ώστε να μπορούμε να επιστρέψουμε στο κοινωνικό σύνολο και να συνεχίσουμε να στηρίζουμε αυτούς που έχουν ανάγκη.



**Μιχάλης Τσαμάζ**

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ - COSMOTE

## Β. Σχετικά με τον Απολογισμό



Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011 που κρατάτε στα χέρια σας, αποτελεί τον 7ο ετήσιο 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

- αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2011-31/12/2011 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς),
- αφορά όλες τις δραστηριότητες κινητής τηλεφωνίας της COSMOTE Ελλάδας (COSMOTE ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ 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,
- στον περιορισμένο αριθμό δεικτών, όπου γίνεται επανακαθορισμός παλαιών μετρήσεων, αυτό 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-4Γ),
- στη χρήση διεθνών οδηγιών Εταιρικής Υπευθυνότητας,
- στην ανταπόκριση σε ερωτήματα που τέθηκαν από τους Κοινωνικούς Εταίρους κατά το 2011 (βλέπε ενότητα II-5),
- 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.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	<b>G3 Profile Disclosures</b> OUTPUT	Report on 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8,3.10-3.12 4.1-4.4,4.14-4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13,4.16-4.17	✓	Same as requirement for Level B	
	<b>G3 Managements Approach Disclosures</b> OUTPUT	Not Required	Report externally assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	✓	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report externally assured
	<b>G3 Performance Indicators &amp; Sector Supplement Performance Indicators</b> OUTPUT	Report on minimum of 10 Performance indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: Economic, Environmental, Human Rights, Labor, Society, Product Responsibility.	✓	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either a) reporting on the Indicator of b) explaining the reason for its omission	

### 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 Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας

Λ. Κηφισίας 44, ΤΚ 151 25, Μαρούσι

Fax: 210 6177239, E-mail: [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 Ελλάδα» 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 2011.
- 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 «VI-5A» αναφέρεται στην ενότητα VI (Περιβάλλον), στο τμήμα 5 (Νερό) και στην παράγραφο A.

#### Σύμβολα



Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)



Επισημαίνονται Καλές Πρακτικές (Case Studies) της εταιρείας



Παρουσιάζονται Πρακτικές από Θυγατρικές εταιρείες της COSMOTE



# I. Εισαγωγή





# 1. Κινητή Τηλεφωνία

Η κινητή τηλεφωνία είναι, χωρίς αμφιβολία, ένας από τους πιο δυναμικούς κλάδους των τηλεπικοινωνιών και ευρύτερα της τεχνολογίας. 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. Στην εποχή των smartphones και των tablets, το κινητό τηλέφωνο είναι ένα παράθυρο στον κόσμο του διαδικτύου, ένας τρόπος για να είμαστε «δικτυωμένοι» όπου και όποτε το επιθυμούμε. Σύμφωνα μάλιστα με τις προβλέψεις της Cisco Systems Inc., τα κινητά τηλέφωνα που είναι συνδεδεμένα στο Διαδίκτυο θα ξεπεράσουν τον ανθρώπινο πληθυσμό το 2012, ενώ μέχρι το 2016 αναμένεται να έχουν αγγίξει τα 10 δισ., τη στιγμή που ο πληθυσμός της Γης υπολογίζεται σε περίπου 7,5 δισ.

(Πηγή: [http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white\\_paper\\_c11-520862.html](http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white_paper_c11-520862.html))

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 το 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 2010:

- Αποτελούσε το 1,6% του ΑΕΠ.
- Συνεισέφερε 1,86 δισ. ευρώ στα δημόσια έσοδα.
- Έχει δημιουργήσει άμεσα και έμμεσα 63 χιλιάδες θέσεις εργασίας.
- Ενίσχυσε την ελληνική οικονομία κατά 6,4%, λόγω της δημιουργίας εισοδημάτων για την παροχή υπηρεσιών και τη βελτίωση της παραγωγικότητας των χρηστών.

(Πηγή: Ο κλάδος της κινητής τηλεφωνίας στο νέο περιβάλλον», ICAP & Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών για λογαριασμό της Ένωσης Εταιριών Κινητής Τηλεφωνία (ΕΕΚΤ), Αύγουστος 2011)

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.

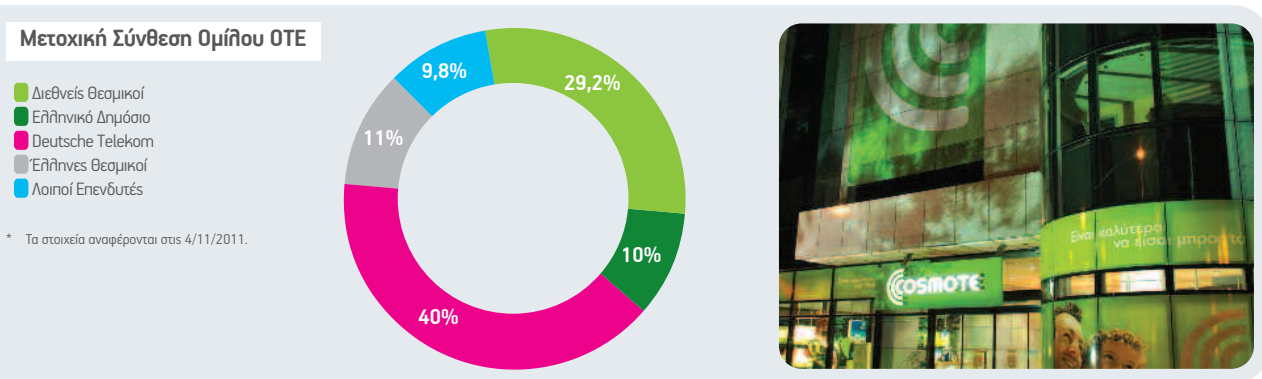
## 2. Η Εταιρεία

### 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, η εταιρεία έχει 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 20,5 εκατομμύρια περίπου. Σταθερός μοχλός προσέλευσης νέων συνδρομητών παραμένει η ΓΕΡΜΑΝΟΣ, η πλέον επιτυχημένη αλυσίδα λιανικής στον τομέα των τηλεπικοινωνιών στη ΝΑ Ευρώπη.

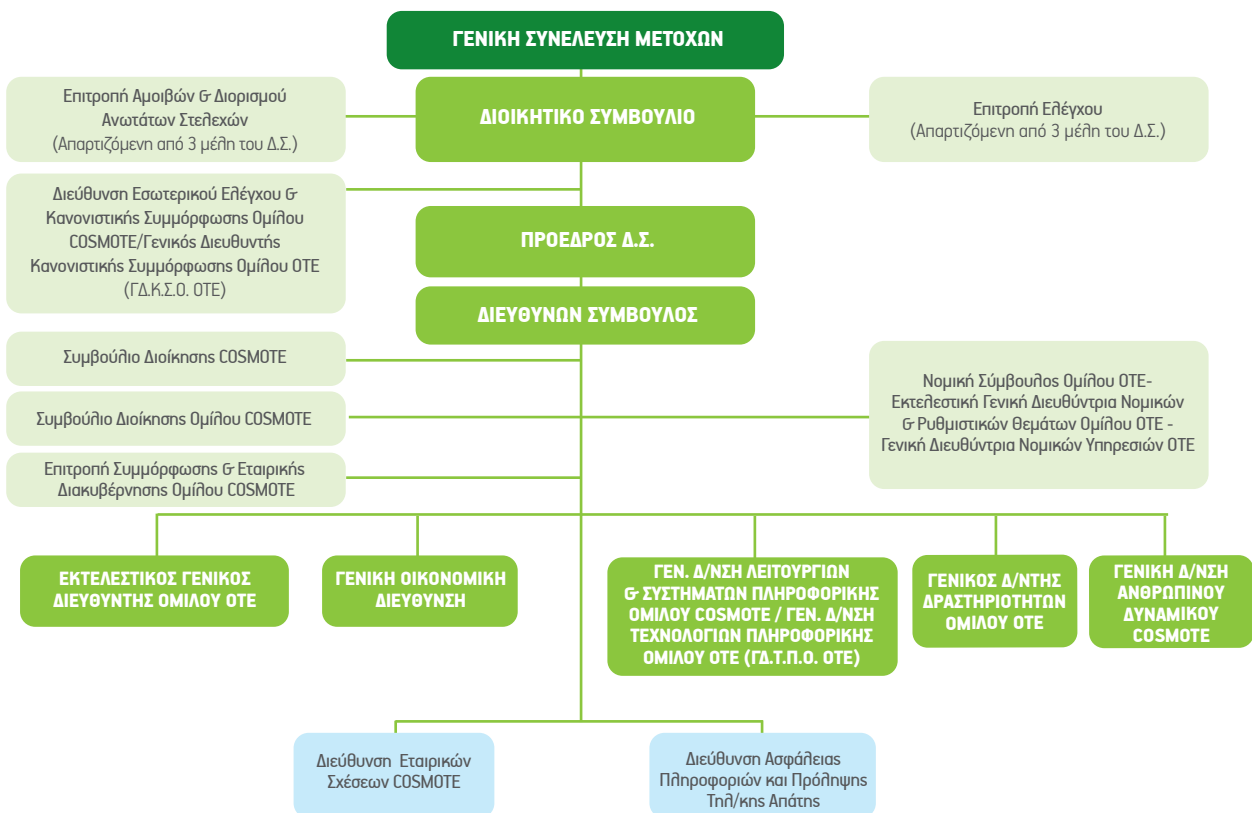
Ο ΟΤΕ κατέχει το 100% των μετοχών της εταιρείας. Ο Όμιλος ΟΤΕ αποτελεί το μεγαλύτερο φορέα παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και απασχολεί περισσότερα από 30.000 άτομα σε 4 χώρες (Ελλάδα, Αλβανία, Βουλγαρία και Ρουμανία). Η COSMOTE κατέχει το σύνολο του μετοχικού κεφαλαίου (100%) της κυπριακής εταιρείας συμμετοχών COSMOHOLDING CYPRUS LTD, μητρικής εταιρείας της ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΒΕΕ. Η Deutsche Telekom A.G. κατέχει το 40% των μετοχών της ΟΤΕ Α.Ε.

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



### B. Η οργανωτική δομή της COSMOTE

Η οργανωτική δομή της COSMOTE για το έτος 2011 περιγράφεται στο παρακάτω σχήμα:



### Γ. Σημαντικές αλλαγές

Οι κυριότερες μεταβολές που έγιναν κατά τη διάρκεια του 2011, ως προς την οργανωτική, μετοχική και διοικητική λειτουργία της εταιρείας, ήταν οι εξής:

- Η COSMOTE ανακοίνωσε πρόγραμμα βελτίωσης της λειτουργικής της αποτελεσματικότητας, με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, τη διατήρηση της ευελιξίας και τη διασφάλιση της βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας. Το πρόγραμμα περιλάμβανε τη διακοπή δραστηριοτήτων και την αναδιοργάνωση λειτουργιών για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς τους, με αποτέλεσμα την κατάργηση περιορισμένου αριθμού θέσεων εργασίας (Φεβρουάριος).
- Η COSMOTE απέκτησε επιπλέον φάσμα στα 900 & 1800 MHz στο πλαίσιο διαγωνισμού που διεξήγαγε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), έναντι επένδυσης που ξεπερνά τα € 118 εκατ. Η εταιρεία επίσης ανανέωσε την άδειά της στα 900MHz (Νοέμβριος).
- Η κα Ντέπη Τζιμέα, Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας ΟΤΕ, ανέλαβε και τη θέση της Διευθύντριας Εταιρικών Σχέσεων της COSMOTE (Ιούλιος).
- Οι Διευθύνσεις Εταιρικής Επικοινωνίας ΟΤΕ και Εταιρικών Σχέσεων COSMOTE ενοποιήθηκαν στη νέα Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΟΤΕ. Η Διεύθυνση συμπεριλαμβάνει τη νέα Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας, η οποία θα έχει στις αρμοδιότητές της τα θέματα Υπευθυνότητας, Περιβάλλοντος και το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ (Μάρτιος 2012).

## 3. Προϊόντα και Υπηρεσίες

### A. 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 Προστιθέμενης Αξίας** όπως SMS, βιντεοκλήση κτλ.
- **Υπηρεσίες Περιαγωγής** (Roaming) σε χώρες του εξωτερικού.
- **Υπηρεσίες Mobile Internet** από υπολογιστή και από κινητό τηλέφωνο.
- **Συσκευές Κινητής Τηλεφωνίας & Αξεσουάρ** όπως ακουστικά, προϊόντα bluetooth, φορτιστές, προϊόντα μεταφοράς δεδομένων, θήκες κτλ.

### B. Το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και οι εγκαταστάσεις 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, 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 σχεδόν 1.000 σημεία σε όλη τη χώρα.



## II. Ο κόσμος μας, η **Διοίκηση** και **Στρατηγική**



- 11 } ομάδες κοινωνικών εταιρών
- 5 } πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας
- 4 } στελέχη στο τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας
- 9 } μέλη Διοικητικού Συμβουλίου
- 73 } πλήρεις δείκτες GRI

Με ή για ήγγια

# Ενσωματώνοντας την υπευθυνότητα στον τρόπο με τον οποίο εργαζόμαστε καθημερινά.

## Εισαγωγή και Προτεραιότητες

### Πού στοχεύουμε;

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 2011:

- Ανανεώθηκαν οι πιστοποιήσεις κατά ISO9001, ISO14001, OHSAS18001 της COSMOTE Ελλάδας.
- Όλοι οι εργαζόμενοί μας ακολουθούν το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου COSMOTE.
- Αυξήσαμε κατά 8% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών στους οποίους γίνεται αναφορά στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011.
- Επεκτείναμε το Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας στις θυγατρικές μας.
- Τα 5 τελευταία χρόνια, η COSMOTE αξιολογείται από το κοινό ως «η εταιρεία κινητής τηλεφωνίας με τη μεγαλύτερη κοινωνική ευαισθησία».
- Από τα 9 μέλη του Δ.Σ. της εταιρείας, τα 4 είναι ανεξάρτητα και τα 7 μη-εκτελεστικά.





# 1. Ορισμός

## A. Ορίζουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα

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, αλλά και να προσφέρουμε οφέλη σε 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».

# 2. Πλαίσιο Λειτουργίας

## A. Ορίζουμε τους τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας

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 και τους εργαζόμενούς 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 συμβάλουμε στην υπεύθυνη λειτουργία της Αγοράς που δραστηριοποιούμαστε.



# 3. Μεθοδολογία

## A. 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 και το 2011, 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 και να διαχειρίζεται με συνέπεια όλα τα ζητήματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποφεύγοντας έτσι την υλοποίηση προγραμμάτων που δεν συνάδουν με τη φύση της λειτουργίας της.



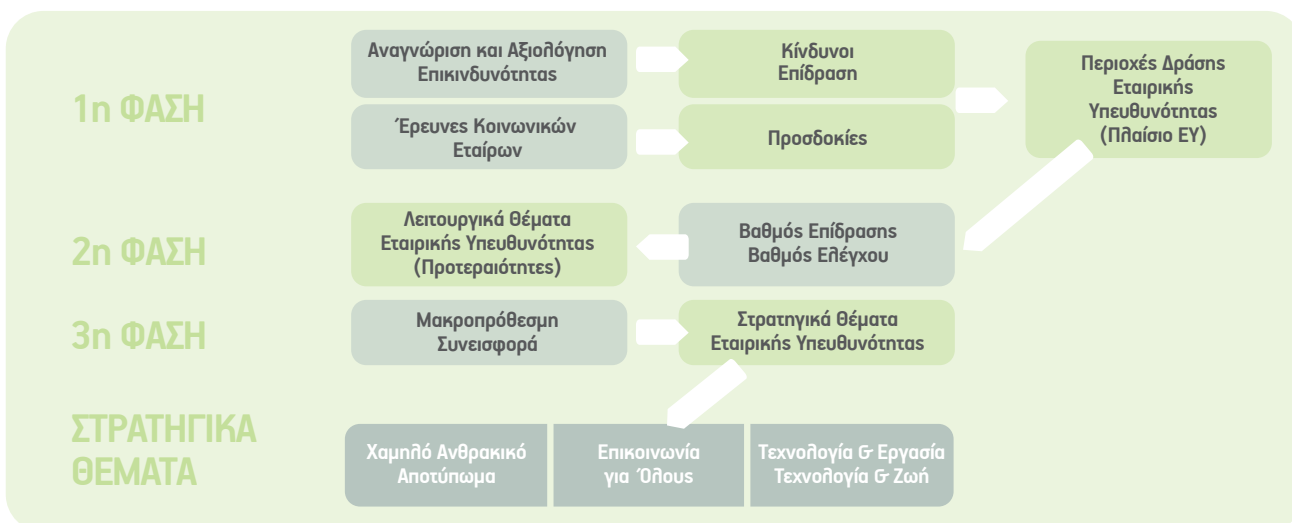
## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



### Β. Ορίζουμε τις Στρατηγικές και Λειτουργικές μας προτεραιότητες

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 VI-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 V-1,2,III-3, III-6).

■ **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 V-2).

## 4. Προσέγγιση 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.

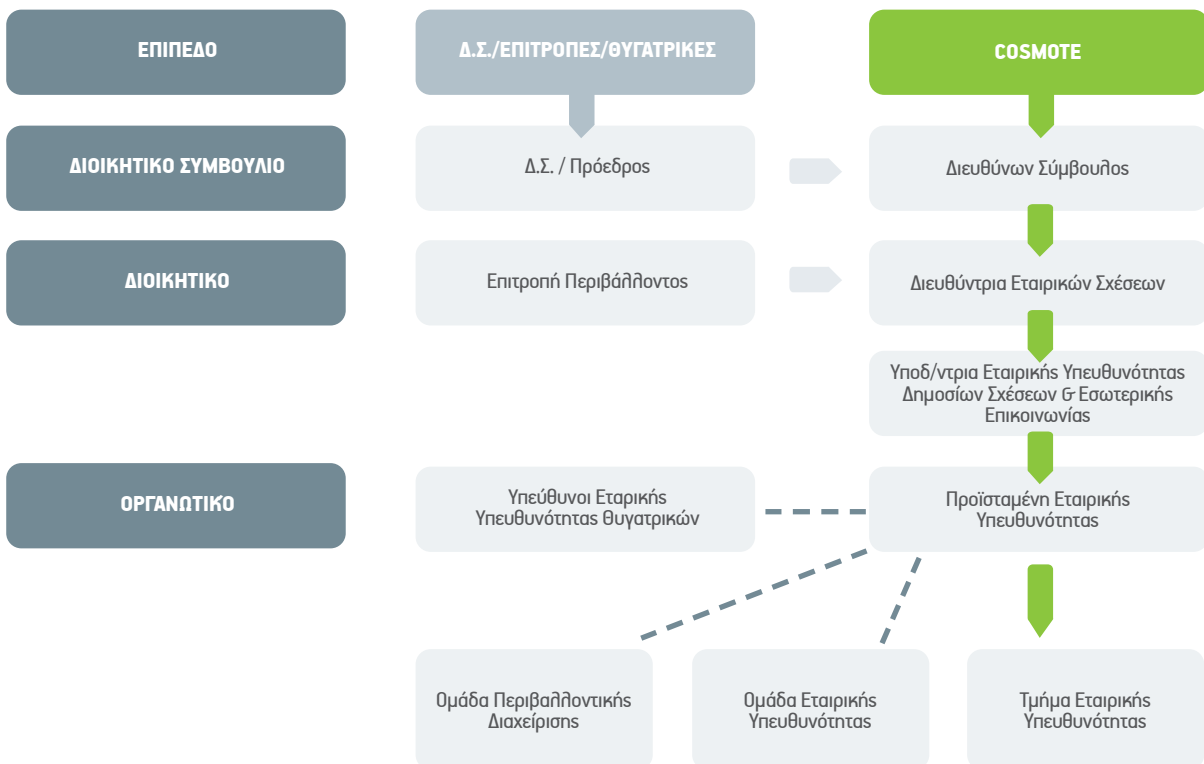
Παράλληλα, από τις αρχές του 2006, λειτουργεί Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, με εκπροσώπους από όλες τις οργανωτικές μονάδες της εταιρείας, με στόχο:

- 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 Ομίλου COSMOTE, αρμόδια για το διοικητικό συντονισμό σε περιπτώσεις σημαντικών περιστατικών.
- γ) Επιτροπή Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας, 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.
- 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 Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS), την υποστήριξη του Γενικού Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, την εξέταση εν γένει ζητημάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και την εισήγηση για λήψη σχετικών αποφάσεων.

Συνολικά, το μοντέλο διοίκησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2011 (το οποίο περιλαμβάνει υπευθυνότητες σε κοινωνικά -εσωτερικά και εξωτερικά-, οικονομικά, περιβαλλοντικά θέματα, κτλ.), σε επίπεδο διοικητικό και οργανωτικό, περιγράφεται παρακάτω.



Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι Διευθύνσεις Εταιρικής Επικοινωνίας ΟΤΕ και COSMOTE ενοποιήθηκαν στη νέα Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΟΤΕ, που συμπεριλαμβάνει τη νέα Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας.

## 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.



### 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.

**Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης:** Η εταιρεία, θέλοντας να διαφυλάξει τα συμφέροντα του μετόχου, 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 (βλέπε ενότητα VI-1Γ). Επιπλέον, όλο το προσωπικό της εταιρείας υπογράφει την «Ετήσια Δήλωση Κανονιστικής Συμμόρφωσης» (Annual Compliance Statement), δηλώνοντας με τον τρόπο αυτό ότι είναι ενήμερο για τις πολιτικές της εταιρείας και ότι δεσμεύεται για την εφαρμογή τους.

**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 πιστοποιημένα από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TÜV Hellas:

- **ISO 9001:** Σύστημα Ποιότητας.
- **ISO 14001:** Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος.
- **OHSAS 18001:** Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία.
- **BS 25999:** Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (πιστοποιημένο από το Βρετανικό BSI).



### Δράσεις Θυγατρικών

Για πρώτη φορά εκδόθηκε Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας στην COSMOTE Ρουμανίας, στην GLOBUL (Βουλγαρία) και στην AMC (Αλβανία) (όλοι με βάση τις αρχές του GRI).

## Γ. Εστιάζουμε σε μετρήσιμα αποτελέσματα

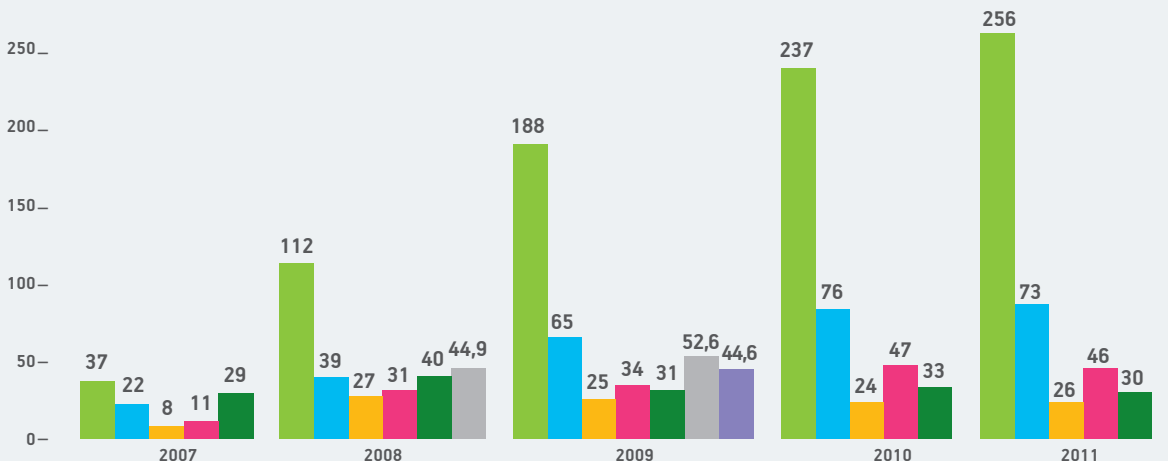


Καλή Πρακτική

### Εστίαση σε μετρήσιμα αποτελέσματα

Στην COSMOTE 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



Αυξήσαμε κατά 8% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών στους οποίους γίνεται αναφορά στον Απολογισμό σε σχέση με το 2010.

## 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: Ιδιοκλήτης 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 και 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).

## 5. Εταιρική Διακυβέρνηση και Συμμόρφωση

### Α. 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 επίδωξη 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 7 είναι μη-εκτελεστικά και από αυτά, τα 4 είναι και ανεξάρτητα.
- Η αμοιβή και οι τυχόν λοιπές αποζημιώσεις των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου καθορίζονται σύμφωνα με τον Κ.Ν. 2190/20.
- Το Δ.Σ. πλαισιώνεται και υποστηρίζεται στη λειτουργία του από την Επιτροπή Ελέγχου και την Επιτροπή Αμοιβών και Διορισμού Ανωτάτων Στελεχών.

Όνομα	Εκτελεστικό Μέλος	Μη-εκτελεστικό Μέλος	Ανεξάρτητο Μέλος	Επιτροπή Ελέγχου (3 Μέλη)	Επιτροπή Αμοιβών (3 Μέλη)
Τσαμάζ Μιχάλης	Πρόεδρος Δ.Σ. & Διευθύνων Σύμβουλος				
Αποστολίδης Κωνσταντίνος		Αντιπρόεδρος Δ.Σ.	✓	✓ (Πρόεδρος)	✓
Βεζανής Ιωάννης		✓	✓	✓	✓
Ταμπούρης Παναγιώτης		✓	✓		
Τζουγανάτος Δημήτριος		✓	✓		
Μαυράκης Γεώργιος		✓		✓	
Πιπερίδης Ζαχαρίας	✓				
Kevin Copp		✓			
Klaus Müller		✓			✓

\* Μέλη Δ.Σ. στις 15.11.2011

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, τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς και την υιοθέτηση και λειτουργία του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης της εταιρείας. Η Επιτροπή Ελέγχου προβαίνει, ετησίως, σε αξιολόγηση της επάρκειας του έργου της και του Κανονισμού Λειτουργίας της και παρουσιάζει τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και τυχόν προτάσεις στο Διοικητικό Συμβούλιο. Παράλληλα, λειτουργεί Επιτροπή Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης, αποτελούμενη από Εκτελεστικά Μέλη της Διοίκησης της εταιρείας (βλέπε ενότητα II-4B).

## 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 II-5Γ).

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, αλλά 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 υπεύθυνα 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.

Η δομή και η λειτουργία του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης βασίζεται σε τρεις άξονες:

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

- **Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας.**
- **Κώδικας Συμπεριφοράς** (βλέπε ενότητα II-4B).
- **Εσωτερικός Κανονισμός Προσωπικού και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.**
- **Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών** (βλέπε ενότητα III-5A).
- **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.**

Το 2011 πραγματοποιήσαμε εκπαίδευση αναφορικά με θέματα διαφθοράς σε 96 εργαζόμενους. Παράλληλα, με σκοπό τη συνεχή ενημέρωση, αλλά και τη διασφάλιση της εφαρμογής των πολιτικών μας, αποστείλαμε ενημερωτικά σημειώματα προς όλους τους εργαζόμενους, είτε υπενθυμίζοντας απαιτήσεις των πολιτικών μας, είτε με αφορμή την έκθεση της Διεθνούς Διαφάνειας για τη διαφθορά και την Παγκόσμια Ημέρα κατά της διαφθοράς.

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

**Ανταπόκριση και Διαχείριση:** Προκειμένου να καταγγέλονται 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 αντίληψη του:

- εγγράφως με επιστολή σε ταχυδρομική θυρίδα,
- ηλεκτρονικά σε διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (whistleblowing@cosmote.gr και cosmotecomplianceoffice@cosmote.gr),
- τηλεφωνικά στη γραμμή 210-6372345,
- ηλεκτρονικά με την Φόρμα Υποβολής Καταγγελιών μέσω του εταιρικού δικτυακού χώρου.

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 ιδιαίτερα 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 πρόσωπου 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 2011, λάβαμε συνολικά 17 περιπτώσεις καταγγελιών, εκ των οποίων 9 αφορούσαν θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και οι υπόλοιπες αφορούσαν παρατηρήσεις πελατών μας για προϊόντα ή υπηρεσίες. Όλες οι ανωτέρω καταγγελίες διαχειρίστηκαν σύμφωνα με την ανωτέρω διαδικασία, ενώ αποκαλύφθηκαν και 2 περιπτώσεις εσωτερικής απάτης.



Στο πλαίσιο των κανόνων λειτουργίας, η εταιρεία το 2011 δεν χρηματοδότησε πολιτικά κόμματα, ούτε δέχτηκε οικονομική ενίσχυση από κυβερνητικούς φορείς.



## 6. 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 (βλ. Ενότητα II-2B).

Σήμερα, οι Κοινωνικοί Εταίροι (που αναγνωρίστηκαν 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/συνεχής 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>H/M Ακτινοβολία</li> <li>Υπεύθυνο Marketing (π.χ. Δικαιώματα Καταναλωτών)</li> <li>Τιμολόγηση</li> </ul>	Αγορά: III-2,4,6,7,8 Περιβάλλον: VI-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>	Διοίκηση: II-5 Αγορά: III-1,2
<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: III-1,2,4,5
<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 και 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: IV-2,3,4
<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>	Διοίκηση: II-5 Αγορά: III-1,2
<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>H/M Ακτινοβολία</li> <li>Ασφαλής χρήση υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας</li> <li>Θέσεις εργασίας</li> </ul>	Περιβάλλον: VI-2-8 Αγορά: III-4,8 Εργαζόμενοι: IV-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>H/M Ακτινοβολία</li> </ul>	Περιβάλλον: VI-2,4,7,8 Κοινωνία: V-2, Αγορά: III-3 Εργαζόμενοι: IV-4

Κοινωνικός Εταίρος:	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από (ετήσιες/συνεχής δραστηριότητες):	Ερωτήματα:	Σχετική ενότητα Απολογισμού:
<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: VI-2-7 Κοινωνία: V-1, Αγορά: III-1,4,7 Εργαζόμενοι: IV-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 G Δείκτες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Περιβαλλοντική λειτουργία</li> <li>Χρήση φυσικών πόρων</li> <li>Κοινωνική συνεισφορά</li> </ul>	Περιβάλλον: VI-2-8 Κοινωνία: V-2
<b>Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εταιρικές Ανακοινώσεις (Δελτία Τύπου) και λοιπή αρθρογραφία</li> <li>Συνεντεύξεις Τύπου</li> <li>Εκδηλώσεις</li> <li>Ενημερωτικές επαφές με εκπροσώπους ΜΜΕ</li> <li>Ειδικές Έρευνες ΜΜΕ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Όλα τα παραπάνω θέματα</li> </ul>	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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Όλα τα παραπάνω θέματα</li> </ul>	Διοίκηση Περιβάλλον Αγορά Εργαζόμενοι Κοινωνία

## Β. Παρακολουθούμε την αντίληψη των Κοινωνικών μας Εταίρων

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

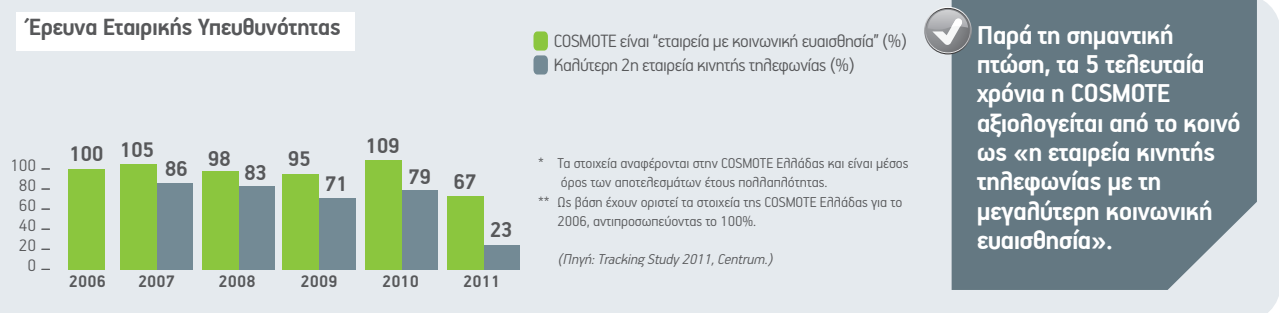
### Πολίτες

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

(Πηγή: ASBI-Awareness & Social Behavior Index 2011)

Τέλος, μέσω περιοδικών ποσοτικών ερευνών η COSMOTE παρακολουθεί συστηματικά συγκεκριμένους δείκτες σε σχέση με την αντίληψη του κοινού για την κοινωνική ευαισθησία της εταιρείας. Η χαμηλότερη επίδοση όλων των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας είναι αξιολογούμενη, λόγω των γενικότερων οικονομικών συνθηκών, παρόλα αυτά, η πτώση της COSMOTE είναι σημαντικά μικρότερη, σε σχέση με των υπολοίπων εταιρειών κινητής τηλεφωνίας.



## 7. Συμμετοχές και Αναγνώριση

### A. Συμμετέχουμε σε Διεθνείς & Εθνικούς Οργανισμούς

Η εταιρεία μας είναι εθελοντικό 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 υπό-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 του είναι η ενημέρωση του κοινού και η προώθηση τεχνολογιών που συνεισφέρουν στη βιώσιμη ανάπτυξη (από το 2010).
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (από το 2005).
- Ελληνικό παράρτημα του Διεθνούς Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (Global Compact) (από το 2008).
- Δράση Ενημέρωσης και Επαγρύπνησης Saferinternet.gr του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου (από το 2008).
- Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» (από το 2009).
- Ομάδα Εργασίας Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων: σκοπός είναι η διερεύνηση της επιρροής των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις Κλιματικές Αλλαγές (από το 2010).

#### Άλλοι φορείς:

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

### B. Αναγνωρίζονται οι προσπάθειές μας

Η αναγνώριση των προσπαθειών μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποτελεί για μας εφελκυστήρα, αλλά και δέσμευση για να συνεχίσουμε την εφαρμογή μακροχρόνιων προγραμμάτων, με συνέπεια και σταθερότητα. Το 2011, λάβαμε αρκετές διακρίσεις, όπως:

- Στο πλαίσιο των «Επιχειρηματικών Βραβείων THALES-CEO & CSR 2011», η COSMOTE απέσπασε το Πρώτο Βραβείο "Καλύτερη Ομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης», βάσει ψηφοφορίας, στην οποία συμμετείχε το ευρύ επιχειρηματικό κοινό.
- Στο πλαίσιο των βραβείων «BRAVO, Βραβεία Βιώσιμης Ανάπτυξης», ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, βραβεύτηκε στην κατηγορία «Καλύτερη Εφαρμογή Προτύπων».
- Στα Διεθνή Βραβεία Επιχειρησιακής Συνέχειας, που διοργανώνει το βρετανικό περιοδικό Continuity Insurance & Risk (CIR), η COSMOTE κατέκτησε για δεύτερη χρονιά την 4η θέση στην κατηγορία «Business Continuity Team of the Year», καθώς και την 6η θέση στην κατηγορία «Business Continuity Initiative of the Year».



## 8. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012

Δεσμευτήκαμε (το 2011)	Υλοποιήσαμε (το 2011)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2012)	Ημερομηνία Στόχος
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na αυξήσουμε κατά 5% τη χρήση Δεικτών GRI στον Απολογισμό.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα II-4Γ			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na εκδώσουμε Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας τουλάχιστον για μία θυγατρική μας στο εξωτερικό.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα II-3B		<ul style="list-style-type: none"> <li>Na εκδώσουμε Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για όλες τις θυγατρικές μας στο εξωτερικό.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na επεκτείνουμε το σύστημα συλλογής, καταγραφής και ελέγχου στοιχείων, που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα II-4		<ul style="list-style-type: none"> <li>Na επεκτείνουμε το σύστημα συλλογής, καταγραφής και ελέγχου στοιχείων, που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na επεκτείνουμε διοικητικές πρακτικές στις θυγατρικές μας στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα II-III		<ul style="list-style-type: none"> <li>Na επεκτείνουμε διοικητικές πρακτικές στις θυγατρικές μας στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na προχωρήσουμε σε έρευνα αντίληψης (στάσεων και συμπεριφορών) όλων των Κοινωνικών Εταίρων.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα II-6A,B			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na εκπαιδεύσουμε τις θυγατρικές εταιρείες στην εκπόνηση Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα II-6B			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na διεξάγουμε εκπαίδευση στο 50% τουλάχιστον των εργαζομένων για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (π.χ. προσωπικά δεδομένα, προνομιακής πληροφόρησης).</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα II-5Γ		<ul style="list-style-type: none"> <li>Na διεξάγουμε εκπαίδευση στο 50% τουλάχιστον των εργαζομένων για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (π.χ. προσωπικά δεδομένα, προνομιακής πληροφόρησης, σύγκρουσης συμφερόντων).</li> </ul>	2012
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Na υιοθετήσουμε ενιαίο Κώδικα Δεοντολογίας σε όλο τον Όμιλο.</li> </ul>	2012





# III. Ο κόσμος μας, η **Αγορά**



Με λίγα λόγια

20,5	} εκατ. πελάτες
2,6	} δισ. ευρώ κύκλος εργασιών
10	} έντυπα ενημέρωσης κοινού
465,8	} εκατ. ευρώ φόροι



# Επηρεάζοντας θετικά τις αγορές στις οποίες λειτουργούμε.

## Εισαγωγή και Προτεραιότητες

### Πού στοχεύουμε;

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 που δραστηριοποιούμαστε.

### Τι πετύχαμε το 2011:

- ▀ Καταβάλαμε το ποσό των € 465,8 εκατ. σε άμεσους και έμμεσους φόρους στο Ελληνικό κράτος.
- ▀ Εκδίδουμε 10 έντυπα ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των πολιτών.
- ▀ Ενημερώσαμε πάνω από 1 εκατ. πολίτες σε θέματα που σχετίζονται με την ασφαλή χρήση κινητού, την ανακύκλωση, την υγεία κτλ.
- ▀ Αξιολογήσαμε 88,7% των Προμηθευτών μας, ως προς την εφαρμογή πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- ▀ Προσφέραμε έκπτωση 15% στο μηνιαίο πάγιο πελατών συμβολαίου που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (συνταξιούχοι και άνεργοι).
- ▀ Διενεργήσαμε ελέγχους σε 28 πληροφοριακά συστήματα και σε 20 κρίσιμες διεργασίες, που αφορούν στην ασφάλεια πληροφοριών.



# 1. Οικονομική Συνεισφορά

## 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 τηλεπικοινωνιακές υποδομές, διαθέτει προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένα στις τοπικές ανάγκες και παρέχει συνθήκες εργασίας που επιτρέπουν την επαγγελματική ανάπτυξη και εξέλιξη των εργαζομένων.

- Το 2011, ο Όμιλος COSMOTE παρουσίασε κύκλο εργασιών ύψους € 2.599,9 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 € 321,5 εκατ., ενώ, μόνο στην Ελλάδα οι επενδύσεις της εταιρείας έφτασαν τα € 167 εκατ.
- Κατέβαλε το ποσό των € 465,8 εκατ. σε φόρους (άμεσους και έμμεσους), προς το Ελληνικό Δημόσιο.
- Κατέβαλε για εισφορές προς ασφαλιστικά ταμεία € 38,1 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, αλλά και λόγω των προϊόντων και υπηρεσιών που διαθέτει).

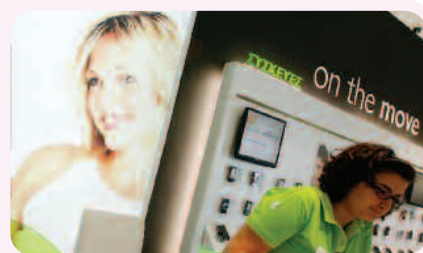
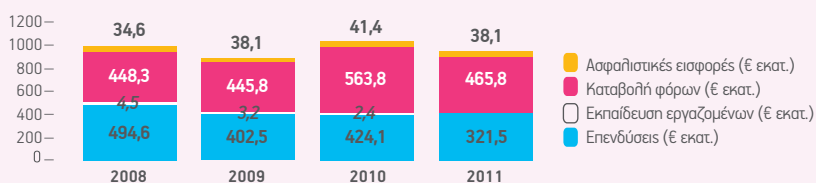
2011	COSMOTE Όμιλος	Ελλάδα	Αλβανία	Βουλγαρία	Ρουμανία
Κύκλος Εργασιών (εκατ. €)	2.599,9	1.647,5	94,2	412,5	468,2
EBITDA (εκατ. €)	904,5	616,6	37,6	156,2	100,1
Επενδύσεις (εκατ. €)	321,5	167,0	21,0	49,7	90,0
Πελάτες (εκατ.)	20,5	7,9	1,8	4,3	6,5



Για περισσότερα οικονομικά στοιχεία

[http://www.cosmote.gr/cosmportal/page/T37/xml/Company\\_articleadvanced\\_articleadvancedOikonomikesKatastaseis/section/Investor\\_Relations\\_Team](http://www.cosmote.gr/cosmportal/page/T37/xml/Company_articleadvanced_articleadvancedOikonomikesKatastaseis/section/Investor_Relations_Team)

### Οικονομική Συνεισφορά στη Ν.Α. Ευρώπη



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

Η COSMOTE, 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 ανταπεξέρχεται 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), το οποίο πιστοποιήθηκε το 2011, σύμφωνα με το πρότυπο BS25999, από το British Standards Institution (BSI).

Το 2011 οι δράσεις μας επικεντρώθηκαν στους εξής τομείς:

- Στη βελτιστοποίηση του υφιστάμενου Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας.
- Στην αξιολόγηση διαδικασιών και διεργασιών ή/ 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 των εργαζομένων, καθώς και τη συνεχή εκπαίδευση των μελών των λειτουργικών ομάδων Επιχειρησιακής Συνέχειας.
- Στη διενέργεια μελέτης Ανάλυσης Επιχειρησιακού Αντικτύπου (Business Impact Analysis) και Αξιολόγησης Επικινδυνότητας (Risk Assessment), για όλα τα κτίρια με εργαζομένους COSMOTE, GERMANOS και E-Value.
- Στη δημιουργία και συνεχή έλεγχο της ορθής λειτουργίας δύο εναλλακτικών χώρων εργασίας (εφόσον οι κύριες εγκαταστάσεις είναι μη προσβάσιμες).
- Στην έναρξη του Προγράμματος Επιχειρησιακής Συνέχειας στις θυγατρικές AMC & GLOBUL.

Για το 2011, η λειτουργική δομή Επιχειρησιακής Συνέχειας της COSMOTE διαχειρίστηκε 56 έκτακτα περιστατικά και για το ίδιο διάστημα εκπαιδεύτηκαν και ενημερώθηκαν περισσότερα από 2.000 άτομα στον Όμιλο COSMOTE, μέσω ενημερώσεων γενικού ενδιαφέροντος, 33 εξειδικευμένων εκπαιδεύσεων και της εφαρμογής δίγλωσσου πλατφόρμας διαδικτυακής μάθησης (e-learning), 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.

## 2. Υπεύθυνος Ανταγωνισμός



### A. Συμμορφώνομαστε 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 εξεργασίας 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. Πληροφορίες για τις πιο σημαντικές από τις υποθέσεις που εκκρεμούν είναι δημοσιευμένες στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις της εταιρείας, όπου, μεταξύ άλλων, αναφέρονται και θέματα σχετικά με τον ελεύθερο ανταγωνισμό:

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

- Πρόστιμο της ΕΕΤΤ ύψους € 1 εκ. για ισχυριζόμενη παράβαση της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού (εναρμονισμένη πρακτική με τις εταιρείες WIND & VODAFONE, για αυξήσεις των χρεώσεων SMS). Το Διοικητικό Εφετείο Αθηνών αποδέχτηκε προσφυγή της COSMOTE, ακυρώνοντας την απόφαση της ΕΕΤΤ (εκκρεμεί στο Συμβούλιο Επικρατείας η έκδοση απόφασης επί σχετικής αίτησης αναίρεσης της ΕΕΤΤ).
- Πρόστιμο της ΕΕΤΤ ύψους € 2 εκ. για ισχυριζόμενη παραβίαση διατάξεων σχετικά με την ενημέρωση των συνδρομητών για την αύξηση του ελάχιστου χρόνου ομιλίας (εκκρεμεί στο Διοικητικό Εφετείο Αθηνών προσφυγή της COSMOTE).

### 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 περιεχομένου. 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 αυτορρύθμισης 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 «Ενωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας» (που λειτουργεί με τη σχετική έγκριση της ΕΕΤΤ). Ο σκοπός της «Ενώσης 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 ανάπτυξη του κλάδου. Προς επίτευξη του καταστατικού της σκοπού, επιδιώκει ιδιαίτερα την ενημέρωση των μελών της, την παρακολούθηση ζητημάτων συλλογικού ενδιαφέροντος, τη διαμόρφωση θέσεως επί αυτών και την εκπροσώπηση και προώθηση των θέσεων των μελών της, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.

### 3. Ασύρματο Διαδίκτυο



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

Η επέκταση της ευρυζωνικότητας παραμένει πρόκληση για τη χώρα μας. Παρά τη μικρή βελτίωση που σημειώνεται, η Ελλάδα παραμένει στις τελευταίες θέσεις μεταξύ των μελών της Ε.Ε., καθώς η διείσδυση της ευρυζωνικότητας έφτασε το 21,8% στο τέλος του 2011, με τη χώρα να βρίσκεται στις αρχές Ιουλίου στην 22η θέση ανάμεσα στις 27 χώρες της Ε.Ε.

(Πηγή: Έκθεση της EETT για την ευρυζωνικότητα, Δ' τρίμηνο 2011, Μάρτιος 2012)

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 ξεπέρασε το 2011 το 98%, από 95,9% το 2010) 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 προσίτη 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	> 98
Αλβανία	99,8	95
Βουλγαρία	99,98	99,25
Ρουμανία	> 99	66

#### Καλή Πρακτική

##### «Πλοήγηση στον Κόσμο»

Μέσω του προγράμματος «Πλοήγηση στον Κόσμο», η COSMOTE, στοχεύει για 2η χρονιά 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 και ηπειρωτικής 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 εφαρμόστηκε, από το Νοέμβριο 2010 μέχρι το τέλος του 2011, σε 70 σχολεία της νησιωτικής Ελλάδας, για περίπου 3.000 μαθητές.



### 4. Υπεύθυνο Marketing

#### A. Εφαρμόζουμε πρακτικές Υπεύθυνου Marketing

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

- Σε θέματα επικοινωνιακού υλικού, διασφαλίζει ότι αυτό είναι νόμιμο, πρόπον, δίκαιο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκείας και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας.
- Για την 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 2011 δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο από τις αρμόδιες αρχές.



## **B. 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 προϊόντα 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 2011:

- 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 2011, για 2η συνεχή χρονιά. Αξίζει να σημειωθεί, ότι μόνο τον πρώτο μήνα της εφαρμογής του προγράμματος, 15.000 δικαιούχοι έλαβαν την έκπτωση.
- Οι πελάτες συμβολαίου, είχαν τη δυνατότητα να επωφεληθούν από σειρά προσφορών που τους παρέιχαν έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο τους, έως και € 20.
- Οι συνδρομητές συμβολαίου, είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο, αντί για επιδότηση συσκευής.
- 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, 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 ενημέρωσή των πελατών μας και τη διαχείριση των συνδέσεων τους.

Ως παραδείγματα, αναφέρονται:



**Υπηρεσία Cost Control:** Η υπηρεσία αυτή, δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές συμβολαίου να ενημερώνονται αυτόματα με δωρεάν SMS όταν καταναλώνουν το 80% της δωρεάν ενσωματωμένης χρήσης του προγράμματός τους.



**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.



**Ανάπτυξη υπηρεσιών Περιαγωγής:** Με σειρά μέτρων που λάβαμε, όπως η διεύρυνση των συμφωνιών Περιαγωγής με κάλυψη σε 392 Δίκτυα και 178 χώρες, η επέκταση της υπηρεσίας "COSMOTE Traveller" και η περαιτέρω μείωση των τιμών για εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, συμβάλουμε στη βελτιστοποίηση της σχέσης ποιότητας / τιμής, των παρεχομένων υπηρεσιών μας. Παράλληλα, διαθέτει την υπηρεσία Roaming Data Limit EU62, που θέτει ανώτατο όριο χρήσης δεδομένων εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης τα € 62 ανά λογαριασμό.

**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:** (βλέπε ενότητα III-4Γ).



Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της COSMOTE 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 πολυπλευρη στρατηγική για το θέμα της ασφαλούς χρήσης των υπηρεσιών μας. Η στρατηγική αυτή εστιάζει στους παρακάτω τομείς:

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

### ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

Υπηρεσίες Γονικού  
Ελέγχου Πρόσβασης

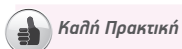
Συνεργασία με έγκριτους Φορείς  
(ΜΚΟ - Ακαδημαϊκή Κοινότητα)

Γνώση στο εσωτερικό  
της εταιρίας

### ΑΥΤΟΡΡΥΘΜΙΣΗ - ΑΥΤΟΔΕΣΜΕΥΣΗ

**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.



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 III-6A). Αξίζει να σημειωθεί ότι και οι θυγατρικές μας, COSMOTE Ρουμανίας, η AMC (Αλβανία) και η GLOBUL (Βουλγαρία), προσφέρουν υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου, καλώντας απλά το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών.

**COSMOTE my view:** Η κατηγορία Erotic, στην υπηρεσία "COSMOTE my view", περιέχει ιστοσελίδες τολμηρού περιεχομένου, που μπορεί να είναι ακατάλληλο για ανήλικους. Η COSMOTE, δίνει τη δυνατότητα στους γονείς να ενεργοποιήσουν τη φραγή της κατηγορίας αυτής, κάνοντας χρήση της Υπηρεσίας Προστασίας Ανήλικων, καλώντας την Εξυπηρέτηση Πελατών.







### Καλή Πρακτική

**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), ιδιαίτερα 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. Η COSMOTE έχει επεκτείνει τη δυνατότητα φραγής στους αριθμούς αυτών και συστήνει στους συνδρομητές της να απευθύνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της για κάθε σχετικό πρόβλημα, αλλά και για τη διαγραφή τους από συνδρομητικές ΥΠΠ. Παράλληλα, έχει αναρτήσει σχετικές πληροφορίες στην ιστοσελίδα της.



**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 Ασφαούς Διαδικτύου Saferinternet.gr, που τελεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αποτελεί τον Εθνικό Εκπρόσωπο του Πανευρωπαϊκού Δικτύου Ενημέρωσης και Επαγρύπνησης INSAFE. Επιπλέον, το 2011 η COSMOTE στήριξε τις ημερίδες για την ασφάλεια στο διαδίκτυο, που διοργανώθηκαν από τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.



**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».



### Δράσεις Θυγατρικών

Η COSMOTE Ρουμανίας και η GLOBUL (Βουλγαρία) έχουν, επίσης, υπογράψει το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την Ασφαλέστερη Χρήση του Διαδικτύου. Η COSMOTE Ρουμανίας, διένειμε τα τελευταία δύο χρόνια, πάνω από 85.000 σχετικά έντυπα, ενώ αντίστοιχα 113.000 πελάτες της GLOBUL (Βουλγαρία), έλαβαν σχετικές πληροφορίες μέσω SMS.



## 5. Υπεύθυνες Προμήθειες

### Α. 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:

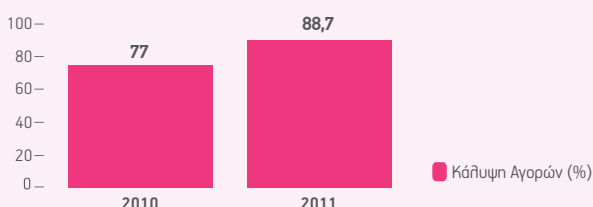
- Αναμένουμε από τους συνεργάτες μας να εφαρμόζουν βέλτιστες πρακτικές επιχειρηματικής ηθικής και όχι μόνο να συμμορφώνονται με τους νόμους και τους διεθνώς καθιερωμένους κανόνες, αλλά και να διαθέτουν οι ίδιοι κοινωνικά και περιβαλλοντικά ευαισθησία.
- Αναμένουμε ότι οι αρχές του Κώδικα, θα γίνονται 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 εκπαιδύουμε 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 2011, ολοκληρώσαμε την ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών, που αντιστοιχούν στο 88,7% του ετήσιου οικονομικού όγκου προμηθειών μας για το 2010.

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

Εργασία (βασισμένο στο πρότυπο SA8000)	Υγεία και Ασφάλεια	Περιβάλλον	Ηθική
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ελεύθερη Επιλογή Εργασίας.</li> <li>Αποφυγή Παιδικής Εργασίας.</li> <li>Ώρες Εργασίας.</li> <li>Όροι &amp; Πληρωμές.</li> <li>Ανθρώπινη Μεταχείριση.</li> <li>Μη Διάκριση.</li> <li>Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργασιακή Ασφάλεια.</li> <li>Εγκαταστάσεις.</li> <li>Σωματικά Απαιτητική Εργασία.</li> <li>Πολιτική Υγείας &amp; Ασφάλειας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πρόληψη Ρύπανσης και Μείωση Χρήσης Φυσικών Πόρων.</li> <li>Επικίνδυνες Ουσίες, Εκπομπή Ακάθαρτων Υδάτων και Στερεών Απόβλητων.</li> <li>Περιβαλλοντική Πολιτική.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διαφθορά, Εκβιασμός ή Κατάχρηση.</li> <li>Αποκάλυψη Πληροφοριών.</li> <li>Αθέμιτα Πλεονεκτήματα.</li> <li>Προστασία Πνευματικής Ιδιοκτησίας.</li> </ul>

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



### Δράσεις θυγατρικών

Η παραπάνω μεθοδολογία, εφαρμόστηκε στις COSMOTE Ρουμανίας, AMC (Αλβανία), GERMANOS, E-Value 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.

## Β. 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 εταιρείας (βλέπε Ενότητα II-4B). 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, επιλέγοντας 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 2011, ήταν 110 ημέρες, ενώ το 2010 ήταν 100 ημέρες.
- Παρ' όλην 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 σημάνσεις (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.

## 6. Ευαισθητοποίηση Κοινού

### A. 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/περιβαλλοντικά προγράμματα που εφαρμόζουμε. Σαν παράδειγμα, αναφέρονται τα παρακάτω:

#### Πυλώνας «Περιβάλλον»

##### Ανακύκλωση:

- Διανέμουμε το ενημερωτικό έντυπο «Έλα 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 (βλέπε ενότητα VI-3ΣΤ) (περίπου 3.500 έντυπα το 2011).
- Ενημερώνουμε για τη σημασία της Ανακύκλωσης γενικά (αλλά 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:
  - Τη συναυλία των Bon Jovi στο ΟΑΚΑ, το διεθνές τουρνουά τένις "Status Athens Open 2011", το 3ο συνέδριο "InfoCom Green ICT 2011", την έκθεση "Against All Odds Project", το συνέδριο "CEO & CSR Money Conference 2011", τοποθετώντας κάδους ανακύκλωσης και μοιράζοντας ενημερωτικά έντυπα.
- Προχωρήσαμε σε Πανελλαδική εκστρατεία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ, μπαταριών & μελανοδοχείων, με κεντρικό μήνυμα «Έλα στην Ανακύκλωση» και με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος στις 5 Ιουνίου.
- Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήσαμε, εκτεταμένη καμπάνια στα ΜΜΕ και προχωρήσαμε σε αποστολή μαζικού SMS σε πάνω από 300.000 συνδρομητές μας. Παράλληλα, πραγματοποιήσαμε καμπάνια ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των εργαζομένων της εταιρείας, για θέματα που αφορούν στο περιβάλλον και την προστασία του, με τίτλο "Green Green...Το περιβάλλον σε καλεί".

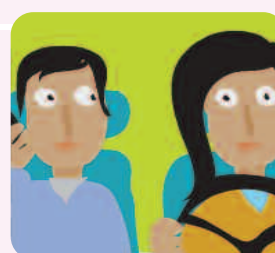
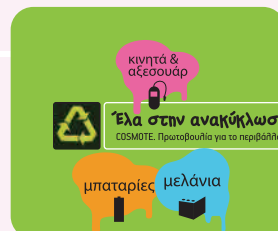
**Πεδίον24:** Πρόκειται για πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Η/Μ Ακτινοβολίας (περίπου 1.500 ενημερωτικά έντυπα το 2011) (βλέπε ενότητα VI-8B).

#### Πυλώνας «Κοινωνία»

**Η Ζωή με το Κινητό μας:** Στο έντυπο αυτό παρέχουμε χρήσιμες πληροφορίες, για τον τρόπο αποφυγής κλοπής του κινητού, τον τρόπο χρήσης κατά την οδήγηση και σε δημόσιους χώρους κτλ. (περίπου 1.000 έντυπα διανεμήθηκαν το 2011).

**Προϊοντικά:** Πρόκειται για τρία ενημερωτικά έντυπα, που αφορούν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τα οποία παρέχουμε για ΑμεΑ (περίπου 210.000 έντυπα το 2011) (βλέπε ενότητα V-1A).

**Ευαισθητοποίηση:** Αξιοποιήσαμε την τεχνολογία για να αποστείλουμε στοχευμένα μηνύματα SMS σε συμπολίτες μας, όπως για τη συμμετοχή στο Θεσμό Αγάπης (497.000 μηνύματα), την ενημέρωση για την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου 2011 (266.194 μηνύματα) και την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος 2011 (300.000 μηνύματα).



### 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 4.500 έντυπα το 2011) (βλέπε ενότητα III-4Γ).

**Ασφαλής Χρήση Διαδικτύου:** Προωθήσαμε στο ευρύ κοινό, μέσα από το Δίκτυο καταστημάτων και μέσα από μεγάλες χορηγικές δραστηριότητες, 2 έντυπα της Δράσης Ενημέρωσης και Επαγρύπνησης Saferinternet.gr, τα οποία παρέχουν πληροφορίες για το πώς μπορεί να γίνει πιο ασφαλής η πλοήγηση στο Διαδίκτυο (περίπου 6.500 έντυπα). Παράλληλα, αποστείλαμε στις 8 Φεβρουαρίου, μαζικό SMS σε 266.194 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 2.200 έντυπα διανεμήθηκαν το 2011).



**Ασφαλής Οδήγηση:** Η COSMOTE, για 3η συνεχή χρονιά, συμμετείχε στη Συμμαχία «Δρόμοι στο Μέλλον», η οποία διαμορφώθηκε με πρωτοβουλία του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς». Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία έχει αναλάβει τον άξονα «κινητό & οδήγηση».

Συνολικά εκτιμάται ότι το 2011, πάνω από 229.000 Έλληνες έγιναν αποδέκτες των εντύπων αυτών, ενώ πάνω από 1 εκατ. πολίτες έγιναν αποδέκτες ενημερωτικών SMS.

### Δράσεις Θυγατρικών

Η GLOBUL (Βουλγαρία), διοργάνωσε σε συνεργασία με την ΓΕΡΜΑΝΟΣ Βουλγαρίας, για πέμπτη 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 σχετικά φυλλάδια και αυτοκόλλητα. Παράλληλα, η εταιρεία έγινε επίσημος συνεργάτης της πρώτης γραμμής βοήθειας Bulgarian Safer Internet 124 123, που προσφέρει σχετικές πληροφορίες και συμβουλές. Η COSMOTE Ρουμανίας, συνέχισε την καμπάνια «Πάρε τη ζωή στα χέρια σου», μέσω της οποίας πάνω από 1.000.000 άτομα έχουν ενημερωθεί τα τελευταία δύο χρόνια για τους κανόνες χρήσης κινητού κατά την οδήγηση.

## 7. Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών

### A. Διαχειριζόμαστε τα αιτήματα των πελατών μας

Σε μηνιαία βάση, διαχειριζόμαστε περίπου 2.785 γραπτές επισημάνσεις-παράπονα πελατών και 1.460 e-mails, η πλειονότητα των οποίων (σε ποσοστό 97% για το δεύτερο εξάμηνο του 2011) διαχειρίζεται σε χρόνους που δεν υπερβαίνουν τις 2 εργάσιμες ημέρες, με τον Κώδικα Δεοντολογίας της EETT 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 διαχείρισης τους είναι μεγάλη. Οι βασικές αρχές της μεθοδολογίας είναι:

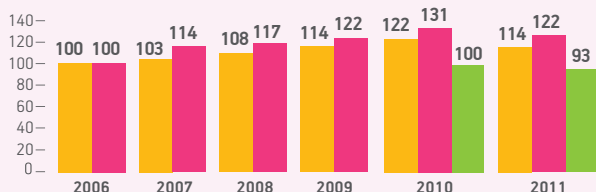
- Κεντρική παρακολούθηση.
- Ενιαία εφαρμογή καταχώρησης και παρακολούθησης ιστορικού & πορείας.
- Ομογενοποιημένη πελατοκεντρική φιλοσοφία διαχείρισης σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
- Διασφάλιση ποιότητας.
- Ενίσχυση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
- Ετήσια ή εξαμηνία ανασκόπηση προς άμεση προσαρμογή στις προσδοκίες του πελάτη.
- Επίτευξη εξατομικευμένης λύσης σε μία επαφή με τον κάθε πελάτη.
- Μηνιαία αναλυτική αναφορά στη Διοίκηση.

Το 2011, από τις γραπτές επισημάνσεις, η εταιρεία έλαβε 791 παράπονα μέσω της EETT, καθώς και 784 παράπονα μέσω άλλων επισήμων Αρχών, όπως η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και η ανεξάρτητη αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή.

### B. Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των πελατών μας

Επιδιώκουμε να είμαστε η πρώτη επιλογή του πελάτη, καλλιεργώντας 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.

### Ικανοποίηση Πελατών (συμφωνία με δήλωση)



- "Καλή τηλεφωνική εξυπηρέτηση" (%)
- "Καλή εξυπηρέτηση στα καταστήματα" (%)
- "Συνολική Πιστότητα" (%)

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

\*\* Σαν βάση έχουν οριστεί τα στοιχεία του 2006 αντιπροσωπεύοντας το 100 (για την Συνολική Πιστότητα, βάση έχει οριστεί το 2010).

### 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 πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου 2ης γενιάς αγγίζει, για το 2011, το 99,8%, ενώ η 3G κάλυψη ξεπερνά το 98%.
- Το ποσοστό επιτυχημένων κλήσεων ξεπερνάει το 99%.
- Το ποσοστό των διακοπόμενων κλήσεων είναι μικρότερο του 1%.

## 8. Ασφάλεια και Απώρητο Δεδομένων

### A. Διασφαλίζουμε την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Η διασφάλιση του απώρητου 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 πλήγματος μηχανισμών ελέγχου με τη βοήθεια σύγχρονων τεχνολογικών μέσων και υποδομών. Έτσι, μέσα στο 2011, διενεργήθηκαν έλεγχοι σε 28 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 καμπάνια ενημέρωσης των εργαζομένων και παρουσιάσεις σε νεοπροσληφθέντες).

Αξίζει να σημειωθεί ότι, μέσα στο 2011, διαχειριστήκαμε 37 σχετικά παράπονα πελατών, με τον μέσο χρόνο απάντησης να φτάνει τις 10 ημέρες, από 2 εβδομάδες το 2010. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, μετά τη σχετική έρευνα που έγινε κανένα από τα παράπονα αυτά δεν ανταποκρινόταν σε υπαρκτό πρόβλημα ασφάλειας.

## 9. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012

Δεσμευτήκαμε (το 2011)	Υλοποιήσαμε (το 2011)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2012)	Ημερομηνία Στόχος
■ Να επεκτείνουμε τη δυνατότητα φραγής και σε αριθμοσειρές 806, 812, 825, 850, 875, 14, 190-195 και 54.	Βλέπε Ενότητα III-4Γ	100%		
■ Να προάγουμε την ιδέα της ανακύκλωσης στις μεγάλες χορηγικές εκδηλώσεις μας.	Βλέπε Ενότητα III-6Α	100%	■ Να συνεχίσουμε να προάγουμε την ιδέα της ανακύκλωσης στις μεγάλες χορηγικές εκδηλώσεις μας.	2012
■ Να αξιολογήσουμε προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 47% του ετήσιου όγκου προμηθειών μας.	Βλέπε Ενότητα III-5Α	100%	■ Να αξιολογήσουμε προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 70% του ετήσιου όγκου προμηθειών μας.	2012
■ Συνεχής αξιολόγηση των στρατηγικών ανάκαμψης.	Βλέπε Ενότητα III-1B	100%	■ Να αναπτύξουμε περαιτέρω δράσεις ενημέρωσης εργαζομένων, σχετικά με την προστασία από απρόβλεπτα συμβάντα.	2012
■ Να επεκτείνουμε το Πρόγραμμα «Πλοήγηση στον Κόσμο» στο Αιγαίο και την Κρήτη.	Βλέπε Ενότητα III-3Α	100%	■ Να επεκτείνουμε το Πρόγραμμα «Πλοήγηση στον Κόσμο» σε 50 σχολεία σε Ήπειρο και Θράκη.	2012



## IV. Ο κόσμος μας, οι **Εργαζόμενοι**



4	χώρες λειτουργίας
6	εταιρείες
8.625	εργαζόμενοι
37	χρόνια μέσος όρος ηλικίας
189.000	ώρες εκπαίδευσης

Με λίγα λόγια

# Προσφέροντας στους ανθρώπους μας έναν άριστο εργασιακό χώρο, σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

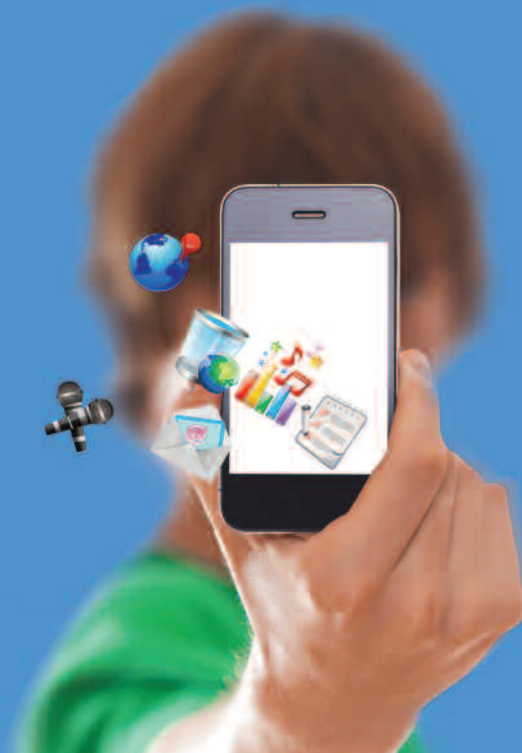
## Εισαγωγή και Προτεραιότητες

### **Πού στοχεύουμε;**

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

### **Τι πετύχαμε το 2011:**

- Διατηρήσαμε 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 6η συνεχή χρονιά, εκπαιδεύσαμε πάνω από το 50% των εργαζομένων μας, τουλάχιστον μία φορά.
- Αυξήσαμε κατά 9,6% το μέσο όρο ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο στην COSMOTE Ελλάδα και κατά 7% στον Όμιλο.
- Αυξήσαμε κατά 7 μονάδες το ποσοστό εσωτερικής κάλυψης κενών θέσεων στην COSMOTE Ελλάδα.

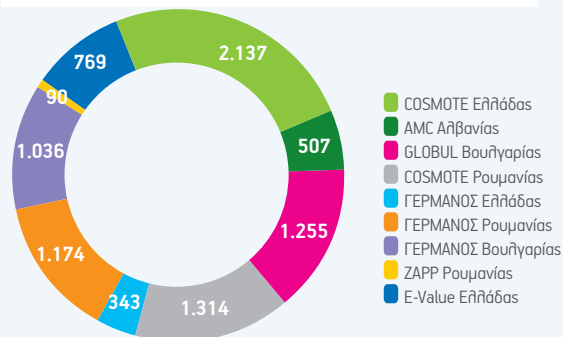


# 1. Ανθρώπινο Δυναμικό

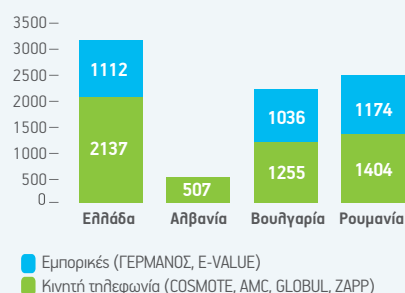
## A. Προσφέρουμε ένα ευνοϊκό περιβάλλον εργασίας

Στην COSMOTE, προσφέρουμε στους εργαζόμενούς μας ένα ευνοϊκό περιβάλλον εργασίας, προσελκύνοντας ταυτόχρονα εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό και παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης. Απασχολούμε άμεσα 8.625 εργαζόμενους, ενώ, με την επιχειρηματική μας δραστηριότητα συμβάλλουμε έμμεσα στη δημιουργία χιλιάδων άλλων θέσεων εργασίας.

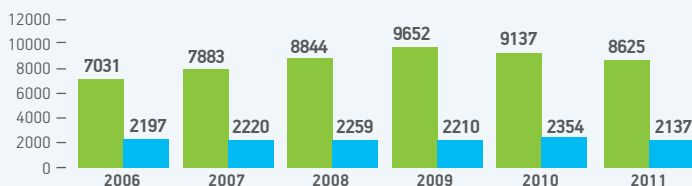
Κατανομή Εργαζομένων ανά Εταιρία - COSMOTE (Όμιλος)



Κατανομή εργαζομένων ανά Χώρα - COSMOTE (Όμιλος)



Ανθρώπινο Δυναμικό - COSMOTE (Όμιλος)



■ Αριθμός εργαζομένων στην COSMOTE  
■ Αριθμός εργαζομένων στην COSMOTE Ελλάδα

\* Στα στοιχεία του κεφαλαίου δεν περιλαμβάνονται οι πρώην θυγατρικές της COSMOTE στην πΓΔΜ, για λόγους συγκρισιμότητας.  
\*\* Στις 31/12/2011 απασχολούνταν στην εταιρεία 21 άτομα από άλλες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, οι οποίοι δεν προσημετώνται στο συνολικό αριθμό εργαζομένων της COSMOTE Ελλάδας.  
\*\*\* Τα στοιχεία Ομίλου 2009 έχουν διαφοροποιηθεί λόγω προσθήκης εργαζομένων της ZAPP στη Ρουμανία.



Κάποια χαρακτηριστικά των εργαζομένων στην COSMOTE Ελλάδα είναι:

- Το σύνολο των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης και αορίστου χρόνου, με την εξαίρεση ενός εργαζομένου, ο οποίος απασχολείται με σύμβαση αορίστου χρόνου, αλλά μερικής απασχόλησης.
- Το ποσοστό αποχωρήσεων ήταν 10,96%, λόγω του προγράμματος οικειοθελών αποχωρήσεων (χωρίς το οποίο θα ήταν 0,96%), σε σχέση με το αντίστοιχο του 2010 που ήταν 2,06%, χωρίς να υπάρχουν αξιοσημείωτες διαφοροποιήσεις στο ποσοστό αποχωρήσεων, με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο ή την περιοχή εργασίας.
- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων είναι τα 37 χρόνια, ενώ, στον Όμιλο είναι τα 32 χρόνια.
- Το ποσοστό απουσίας από την εργασία ήταν το 2011 4,26% (ασθένειες, ολιγώρες άδειες, αδικαιολόγητες απουσίες και απεργίες).

Στοιχεία που αφορούν τους εργαζόμενους της COSMOTE Ελλάδα παραθέτονται παρακάτω:

ΘΕΣΗ	Διευθύνων Σύμβουλος, Γενικοί Διευθυντές, Διευθυντές	Υποδιευθυντές, Προϊστάμενοι	Εργαζόμενοι	Σύνολο
Εργαζόμενοι (αριθμός)	32	269	1.836	2.137
<b>ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΘΕΣΗ</b>	<b>COSMOTE</b>	<b>ΟΤΕ (απόσπαση)</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	2.137	21		
<b>ΤΥΠΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ</b>	<b>Αορίστου</b>	<b>Ορισμένου</b>	<b>Πλήρης</b>	<b>Μερικής</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	2.137	0	2.136	1
<b>ΦΥΛΟ</b>	<b>Γυναίκες</b>	<b>Άντρες</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.105	1.032		
<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ</b>	<b>Ειδικές Ανάγκες- ΑΜΕΑ</b>	<b>Αλλοδαποί</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	25	11		
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>	<b>&lt;25</b>	<b>26-35</b>	<b>36-45</b>	<b>&gt;45</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	10	971	1.044	112
<b>ΧΩΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Καταστήματα</b>	<b>Γραφεία</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	171	1.966		
<b>ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>	<b>Βασική-Λύκειο</b>	<b>ΙΕΚ</b>	<b>ΑΕΙ/ΤΕΙ</b>	<b>Μετα/κο -Διδ/κ/ο</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.018	101	738	280

\* Τα στοιχεία αφορούν την 31/12/2011. \*\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

## 2. Υγεία και Ασφάλεια

### A. 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, διαβουλεύεται με το προσωπικό και προωθεί τη συμμετοχή του στα σχετικά θέματα.

Τα στελέχη της διοίκησης οφείλουν να δίνουν πάντοτε το **καλό παράδειγμα ασφαλούς 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 εργολάβους 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, Νοσηλευτές), όπου παρέχονται οι πρώτες βοήθειες και πραγματοποιούνται επισκέψεις από τους Ιατρούς Εργασίας.
- Συνεχίζουμε να προάγουμε την ψυχική υγεία, λειτουργώντας 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 645 ατομικές συνεδρίες.

- Προάγουμε τη σωματική Υγεία φροντίζοντας για την ενημέρωση των εργαζομένων σε ιατρικά θέματα σημαντικού ενδιαφέροντος πραγματοποιώντας:
  - Εξετάσεις σπιρομέτρησης, με σκοπό να ενημερωθούν οι εργαζόμενοι για τα οφέλη της διακοπής καπνίσματος (63 συμμετοχές).
  - Προληπτικό Οδοντιατρικό έλεγχο (47 συμμετοχές).
  - Επισκέψεις γιατρών, στο Ιατρείο της εταιρείας, με στόχο την προληπτική εξέταση για καρκίνο του δέρματος (72 συμμετοχές).
  - Σεμινάριο προληπτικής ιατρικής για καρκίνο του τράχηλου της μήτρας (28 συμμετοχές).
  - Ημερίδα για σωστή Διατροφή - Υγεία - Ισορροπία (73 συμμετοχές).
  - Ημερίδα για Μελάγχωμα - Καρκίνο του Δέρματος (52 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.
  - Εξετάσεις όρασης για διαθλαστικές ανωμαλίες (809 συμμετοχές), ενώ, στις περιπτώσεις που βρέθηκαν παθολογικά ευρήματα (π.χ. μυωπία, αστιγματισμός) δόθηκαν οι απαραίτητες οδηγίες.
- Επιπρόσθετα, μέσα στο 2011, πραγματοποιήθηκαν:
  - Στην COSMOTE Ελλάδα, 9 προγραμματισμένες εκκενώσεις κτιρίων, με τη συμμετοχή άνω των 1.600 εργαζομένων (74% του συνόλου των εργαζομένων).
  - Στην EVALUE AE & EVALUE ΜΕΠΕ, μία προγραμματισμένη εκκένωση κτιρίου (περίπου 70% των εργαζομένων).
  - Στην ΓΕΡΜΑΝΟΣ, 2 προγραμματισμένες εκκενώσεις (27% των εργαζομένων).

## B. 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:

	Απώλειες σε Εργαζομένους	Απώλειες σε Συνεργάτες	Αριθμός Ατυχημάτων	Αριθμός Ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Ποσοστό εμπλεκόμενων εργαζομένων	Σύνολο ημερών απουσίας από την Εργασία
<b>COSMOTE Ελλάδας</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
2011	0	0	1+16	1+12	0,79	9+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
2011	1	0	4+25	4+21	-	24+267

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

Δυστυχώς, το 2011 σημειώθηκε θάνατος συναδέλφου στην GLOBUL Βουλγαρίας, λόγω τροχαίου ατυχήματος σε λεωφορείο αστικής συγκοινωνίας, στο οποίο επέβαινε. Σε σχέση με το 2010, τα εργατικά ατυχήματα μειώθηκαν από 28 σε 17, ενώ, μειώθηκε ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων μέσα στους χώρους εργασίας (από 5 σε 1) και οι μέρες απουσίας λόγω εργατικών ατυχημάτων, από 26 σε 9. Από τη διερεύνηση του εργατικού ατυχήματος που συνέβη μέσα στον χώρο εργασίας, δεν προέκυψαν διορθωτικές ενέργειες, καθώς θεωρήθηκε τυχαίο περιστατικό.

Οι συνολικές ημέρες απουσίας λόγω εργατικών ατυχημάτων, εντός και εκτός των χώρων εργασίας, μειώθηκαν οριακά από 235 σε 218. Το 94,1% 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 εργαζομένων που είχαν εργατικό ατύχημα ήταν 0,8% του συνόλου.



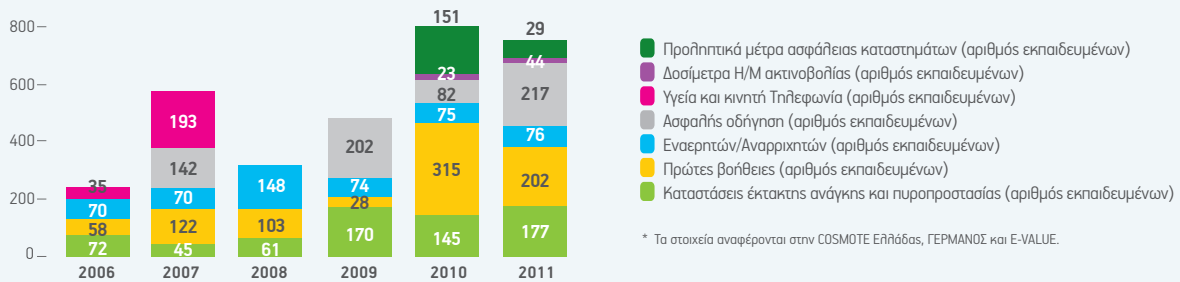


### Γ. Εκπαιδύουμε εντατικά τους εργαζομένους μας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας. Έτσι, μετά το 2010, όπου πραγματοποιήθηκαν συνολικά 587 εκπαιδεύσεις, αφιερώθηκαν πάνω από 3.300 ανθρωποώρες εκπαίδευσης για θέματα ασφάλειας, το 2011, ο αριθμός των εκπαιδεύσεων αυξήθηκε στις 889.

Επισημαίνεται ότι εκπαιδεύτηκαν 76 άτομα σε θέματα ασφαλής εργασίας των αναρριχητών / ενσερπητών, και αφιερώθηκαν πάνω από 1.680 ανθρωποώρες εκπαίδευσης. Παράλληλα, εργαζόμενοι στα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ εκπαιδεύτηκαν σε θέματα συμπεριφοράς και χειρισμού καταστάσεων ληστείας (Critical Incident Stress Management), με τη διεξαγωγή 29 εκπαιδεύσεων σε 116 ανθρωποώρες. Παράλληλα, στη ΓΕΡΜΑΝΟΣ πραγματοποιήθηκαν και 104 εκπαιδεύσεις για την Ασφάλεια και την Υγεία σε αποθηκευτικούς χώρους, για τις οποίες αφιερώθηκαν πάνω από 208 ανθρωποώρες.

#### Εκπαιδεύσεις Υγείας και Ασφάλειας



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και E-VALUE.

## 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 εργαζομένους (βλέπε Ενότητα II-4B). 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 εργαζομένους μας στην αρχή της ίσης μεταχείρισης, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να αναπτύσσονται 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 50% το 2010 και 44% το 2009) στην COSMOTE Ελλάδα και 31,6% στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, ενδεικτικό της εφαρμογής πολιτικής ίσων ευκαιριών που ακολουθεί η εταιρεία μας.

Δείκτης	Ποσοστό Γυναικών (στο σύνολο)	Ποσοστό Γυναικών (σε θέση ευθύνης)	Ποσοστό Γυναικών (Γενικοί Διευθυντές & Διευθυντές αναφερόμενοι στο Διευθύνοντα Σύμβουλο)
COSMOTE Ελλάδα (%)	51,7	27,6	50,0
COSMOTE (%)	45,8	30,8	31,6



✓ Το 2011, στην COSMOTE Ελλάδα, το ποσοστό γυναικών σε διευθυντικές θέσεις που αναφέρονται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο διατηρήθηκε στο 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 41,5% μεγαλύτερος του νομίμου βασικού μισθού.
- 11 εργαζόμενοι στην COSMOTE Ελλάδα έχουν ξένη υπηκοότητα.
- Ο αριθμός εργαζομένων με ειδικές ανάγκες ανέρχεται σε 25 (όλοι με πάνω από 50% αναπηρία) στην COSMOTE Ελλάδα.

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 Διακριτών Ρόλων Επαγγελματικών Θέσεων (Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας). Πιο συγκεκριμένα:

- Ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός του Συστήματος Διαχείρισης Επαγγελματικής Πορείας (Career Paths) για τις Διευθύνσεις Εμπορικής, Τεχνικής και Πληροφορικής, μέσα στο 2010. Ο σχεδιασμός του συστήματος και για τις υπόλοιπες οργανωτικές μονάδες της εταιρείας ολοκληρώθηκε μέσα στο 2011.
- Αναπτύχθηκε μηχανογραφική διαχείριση των διαδρομών καριέρας (Career Paths), μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος SAP για όλες τις Διευθύνσεις.

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 (Βουλγαρία) και AMC (Αλβανία).

### Γ. 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 Ελλάδα, για την υπογραφή της εκάστοτε Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας.

Συνολικά, το 72% των εργαζομένων της COSMOTE Ελλάδα συμμετέχουν στο Σύλλογο Εργαζομένων COSMOTE, η ανάδειξη του οποίου γίνεται από τους ίδιους τους εργαζομένους.

### Δ. 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 οφείλονταν σε Πανελλαδικές απεργίες-κιντοποιήσεις κοινωνικής πολιτικής (π.χ. νέες νομοθετικές ρυθμίσεις), ενώ, μεμονωμένες ήταν οι περιπτώσεις που αφορούσαν εταιρικά ζητήματα. Συνολικά, το 2011 πραγματοποιήθηκαν 13 απεργίες και 2 στάσεις εργασίας.



## 4. 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 2011, 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.

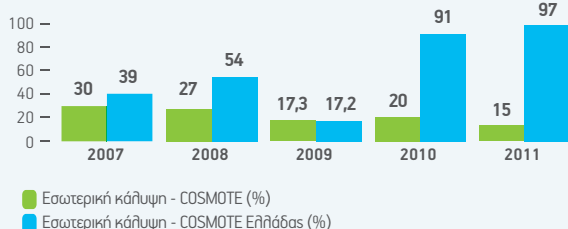
### B. Αναπτύσσουμε τους εργαζομένους μας

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 σε θέσεις με διαφορετικούς ρόλους με διευρυμένα καθήκοντα. Το 2011, πραγματοποιήθηκαν πάνω από 50 κέντρα αξιολόγησης.

Αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής είναι ότι, το 2011, το 97% των θέσεων που προέκυψαν στην COSMOTE Ελλάδα (και το 15% στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE), καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους.

#### Εσωτερική Κάλυψη Θέσεων Εργασίας



✓ Το 2011 αυξήθηκε κατά 7 μονάδες το ποσοστό εσωτερικής κάλυψης κενών θέσεων στην COSMOTE Ελλάδα, ενώ μειώθηκε κατά 5 μονάδες στον Όμιλο COSMOTE.

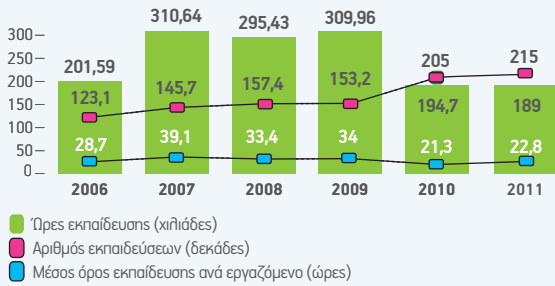


### Γ. Εκπαιδύουμε τους εργαζομένους μας

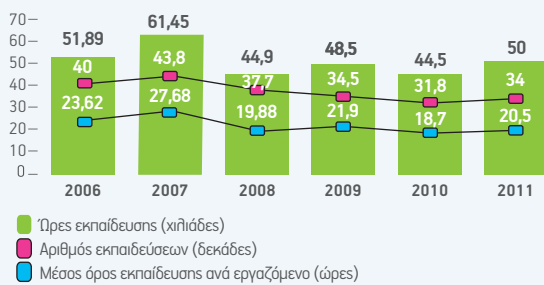
Η εταιρεία μας μεριμνά για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση όλων των εργαζομένων της. Ενδεικτικό είναι ότι, η εταιρεία εκπαιδεύει πάνω από το 50% του ανθρώπινου δυναμικού της, έστω και μια φορά μέσα στο έτος, τόσο σε επίπεδο Ομίλου, όσο και στην COSMOTE Ελλάδα. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των εργαζομένων 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 2011, υλοποιήσαμε συνολικά 2.150 εκπαιδευτικά προγράμματα στον Όμιλο COSMOTE, τα οποία αντιστοιχούν σε πάνω από 189 χιλιάδες ώρες εκπαίδευσης. Τα παραπάνω αναλογούν σε 22,8 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο, σε σχέση με 2.050 προγράμματα, 194 χιλιάδες ώρες και 21,3 ώρες ανά εργαζόμενο, αντίστοιχα, για το 2010. Παράλληλα, το 2010 διεξήγαμε εκπαίδευση σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (συμπεριλαμβανομένων θεμάτων Περιβάλλοντος) στο 84% των Ανώτατων, Ανώτερων και Μεσίων Στελεχών στην Ελλάδα.

### Εκπαίδευση Εργαζομένων - COSMOTE (Όμιλος)



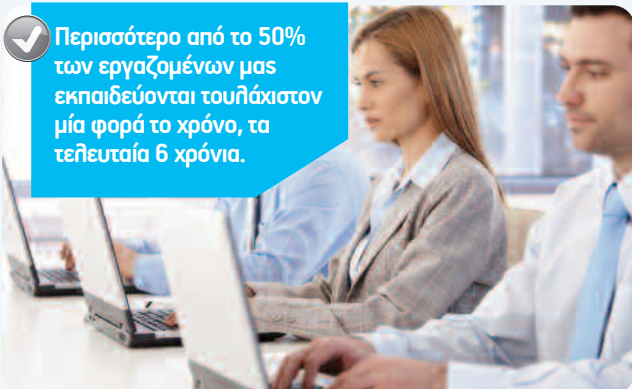
### Εκπαίδευση Εργαζομένων - COSMOTE Ελλάδα



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

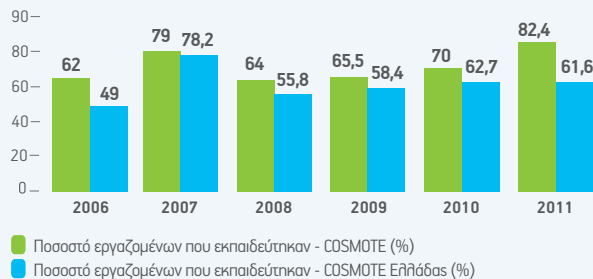


✓ Αυξήθηκε κατά 9,6% ο μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο στην COSMOTE Ελλάδα και κατά 7% στον Όμιλο.



✓ Περισσότερο από το 50% των εργαζομένων μας εκπαιδεύονται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, τα τελευταία 6 χρόνια.

### Συμμετοχή Εργαζομένων σε Εκπαιδεύσεις



### 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 πενήνημερου 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.



## 5. Παροχές Εργαζομένων

### Α. Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Η εταιρεία προσφέρει στους εργαζομένους της ένα εκτεταμένο πρόγραμμα οικειοθελών 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/tablet, 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 € 295 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.



#### Ομαδικότητα-Αθλητισμός:

- Προγράμματα κινήτρων για την ανάδειξη και την επιβράβευση των καλύτερων πωλητών στα καταστήματα και στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών (επιβραβεύτηκε περίπου το 23% των εργαζομένων που συμμετείχαν).
- Διοργάνωση αθλητικών δραστηριοτήτων (εσωτερικό πρωτάθλημα ποδοσφαίρου 5X5, εσωτερικό πρωτάθλημα βόλλει) 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 14,3% στο σύνολο των εργαζομένων στην Ελλάδα), συμμετέχουν στο τριετές πρόγραμμα προαίρεσης αγοράς μετοχών ΟΤΕ.



## 6. Εσωτερική Επικοινωνία

### A. Ενημερώνουμε συστηματικά τους εργαζόμενούς 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 εργαζόμενους 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 2011, για περιβαλλοντικούς λόγους ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2010 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 ενημερώσεις στους νεοπροσλαμβανόμενους, ενώ, έχουν καθιερωθεί και τακτικές ενημερώσεις στο σύνολο των εργαζομένων με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό.



## 7. Ικανοποίηση Εργαζομένων



### A. 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 2010, διεξήχθη για πρώτη φορά Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων σε επίπεδο Ομίλου. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι, το ποσοστό συμμετοχής στην έρευνα έφτασε το 88% για τον Όμιλο COSMOTE και το 87% για τις εταιρείες στην Ελλάδα.

Κατά τη διάρκεια του 2011 πραγματοποιήθηκαν:

- Αναλυτικές παρουσιάσεις των αποτελεσμάτων της Έρευνας και των αποτελεσμάτων των επιμέρους μονάδων της εταιρείας, σε όλους τους εργαζόμενους ανά Διεύθυνση. Από αυτές τις συναντήσεις με τους εργαζόμενους προέκυψαν πλάνα δράσης και ενέργειες βελτίωσης.
- Ομάδες εργασίας (focus groups) σε επίπεδο εργαζομένων και προϊσταμένων, με σκοπό την ανάλυση και ερμηνεία των απόψεων των εργαζομένων για την εταιρεία τους, όπου τους δόθηκε και η ευκαιρία να συζητήσουν με εκπροσώπους της Ανώτατης Διοίκησης για θέματα που τους απασχολούν.
- Σύντομη έρευνα (σε επίπεδο Ομίλου) με την ονομασία «Έρευνα Στιγμής» (Pulse Survey), η οποία περιελάμβανε ερωτήσεις για την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους, καθώς και το κατά πόσο έχουν υλοποιηθεί οι ενέργειες βελτίωσης της προηγούμενης Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων.

Τα αποτελέσματα της «Έρευνας Στιγμής» θα επικοινωνηθούν σε όλους τους εργαζόμενους το 2012.

## 8. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012

Δεσμευτήκαμε (το 2011)	Υλοποιήσαμε (το 2011)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2012)	Ημερομηνία Στόχος
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na υλοποιήσουμε πρόγραμμα προαγωγής σωματικής και ψυχικής υγείας.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα IV-2Γ	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na επεκτείνουμε το πρόγραμμα προαγωγής σωματικής και ψυχικής υγείας.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na επεκτείνουμε και να εφαρμόσουμε τις διαδρομές καριέρας σε όλες τις λειτουργίες μας.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα IV-3B	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ενσωματώσουμε αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας στο Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης.</li> </ul>	2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na επικοινωνήσουμε τα αποτελέσματα της Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων 2010 και ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων δράσης.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα IV-7A	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na πραγματοποιήσουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων.</li> <li>Na επικοινωνήσουμε τα αποτελέσματα της «Έρευνας Στιγμής» σε όλους τους εργαζόμενους.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na εφαρμόσουμε πρόγραμμα «Διαφορετικότητας».</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα IV-4A,B	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na πιστοποιηθεί η AMC Αλβανίας κατά OHSAS 18001.</li> </ul>	2012
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Na υλοποιήσουμε έργο προγραμματισμού αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό και τη βέλτιστη αξιοποίησή του.</li> </ul>	2012
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Na εφαρμόσουμε ηλεκτρονική διαχείριση εξωτερικών υποψηφίων για την κάλυψη θέσεων.</li> </ul>	2012

# V. Ο κόσμος μας, η Κοινωνία



Με λίγα λόγια

- 2,5 } εκατ. κλήσεις έκτακτης ανάγκης
- 557 } εθελοντές αιμοδότες
- 1,49 } εκατ. ευρώ κοινωνική υποστήριξη
- 42 } υποτροφίες και τιμητικές διακρίσεις

# Υποστηρίζοντας πολύπλευρα την κοινωνία, πέρα από την παροχή οικονομικής ενίσχυσης.

## Εισαγωγή και Προτεραιότητες

### Πού στοχεύουμε;

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.

### Τι πετύχαμε το 2011:

- ▀ Προσφέραμε 15 Υποτροφίες και απονείμαμε 27 Τιμητικές διακρίσεις σε πρωτοετείς φοιτητές.
- ▀ Αυξήσαμε τον αριθμό των εθελοντών αιμοδοτών εργαζομένων μας κατά 27%, φτάνοντας τους 557.
- ▀ Διαθέσαμε € 320.000 μέσω του θεσμού Αγάπης–SMS & MMS Πρωτοχρονιάς και € 183.100 μέσω της Υπηρεσίας Προσφέρω.
- ▀ Συγκεντρώσαμε 98 κιβώτια με παιχνίδια, σχολικά είδη και είδη ρουχισμού για ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.
- ▀ Ενημερώσαμε 320 μαθητές, αναφορικά με τις αρχές λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας.
- ▀ Διαθέσαμε στην αγορά 7.150 κινητά τηλέφωνα, ειδικά σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με προβλήματα όρασης.



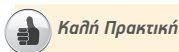


# 1. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

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

Η ισότιμη πρόσβαση όλων στο αγαθό της επικοινωνίας, αποτελεί για την COSMOTE βασική υποχρέωση. 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”

Από το 2010, η COSMOTE διαθέτει 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 12.000 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, καθώς οι χρήστες πληροφορούνται 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:** Διαθέτουμε την υπηρεσία Video Κλήση με έκπτωση 50%, μια προσφορά τόσο για τους κατόχους προγραμμάτων συμβολαίου COSMOTE, όσο και για τους χρήστες καρτοκινητής.

**Μηνύματα SMS:** 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.



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

Με ευαισθησία απέναντι στους πολίτες, 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 μεταξύ των πολιτών, διευκολύνει και τις κλήσεις του κοινού σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Έτσι, μέσα στο 2011 πραγματοποιήθηκαν 2.505.997 κλήσεις σε αριθμούς χωρίς χρέωση, όπως 166, 100, 199, 116000, 116111, 116123 κτλ.



## Υπηρεσία συνεισφοράς για το κοινό

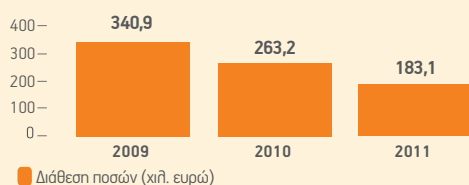
**Υπηρεσία «Προσφέρω»:** Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότεροι φορείς κάνουν χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) για τη διενέργεια ραδιοτηλεμαραθώνων.

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 6η συνεχή χρονιά συνεργάστηκαν για την παροχή της Υπηρεσίας «Προσφέρω».

- Η υπηρεσία αυτή, υποστηρίζεται από 3 πενταψήφιους αριθμούς και ενεργοποιείται αποκλειστικά και μόνο για φιλανθρωπικούς 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 φιλανθρωπικό Ίδρυμα / Σωματείο.
- Ο χρήστης της υπηρεσίας στέλνει ένα SMS με μία λέξη, σχετική με το περιεχόμενο ενός φιλανθρωπικού 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.

Το 2011, η υπηρεσία «Προσφέρω» ενεργοποιήθηκε 17 φορές και το συνολικό χρηματικό ποσό που διαθέσαμε, ως COSMOTE, ανήλθε σε € 183.076.

### Ενεργοποίηση Υπηρεσίας "Προσφέρω"



### Δράσεις θυγατρικών

Και στη Βουλγαρία οι 3 εταιρείες κινητής τηλεφωνίας ανέπτυξαν παρόμοια υπηρεσία, στο πλαίσιο της οποίας, το 2011, απεστάλησαν 130.403 γραπτά μηνύματα (SMS), από συνδρομητές της GLOBUL. Αντίστοιχα, η COSMOTE Ρουμανίας, ενεργοποίησε 28 σχετικές γραμμές δωρεάς, συλλέγοντας περίπου € 415.000 για φιλανθρωπικούς σκοπούς.



### Καλή Πρακτική

#### "Πρόγραμμα 2FOR ONE"

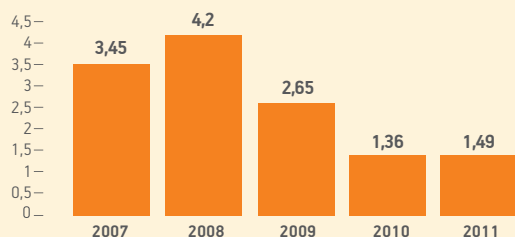
Μέσω του προγράμματος «2FOR ONE» οι συνδρομητές μας μπορούν με SMS κόστους €1, να αποκτήσουν 2 εισιτήρια στην τιμή του ενός, για κινηματογράφους, το Αττικό Ζωολογικό Πάρκο, συνεργαζόμενα θέατρα της Ελληνικής Θεαμάτων (ΕΛΛΘΕΑ) κτλ. Αξίζει να σημειωθεί ότι πάνω από 370.000 συνδρομητές έκαναν χρήση του προγράμματος, με την ετήσια αύξηση συμμετοχής να ξεπερνάει το 80%.



## 2. Κοινωνική Συνεισφορά

Η COSMOTE αναγνωρίζει την ανάγκη παροχής βοήθειας σε ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες και στηρίζει έμπρακτα φορείς που μεριμνούν για τις ομάδες αυτές.

### Κονδύλια Κοινωνικών Χορηγιών



• Κονδύλια κοινωνικών χορηγιών (εκατ. ευρώ)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδας.

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



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

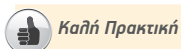
Στην COSMOTE πιστεύουμε ότι τα Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) πρέπει να έχουν τις ίδιες ευκαιρίες και τις ίδιες συνθήκες διαβίωσης με οποιονδήποτε άλλο πολίτη. Στο πλαίσιο αυτό:

- Για έκτη συνεχή χρονιά, ενισχύσαμε τη σημαντική δικτυακή πύλη [www.DISABLED.gr](http://www.DISABLED.gr), της οποίας οι επισκέπτες ξεπερνούν τους 220.000 κατά μέσο όρο τον μήνα. Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες που διευκολύνουν τη ζωή Ατόμων με Αναπηρία.
- Υποστηρίξαμε, για έκτη χρονιά, το περιοδικό «ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ», το οποίο αποστέλλεται δωρεάν σε 15.000 συνδρομητές από όλη την Ελλάδα, την Κύπρο και την ομογένεια. Σκοπός του είναι, η υποστήριξη των ΑμεΑ με χρήσιμες και άμεσα αξιοποιήσιμες υπηρεσίες ενημέρωσης και συμβουλευτικής.
- Χορηγήσαμε, σε συνεργασία με τον ΟΤΕ, τη διοργάνωση των **Παγκόσμιων Αγώνων Special Olympics 2011**, που πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα, με τη συμμετοχή 7.500 αθλητών από 185 χώρες. Τα Special Olympics, προσφέρουν τη δυνατότητα σε άτομα με διανοητική αναπηρία να αναπτυχθούν σωματικά, να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση και να ενταχθούν ομαλά στο κοινωνικό σύνολο.



## B. 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.



Καλή Πρακτική

### «Θεσμός Αγάπης»-SMS & MMS Πρωτοχρονιάς

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

- Ο Σύλλογος Γονέων και Κηδεμόνων Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια «Φιλόγα».
- Η Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών.
- Οι Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής «Ανοιχτή Αγκαλιά».
- Η Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παίδων «ΕΛΕΠΑΠ».
- Ο Σύλλογος Γονέων και Κηδεμόνων Παιδιών με Νεοπλασματικές Παθήσεις «Η ΠΙΣΤΗ».
- Το Φιλανθρωπικό Ίδρυμα «Μέριμνα Παιδιού».
- Ο Σύλλογος Γονέων-Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες επαρχίας Νάξου.



Επίσης, για πρώτη φορά το 2011, οι εργαζόμενοι της COSMOTE και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ επέλεξαν, μετά από ψηφοφορία, ένα από τα σωματεία που έλαβαν μέρος των εσόδων από τα SMS και MMS της Πρωτοχρονιάς. Το συνολικό ποσό που διατέθηκε, το 2011, έφτασε τα € 320.000.

**Ενίσχυση κοινωνικών πρωτοβουλιών για τα παιδιά:** Για ενδέκατη συνεχή χρονιά, προσφέραμε σε κοινωφελή οργανισμό φροντίδας παιδιών το ποσό που αντιστοιχούσε στην αγορά επιχειρηματικών δώρων για τα Χριστούγεννα. Το 2011, επιλέξαμε το Κέντρο Ειδικής Αγωγής «Η Μέλισσα», στην Κέρκυρα, συμβάλλοντας στην κάλυψη των λειτουργικών εξόδων του Κέντρου.



Δράσεις Θυγατρικών

Οι θυγατρικές μας εταιρείες εφαρμόζουν παρόμοια προγράμματα. Αναλυτικότερα: Η COSMOTE Ρουμανίας υλοποιεί προγράμματα υποστήριξης για τα παιδιά. Από το 2009, η εταιρεία διέθεσε € 140.000, από τα έσοδα των γραπτών μηνυμάτων (SMS), που στάλθηκαν την ημέρα της Πρωτοχρονιάς από τους πελάτες της, σε 17 Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις. Επίσης, το 2011, η AMC (Αλβανία) διέθεσε € 12.500 από τα έσοδα των γραπτών μηνυμάτων (SMS), που στάλθηκαν την ημέρα της Πρωτοχρονιάς από τους πελάτες της, για την αγορά τεχνικού εξοπλισμού σε σχολείο για παιδιά με περιορισμένες ικανότητες.

## Γ. Υποστηρίζουμε το δικαίωμα όλων στην εκπαίδευση

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



### “Πρόγραμμα Υποτροφιών ΟΤΕ-COSMOTE για την Ελληνική Περιφέρεια”:

Από το 2002, υλοποιούμε με συνέπεια, 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 διαμεληθεί 106 Υποτροφίες και 231 Τιμητικές Διακρίσεις, η αξία των οποίων υπερβαίνει το € 1,6 εκατ. Σημειώνεται ότι, το 2011 ενδυναμώθηκε ο θεσμός με τη συμμετοχή του ΟΤΕ και την παροχή 5 επιπλέον Υποτροφιών.

Ειδικότερα, το 2011:

- Προσφέραμε 15 Υποτροφίες, ύψους € 15.280 η κάθε μία, σε πρωτοετείς φοιτητές από 15 νομούς της Ελληνικής Περιφέρειας.
- Απονεύσαμε, επίσης, 27 Τιμητικές Διακρίσεις ύψους € 1.528 η κάθε μία, σε επιλεγμένους υποψηφίους, που διακρίθηκαν κατά τη διαδικασία αξιολόγησης για τις σχολικές και τις εξωσχολικές τους επιδόσεις.
- Οι Υπότροφοι και Διακριθέντες έλαβαν δωρεάν σύνδεση Κοινωνικού, καθώς και κινητό τηλέφωνο με καρτοσυμβόλαιο COSMOTE, με δωρεάν πάγια για όλα τα έτη σπουδών. Οι Υπότροφοι έλαβαν επιπλέον και ένα Notebook.
- Για τη διευκόλυνση των υποψηφίων, αλλά και τη μείωση χρήσης χαρτιού, απλοποιήσαμε τη διαδικασία συμμετοχής στο πρόγραμμα, η οποία έγινε αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω ειδικά διαμορφωμένου ιστοχώρου.



### Δράσεις Θυγατρικών



Η θυγατρική της COSMOTE στη Ρουμανία συνεχίζει παρόμοιο πρόγραμμα, προσφέροντας 5 Υποτροφίες, ύψους € 150/μήνα, για εννέα μήνες σε ταλαντούχους νέους φοιτητές. Η θυγατρική GLOBUL (Βουλγαρία) πρόσφερε, για 6η χρονιά, 10 Υποτροφίες σε φοιτητές, ενώ, τους παρέχει τη δυνατότητα πρακτικής άσκησης τους στην εταιρεία.

Για 10η χρονιά, η AMC (Αλβανία) πρόσφερε υποτροφίες € 1.500/χρόνο σε 16 φοιτητές, καθώς και 3 μήνες πρακτικής άσκησης στην εταιρεία για τους τελειόφοιτους Υπότροφους παιδιαστέρων ετών.

## Δ. Συμβάλλουμε στη βελτίωση των συνθηκών ζωής της ελληνικής κοινωνίας



### Καλή Πρακτική

#### «Ο κόσμος μας, εσύ»

Η COSMOTE, κάλεσε τους συμπολίτες μας να καταθέσουν τις δικές τους ιδέες για το πώς μπορούμε να κάνουμε τον κόσμο μας καλύτερο, με 7.500 άτομα να εκφράζουν τις ιδέες τους. Οι προτάσεις αξιολογήθηκαν, με την πρώτη ιδέα που πραγματοποιήθηκε, να ανήκει στην κα Μαρία Τσιουήνη. Με βάση την ιδέα της, στήθηκε από την COSMOTE το μεγαλύτερο ζωντανό PACMAN που έγινε ποτέ. Στόχος ήταν, μέσα από μια ημέρα χαράς και παιχνιδιού, τα ίδια τα παιδιά να συγκεντρώσουν πόντους που μεταφράζονταν σε οικονομική βοήθεια για το Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα, με αποτέλεσμα τη συγκέντρωση € 110.000 που αξιοποιήθηκαν για:

- Κάλυψη εξόδων θέρμανσης και ιατροφαρμακευτικής περιθαλψης για έναν χρόνο.
- Διαμόρφωση παιδικής χαράς στον υπαίθριο χώρο.
- Ριζική ανανέωση χώρου.
- Εξοπλισμό και παιχνίδια για όλα τα παιδιά.



### Ε. Συμβάλλουμε στην πολιτιστική ανάπτυξη

Η κινητοποίηση μας για την πολιτιστική στήριξη της ελληνικής κοινωνίας συνεχίστηκε και το 2011, στηρίζοντας:

- Στο Βυζαντινό Μουσείο, την έκθεση «Άγιον Όρος» του Ευθύμη Βαρθάμν.
- Στο Μουσείο Μπενάκη, τη δράση “Against All Odds (AAO Project): ETHICS/AESTHETICS”, για την περιβαλλοντική και κοινωνική ευαισθητοποίηση των πολιτών, με όχημα την αρχιτεκτονική.
- Στο Μουσείο Βορρέ, την έκθεση ζωγραφικής «Αποτυπώματα» 2011 - Special Olympics».
- Στο Δήμο Λάρισας, το Φεστιβάλ Πηνειού, που περιλαμβάνει πολιτιστικές, αθλητικές και περιβαλλοντικές δράσεις.
- Στο Δήμο Σπάρτης, τις εκδηλώσεις «Παισιολόγεια» και τον αγώνα δρόμου «Σπάρταθλον».
- Στο Δήμο Σπετσών, την ετήσια εκδήλωση της Αρμάτας.
- Στο Δήμο Καθαμαριάς, τις ετήσιες πολιτιστικές εκδηλώσεις.



## 3. Εθελοντισμός

### A. Προωθούμε την έννοια του εθελοντισμού στους εργαζομένους μας

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 2011, 115 εργαζόμενοι συγκέντρωσαν 98 κιβώτια με παιχνίδια, σχολικά είδη και είδη ρουχισμού, τα οποία δόθηκαν σε δύο ιδρύματα, καθώς και είδη πρώτης ανάγκης, που δόθηκαν σε 8 άπορες οικογένειες, μέσω του Σωματείου «Κοινωνική Στήριξη».



**Αθλητισμός:** Για 6η φορά, 110 εργαζόμενοι μας συμμετείχαν εθελοντικά στη Μαραθώνια διαδρομή και στους Αγώνες των 5 και 10 χιλμ. του Κλασικού Μαραθωνίου Αθηνών. Για κάθε χιλιόμετρο που διήνυσε κάθε εργαζόμενος, η COSMOTE πρόσφερε ένα συμβολικό ποσό στο κέντρο βρεφών «Η Μητέρα». Σημειώνεται ότι, στον Μαραθώνιο του 2011 η συμμετοχή των εργαζομένων παρουσίασε αύξηση κατά 49%.



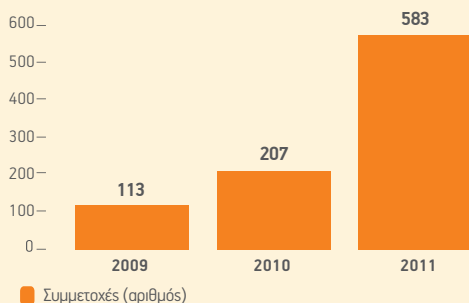
**«Ποδηλατικός Γύρος της Αθήνας 2011»:** Η συγκεκριμένη δράση, που διοργάνωσε ο Οργανισμός Νεολαίας και Άθλησης του Δήμου Αθηναίων με Μέγα Χορηγό την COSMOTE, πραγματοποιήθηκε και με τη συμμετοχή 40 εργαζομένων της εταιρείας, οι οποίοι έδωσαν χαρά σε άπορα και ορφανά παιδιά, χαρίζοντάς τους ποδήλατα για να συμμετάσχουν στην διαδρομή.

**Special Olympics:** 20 εργαζόμενοι μας δούλεψαν εθελοντικά για μία εβδομάδα στους Παγκόσμιους Αγώνες Special Olympics 2011, ζώντας μία ωφέλιμη εμπειρία ζωής, μέσα από την κατανόηση του αγώνα που δίνουν άτομα με διανοητική αναπηρία.



**«Ο κόσμος μας εσύ»:** 340 προτάσεις υποβλήθηκαν από εργαζομένους για να «κάνουν τον κόσμο μας καλύτερο» και η πρώτη ιδέα που επιλέχθηκε να γίνει πραγματικότητα ήταν αυτή της Γεωργίας Αγουρίδη, που ζήτησε «να γεμίσει παιχνίδια μια κλινική νοσοκομείου για παιδιά». Η COSMOTE έκανε την ιδέα της πραγματικότητα στο Καραμανδάνειο Νοσοκομείο Παιδών στην Πάτρα, με τη συνεισφορά της Γεωργίας, αλλά και άλλων εργαζομένων που συμμετείχαν εθελοντικά.

Συμμετοχές Εθελοντών





#### Δράσεις Θυγατρικών

100 εργαζόμενοι της GLOBUL (Βουλγαρία), συμμετείχαν για τρίτη χρονιά στην Μέρα Εθνικών Πάρκων της WWF Βουλγαρίας, συνεισφέροντας στη συλλογή 12 τη απορριμμάτων και στη βελτίωση των υποδομών για τους επισκέπτες.

Η AMC (Αλβανία), εφάρμοσε εθελοντικό πρόγραμμα καθαρισμού δύο δασικών περιοχών, στις οποίες συμμετείχε το 20% των εργαζομένων.

Η COSMOTE Ρουμανίας, συνέχισε το εθελοντικό πρόγραμμα δεντροφύτευσης "Adopt a Forest", με εργαζόμενους να επισκέπτονται και να φροντίζουν την περιοχή, όπου το 2011 αντικαταστάθηκαν πάνω από 3.000 δενδρύλλια, με τη συμμετοχή περίπου 80 εθελοντών.

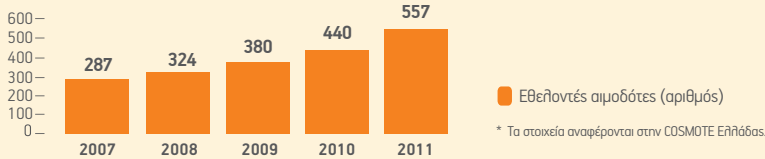


## B. Καλλιεργούμε την έννοια της αιμοδοσίας

Ο θεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας αρχίζει πλέον να γίνεται συνείδηση σε όλο και περισσότερους εργαζόμενους, οι οποίοι 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 του Προγράμματος Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ για τη διάθεση του αίματος προβλέπεται ότι, ο αιμοδότης μπορεί να χρησιμοποιήσει (είτε για συγγενή οποιουδήποτε βαθμού, είτε για φιλικό πρόσωπο) αριθμό φιαλών αίματος, ισάξιο με το 50% του συνολικού αριθμού των αιμοδοσιών, ενώ, παράλληλα του παραχωρείται εργοδοτική άδεια. Το 2011, προσέφεραν αίμα συνολικά 557 άτομα, σημειώνοντας αύξηση κατά 27%, σε σχέση με το 2010.

### Αιμοδοσία Εργαζομένων



**Αυξήσαμε κατά 27% τον αριθμό των εθελοντών αιμοδοτών στην εταιρεία μας.**



#### Δράσεις Θυγατρικών

Στην AMC (Αλβανία), 20 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας του Αλβανικού Ερυθρού Σταυρού.

## 4. Επιχειρηματικότητα

### A. Ενημερώνουμε τους νέους για τον τρόπο λειτουργίας των 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.

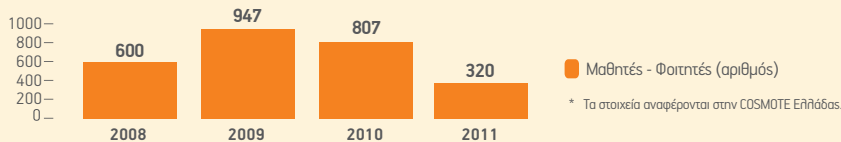
Η ξενάγηση πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις και περιλαμβάνει:

- Ενημέρωση από μηχανικούς της εταιρείας, σχετικά με θέματα τεχνολογίας, επαγγελματικού προσανατολισμού, καθώς και λειτουργίας 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 2011, μας επισκέφθηκαν 320 μαθητές και φοιτητές από 5 σχολεία, ΤΕΙ και ΑΕΙ της χώρας, οι οποίοι παρακολούθησαν το παραπάνω εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

### Επισκέψεις Μαθητών - Φοιτητών



✘ Μειώθηκαν κατά σχεδόν 60% οι επισκέψεις φοιτητών στην εταιρεία μας.



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.

## Β. 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 μας (βλ. ενότητα III-3Α).

### Καλή Πρακτική

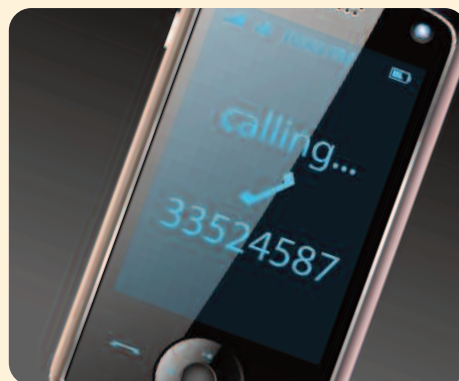
#### Κοινωνική επίδραση Κινητής Επικοινωνίας

Η COSMOTE, μεταξύ άλλων εταιρειών, υποστήριξε το 2010 μελέτη του IOBE 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:

**Λειτουργικό 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).

**Ποιότητα 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.



## 5. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012

Δεσμευτήκαμε (το 2011)	Υλοποιήσαμε (το 2011)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2012)	Ημερομηνία Στόχος
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na αναπτύξουμε πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων, που θα αξιοποιεί τις δεξιότητές τους.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα V-3Α,Β	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na αναπτύξουμε περαιτέρω το πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na λανσάρουμε ένα νέο προϊόν ή υπηρεσία για ΑμεΑ.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα V-1Α	0%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na συνεχίσουμε το «Θεσμό Αγάπης» και ένα σωματείο να επιλεγεί από τους εργαζόμενούς μας.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα V-2Β	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na συνεχίσουμε το «Θεσμό Αγάπης» και ένα σωματείο να επιλεγεί από τους εργαζόμενούς μας.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na συνεχίσουμε το Πρόγραμμα των Υποτροφιών για την Ελληνική Περιφέρεια.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα V-2Γ	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na συνεχίσουμε το Πρόγραμμα των Υποτροφιών για την Ελληνική Περιφέρεια.</li> </ul>	2012
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Na συνεχίσουμε την ενέργεια «ο κόσμος μας, εσύ», με την υλοποίηση επιπλέον ιδεών.</li> </ul>	2012

# VI. Ο κόσμος μας, το Περιβάλλον



60,3	τόνοι υλικών συσκευασίας προϊόντων
1,8	εκατ. λίτρα πετρέλαιο
21,2	χιλ. κυβικά μέτρα νερού
160	GWh ηλεκτρικής ενέργειας
5	εκατ. μετρήσεις ραδιοεκπομπών
744	χιλ. βιο-διασπώμενες σακούλες

Με ή για ήδγια

# Συνεχίζουμε τη λειτουργία μας, επιβαρύνοντας λιγότερο το περιβάλλον.

## Εισαγωγή και Προτεραιότητες

### Πού στοχεύουμε;

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 και τους εργαζόμενούς μας στην υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης στάσης απέναντι στο περιβάλλον.

### Τι πετύχαμε το 2011:

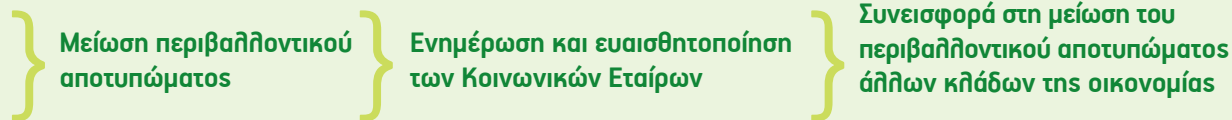
- Ανακυκλώσαμε 8,28 τν κινητών-αξεσουάρ.
- Συνεχίσαμε την εφαρμογή συστήματος ανακύκλωσης κινητών στο 100% των καταστημάτων μας.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 69,1 τν ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 227 τν συσσωρευτών, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 9.021 lt λιπαντικών, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Συνεχίσαμε τη λειτουργία φωτοβολταϊκών συστημάτων σε 21 Σταθμούς Βάσης, για την αξιοποίηση της ηλιακής ενέργειας.
- Αποτρέψαμε την εκπομπή 3.700 τν διοξειδίου του άνθρακα, μέσω της εφαρμογής συγκεκριμένων προγραμμάτων.
- Περιορίσαμε την κατανάλωση ενέργειας ανά Σταθμό Βάσης κατά 3,7%, μέσω των προγραμμάτων που εφαρμόσαμε.
- Μειώσαμε την κατανάλωση ενέργειας στα καταστήματα κατά 8,6%.
- Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση πετρελαίου κατά 4,4%.
- Ανακυκλώσαμε το 84,1% των στερεών αποβλήτων από τις αποθήκες μας.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 41,8 τν χαρτιού (πάνω από 50% αυτού που αγοράσαμε).
- Μειώσαμε το μέσο βάρος των συσκευασιών μας κατά 52%.
- Μειώσαμε την κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο κατά 5,6%.
- Μειώσαμε την κατανάλωση καυσίμου, στον εταιρικό στόλο, ανά διανυθέν χιλιόμετρο κατά 1,9%.
- Αυξήσαμε κατά 15% 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 250 τν, που αντιστοιχεί στην αποφυγή κοπής περισσότερων από 4.300 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, λαμβάνοντας ρεαλιστικά οικονομικά μέτρα και επενδύοντας σε μία πολυδιάστατη Περιβαλλοντική Στρατηγική, που βασίζεται σε τρεις άξονες:

### Στρατηγική Περιβάλλοντος



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 την 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 αθλά και Α.Η.Η.Ε.
- Εκπαιδεύουμε, 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-μεταφορέων, 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 παράγον 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 κατανalώσεις 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 αυξήθηκαν κατά 1,6% (σε 125.810 tn το 2011, από 123.747 tn το 2010, κυρίως λόγω του υπολογισμού και των εκπομπών από αεροπορικά ταξίδια), 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

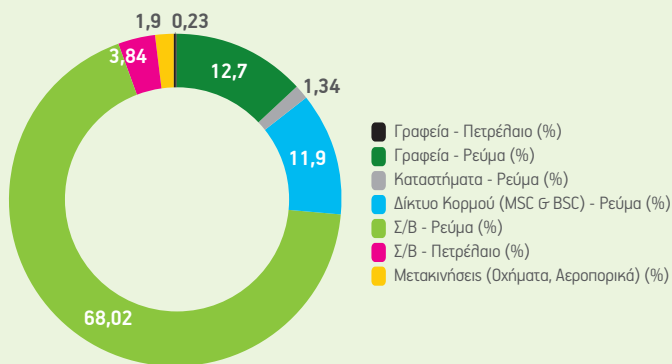
### Μοντέλο Ενεργειακής Διαχείρισης

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

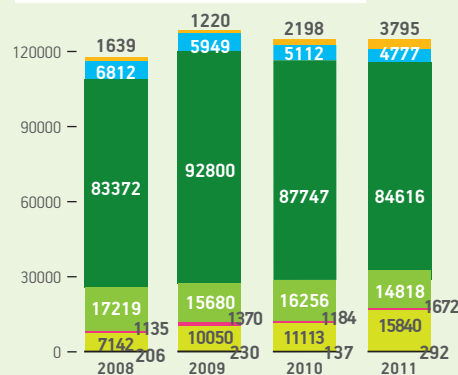


\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

\*\* Δείκτες μετατροπής: ηλεκτρικής ενέργειας 0,722399 tn CO<sub>2</sub>e /MWh, Βενζίνη 0,002327 tn CO<sub>2</sub>e/lt, Πετρέλαιο (stationary combustion) 0,002667 tn CO<sub>2</sub>e/lt, Προπανίου 231,1015 g CO<sub>2</sub>/kWh

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

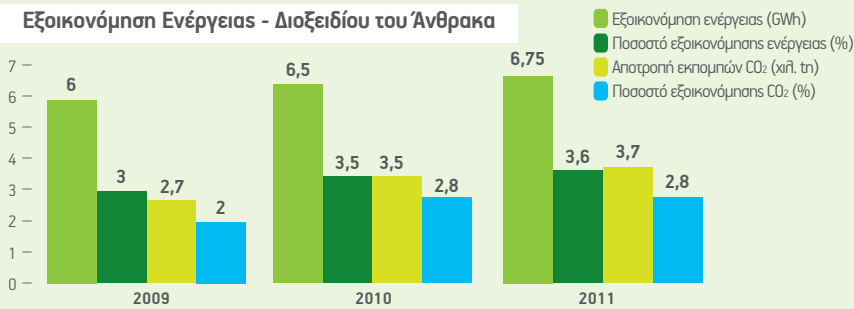


- Γραφεία - Πετρέλαιο (tn)
- Γραφεία - Ρεύμα (tn)
- Καταστήματα - Ρεύμα (tn)
- Δίκτυο Κορμού (MSC & BSC) - Ρεύμα (tn)
- Σ/Β - Ρεύμα (tn)
- Σ/Β - Πετρέλαιο (tn)
- Μετακινήσεις (Οχήματα, Αεροπορικά) (tn)

\* 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 6.750 MWh (σχεδόν 3,6% του συνόλου). Η εξοικονόμηση αυτή, αντιστοιχεί σε περίπου 3.700 tn εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (ή 2,8% του συνόλου των εκπομπών) και εξοικονόμηση κόστους περίπου € 860.000.

### Εξοικονόμηση Ενέργειας - Διοξειδίου του Άνθρακα



✓ **Αποτρέψαμε την εκπομπή 3.700 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 ηλεκτροπαραγωγή 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 συντηρήσεων σε 651 γεννήτριες 24ωρης και εφεδρικής λειτουργίας, με στόχο τη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας τους.

Πιο αναλυτικά, το 2011, η κατανάλωση πετρελαίου στους Σ/Β ανήλθε σε 1.790.950 lt (μείωση κατά 6,1% σε σχέση με το 2010), η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε χώρους γραφείων σε 68.001 lt, ενώ, η κατανάλωση πετρελαίου κίνησης για γεννήτριες σε χώρους γραφείων (Δαχτυλίδι και Αχαρνών) ήταν 14.190 lt. Η μείωση στη χρήση πετρελαίου οφείλεται στην καλύτερη ρύθμιση και λειτουργία των φωτοβολταϊκών συστημάτων που χρησιμοποιεί η εταιρεία (από τα οποία προκύπτει και εξοικονόμηση 504 tn CO<sub>2</sub>). Οι ποσότητες κατανάλωσης αντιστοιχούν σε κατ' εκτίμηση εκπομπές 1,17 tns SO<sub>2</sub> και 4,0 tns NO<sub>x</sub>.

### Κατανάλωση Πετρελαίου σε Σταθμούς Βάσης και Γραφεία



✓ **Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση πετρελαίου κατά 4,4%.**



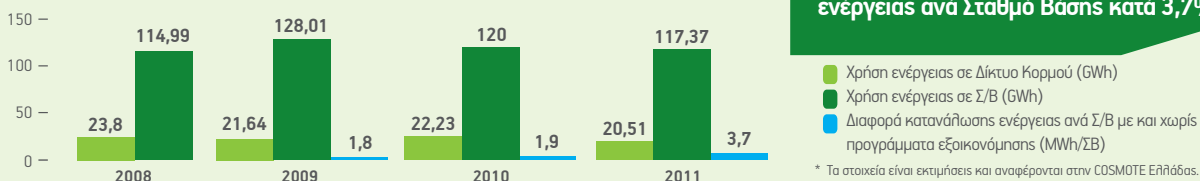
### Δράσεις Θυγατρικών

Το έτος 2011, η κατανάλωση πετρελαίου σε γραφεία, στο Δίκτυο Κορμού και στους Σταθμούς Βάσης στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, ανήλθε στα 3.164.990 lt, ενώ, καταναλώθηκαν και 3.236 lt προπανίου στη θυγατρική μας E-Value.

### Γ. Ελέγχουμε την κατανάλωση ρεύματος στο Δίκτυο Κορμού και Σ/Β

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 μη ρεαλιστικό για κάθε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας. Προς το παρόν, η εταιρεία δεν έχει προχωρήσει σε άμεση συνολική καταγραφή της κατανάλωσης ρεύματος σε Σ/Β και Δίκτυο, πρακτική που σκοπεύει να ολοκληρώσει 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



✓ **Λόγω των προγραμμάτων που εφαρμόσαμε, περιορίσαμε την κατανάλωση ενέργειας ανά Σταθμό Βάσης κατά 3,7%.**

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

- Συνεχίζει την εγκατάσταση συστημάτων free cooling, για την εξοικονόμηση ενέργειας (αξιοποιώντας τη διαφορά θερμοκρασίας του περιβάλλοντος και του Σ/Β εσωτερικά). Εντός του 2011, εγκαταστάθηκαν 123 επιπλέον συστήματα, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό στα 1.571.
- Διατηρεί τη λειτουργία φωτοβολταϊκών συστημάτων, σε 21 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 Διεύθυνσης κατά περίπου 3,7% ανά Σ/Β, γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς, το μεγαλύτερο ποσοστό κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται από το Δίκτυο Κορμού.



#### Δράσεις Θυγατρικών

Το έτος 2011, η κατανάλωση ρεύματος στο Δίκτυο Κορμού και στους Σταθμούς Βάσης στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, ανήλθε στα 255,27 GWh. Ενδεικτικά παραδείγματα πρακτικών μείωσης της κατανάλωσης αυτής, αποτελούν η χρήση free cooling συστημάτων σε περίπου 1.520 Σταθμούς Βάσης στην COSMOTE Ρουμανίας και η χρήση συνδυασμού συστημάτων free cooling και ψύξης-θέρμανσης, σε περίπου 910 Σταθμούς Βάσης στη Globul (Βουλγαρία).

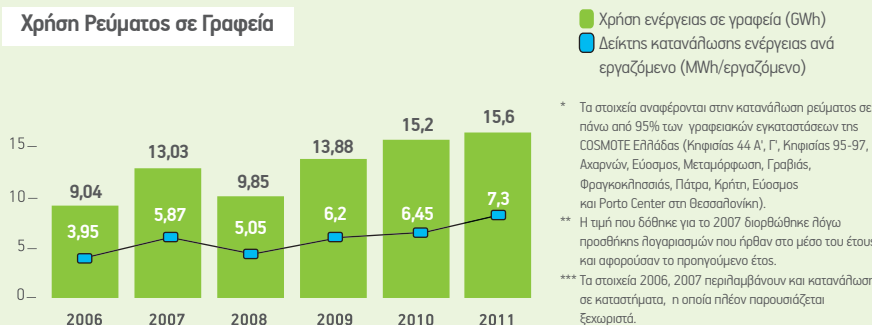
### Δ. Ελέγχουμε την κατανάλωση ρεύματος στα Γραφεία

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 2011, η κατανάλωση ενέργειας στα γραφεία μας ανήλθε στις 15,6 GWh, ενώ, η κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο υπολογίζεται σε 7,3 MWh (αύξηση κατά 13,2% σε σχέση με το 2010).

#### Χρήση Ρεύματος σε Γραφεία



Αυξήθηκε η κατανάλωση ρεύματος σε γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 13,2%.

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.



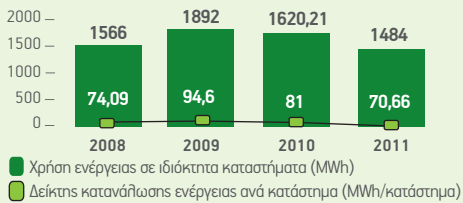
#### Δράσεις Θυγατρικών

Το έτος 2011, η κατανάλωση ρεύματος σε Γραφεία, Αποθήκες και Καταστήματα στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE ανήλθε στις 46,98 GWh. Ενδεικτικά παραδείγματα πρακτικών μείωσης της κατανάλωσης αυτής, αποτελούν η χρήση φωτισωτήλων σε χώρο 8.500 m<sup>2</sup> στο κέντρο διανομής της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στον Αυλώνα Αττικής, με ενεργειακό όφελος που ξεπερνάει τις 200 MWh το χρόνο. Ως αποτέλεσμα, η κατανάλωση ενέργειας στα γραφεία της ΓΕΡΜΑΝΟΣ το 2011 ανήλθε στις 6,43 GWh, μειωμένη κατά 2,7% σε σχέση με το 2010.

## Ε. Ελέγχουμε την κατανάλωση ρεύματος στα Καταστήματα

Το πρόγραμμα ανακατασκευής των καταστημάτων μας το 2010, είχε ως αποτέλεσμα, τη μείωση της κατανάλωσης ρεύματος στα καταστήματά μας, η οποία μειώθηκε το 2011 κατά 8,6%, φτάνοντας τις 1,48 GWh.

### Χρήση Ενέργειας σε Καταστήματα



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

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στα ιδιόκτητα καταστήματα της COSMOTE Ελλάδας (σε 21 επί συνόλου 21 καταστημάτων).



✓ Μειώσαμε την κατανάλωση ενέργειας στα καταστήματα κατά 8,6%.

## 3. Πρώτες Ύλεις και Απόβλητα

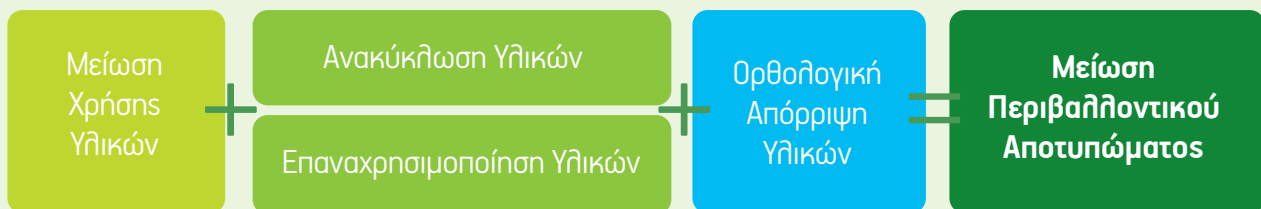
### Α. Αναλύουμε τη χρήση Πρώτων Υλών

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.



### ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΩΝ



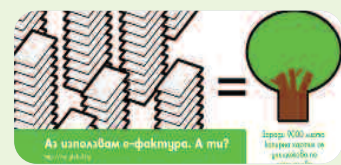
### Β. Χρησιμοποιούμε Ανακυκλωμένα Υλικά

Η COSMOTE για την κάλυψη των αναγκών των καταστημάτων της χρησιμοποιεί μόνο (φιλικότερες προς το περιβάλλον) βιοδιασπώμενες σακούλες. Πιο συγκεκριμένα, το 2011 η COSMOTE προμηθεύτηκε 744.110 σακούλες, ποσότητα μειωμένη κατά 11% σε σχέση με το 2010. Επιπλέον, η εταιρεία χρησιμοποιεί μόνο ανακυκλωμένο χαρτί για όλο το έντυπο υλικό που σχετίζεται με τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.



#### Δράσεις Θυγατρικών

Η χρήση βιο-διασπώμενης σακούλας συνεχίστηκε το 2011 και στα καταστήματα του δικτύου ΓΕΡΜΑΝΟΣ, τα οποία προμηθεύτηκαν 4.365.291 τεμάχια, ενώ, ανακυκλωμένο χαρτί χρησιμοποιείται και στη GLOBUL (Βουλγαρία) για την κάλυψη μέρους αναγκών που σχετίζονται με το φωτοτυπικό χαρτί στα γραφεία και τα καταστήματά της.



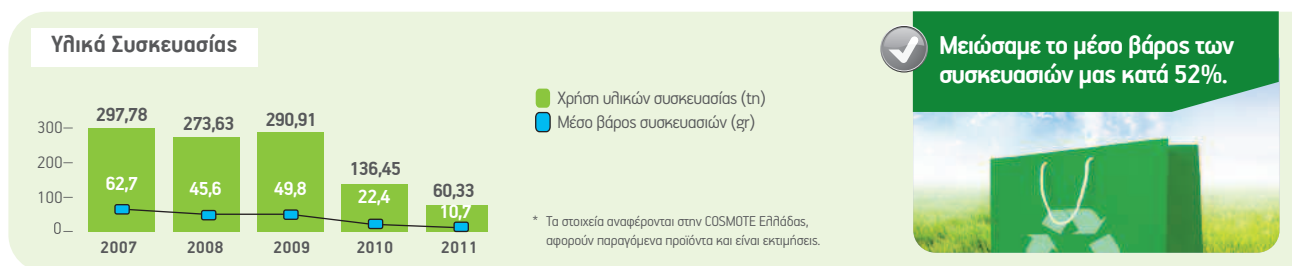
## Γ. Ελέγχουμε την κατανάλωση Υλικών Συσκευασίας

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

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Αλουμίνιο (tn)</b>	12,46	8,81	9,98	1,9	0,02
<b>Ξύλο (tn)</b>	52,93	35,27	37,48	1,4	0
<b>Πλαστικό (tn)</b>	85,94	100,19	102,81	48,15	10,66
<b>Χαρτί-χαρτόνι (tn)</b>	146,46	129,36	140,64	85,00	49,65
<b>Συσκευασίες (τεμ.)</b>	4.748.894	6.001.672	5.843.520	6.083.743	5.650.628
<b>Βιο-διασπώμενες σακούλες (αριθμός)</b>	1.000.000	1.600.000	1.210.000	837.000	744.110

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

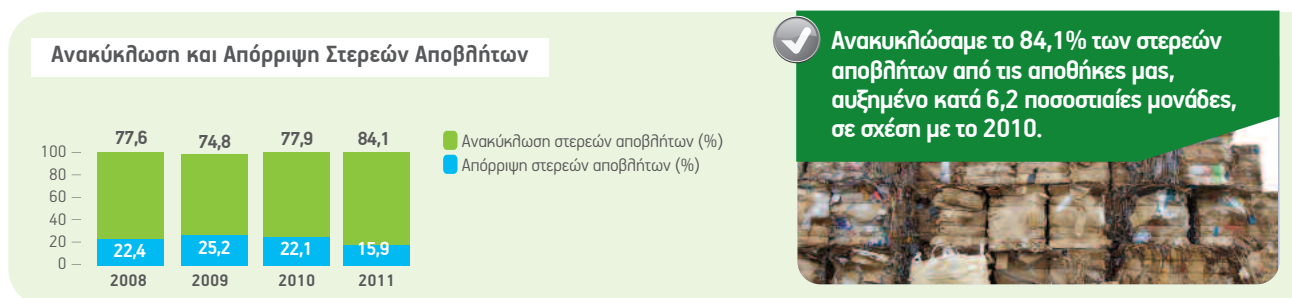
Το 2010, καταργήθηκαν τα πακέτα καρτοκινητής σε μεταλλικό κουτί, με αποτέλεσμα να μειωθεί σημαντικά η χρήση αλουμινίου, του οποίου η παρασκευή είναι ιδιαίτερα ενεργειακόβρα, ενώ η συνολική ποσότητα υλικών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρασκευή προϊόντων έφτασε τους 60,3 tn. Ως αποτέλεσμα, το μέσο βάρος των συσκευασιών μας ανέρχεται πλέον σε 10,7 gr.



## Διαχείριση Γενικών Υλικών

### Δ. Ανακυκλώνουμε Υλικά Αποθηκών

Το 2011, συνεχίστηκε το πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης της Μεταμόρφωσης. Συνολικά, παραδόθηκαν 64,63 tn υλικών συσκευασίας προς ανακύκλωση (36,08 tn χαρτόνια, 11,8 tn πλαστικό, 16,75 tn ξύλου), ενώ, 12,22 tn, υπόλοιπο από μη ανακυκλώσιμα υλικά, προωθήθηκαν προς απόρριψη στο ΧΥΤΑ Άνω Λιοσίων.



### Δράσεις Θυγατρικών

Το 2011, προωθήθηκαν προς ανακύκλωση από την ΓΕΡΜΑΝΟΣ 187,3 tn υλικών συσκευασίας (86,6 tn χαρτόνια, 30,5 tn πλαστικό, 70,2 tn ξύλου), ενώ 39,3 tn από μη ανακυκλώσιμα υλικά, προωθήθηκαν προς απόρριψη στο ΧΥΤΑ Άνω Λιοσίων.



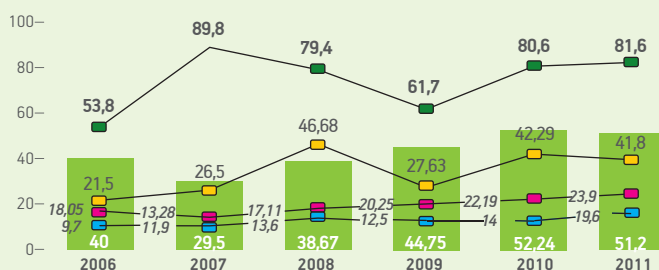
## Ε. Μειώνουμε τη χρήση και ανακυκλώνουμε Χαρτί

Η μείωση της χρήσης χαρτί που χρησιμοποιείται για τις ανάγκες των γραφείων και καταστημάτων είναι μια πρακτική που η COSMOTE ακολουθεί επί σειρά ετών. Η προσπάθεια αυτή, βασίζεται 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 kg χαρτί, που αντιστοιχούν σε περίπου 20 δέντρα ετησίως).
- Ενεργοποίηση δυνατότητας για εκτύπωση και φωτοτύπηση διπλής όψης των εγγράφων στην Ελλάδα.
- Χρήση ανακυκλωμένου φωτοτυπικού χαρτί για την κάλυψη των αναγκών λειτουργίας των γραφείων.
- Εφαρμογή του Προγράμματος "Follow Me Printing", για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των εκτυπώσεων, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χαρτί.

Παράλληλα, δίνουμε έμφαση στην εναλλακτική διαχείριση των ποσοτήτων χαρτί που έχουμε χρησιμοποιήσει, καθώς το 2011, ανακυκλώθηκαν συνολικά 41,8 τν χαρτί.

### Χρήση και Ανακύκλωση Χαρτί



✓ Προωθήσαμε 41,8 τν χαρτί προς ανακύκλωση (πάνω από 50% αυτού που αγοράσαμε).

- Χρήση χαρτί (tn)
- Ανακυκλωμένο προς αγορασμένο χαρτί (%)
- Ανακύκλωση χαρτί (tn)
- Ανακύκλωση ανά εργαζόμενο (kg)
- Χρήση ανά εργαζόμενο (kg)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.



### Δράσεις Θυγατρικών

Για το έτος 2011, η κατανάλωση χαρτί στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE ανήλθε στους 151,2 τν. Παράλληλα, η ανακύκλωση χαρτί στον Όμιλο COSMOTE ανήλθε στους 114,47 τν με σχετικά προγράμματα να εφαρμόζονται στη ΓΕΡΜΑΝΟΣ Ελλάδα (η οποία προώθησε προς ανακύκλωση 49,2 τν), στη GLOBUL και τη ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Βουλγαρία (10,43 τν), στην COSMOTE και τη ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Ρουμανία (7,98 τν) και στην AMC στην Αλβανία (5,3 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 θετική ανταπόκριση και ως αποτέλεσμα το 2011 ο αριθμός των συσκευών και αξεσουάρ που συγκεντρώθηκαν ανήλθε στα 8.282 kg και συλλέχθηκαν 18,04 kg ανά σημείο, που δυστυχώς αντιστοιχεί σε μείωση κατά 29,4%, σε σχέση με το 2010.

Επιπλέον, στο πλαίσιο προγράμματος απόσυρσης παγίων της εταιρείας, προωθήσαμε προς ανακύκλωση 6,33 τν κινητών και αξεσουάρ από τις αποθήκες της COSMOTE. Σημειώνεται ότι οι ποσότητες αυτές δεν προσμετρώνται στα στοιχεία του παρακάτω γραφήματος, διότι δεν αφορούν συμμετοχή πελατών και εργαζομένων.

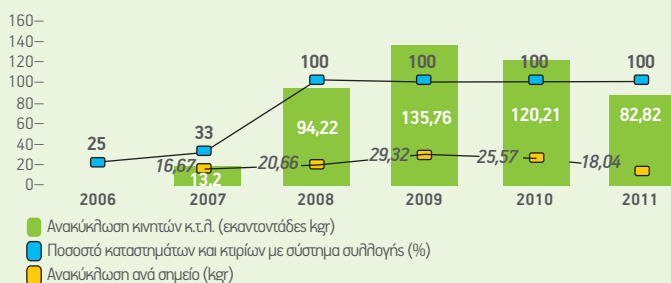


### Δράσεις Θυγατρικών

Το 2011, συνεχίστηκε το αντίστοιχο πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και αξεσουάρ στις θυγατρικές GLOBUL και ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Βουλγαρία (418 kg), καθώς, και στην COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Ρουμανία (234 kg). Η συνολική ποσότητα που ανακυκλώθηκε στον Όμιλο COSMOTE ανήλθε στα 8.934 kg.



### Ανακύκλωση Κινητών, Μπαταριών & Αξεσουάρ



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



- ✓ Εφαρμόζουμε σύστημα ανακύκλωσης κινητών στο 100% των καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.
- ✓ Ανακυκλώσαμε 8,28 τν κινητών-αξεσουάρ, ενώ μειώθηκε η συλλογή ανά κατάστημα κατά 29,4%.

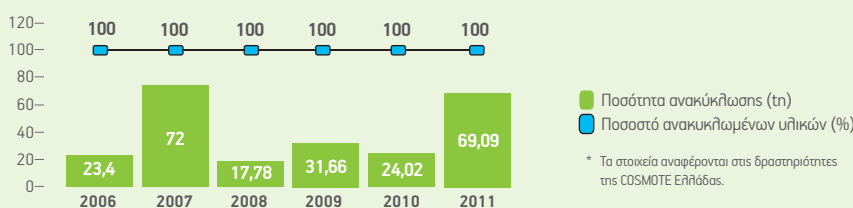
Εκτός από τη συλλογή συσκευών, μπαταριών και αξεσουάρ, η εταιρεία μας παρέχει τη δυνατότητα ανακύκλωσης φορτηών ηλεκτρικών στηλών (οικιακές μπαταρίες) και μελανιών για τους επισκέπτες των καταστημάτων μας. Το 2011, συγκεντρώθηκαν από 459 σημεία συλλογής 44.774 kg ηλεκτρικών στηλών (ή 97,5 kg ανά σημείο συλλογής) και 1.066 τεμάχια μελανιών (ή 2,3 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 Σύλλογικό 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 2011, οι συνολικές ποσότητες που αποσύρθηκαν ανήλθαν σε 69,1 τν.

### Ανακύκλωση Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

- ✓ Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 69,1 τν ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, δηλαδή, το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.

### Δράσεις Θυγατρικών

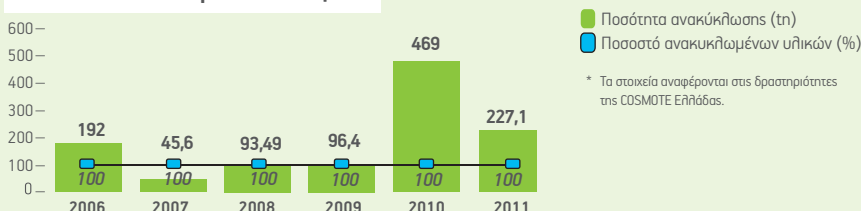
Το 2011, ο Όμιλος COSMOTE προώθησε προς ανακύκλωση συνολικά 97,6 τν ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού του.

### 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 2011 πετύχαμε τον στόχο μας, που αφορούσε στην εναλλακτική διαχείριση του 100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών και προωθήσαμε προς ανακύκλωση 227,1 τν συσσωρευτών μολύβδου-οξέος.

### Ανακύκλωση Συσσωρευτών Μολύβδου



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

- ✓ Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 227,1 τν συσσωρευτών, δηλαδή, το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.

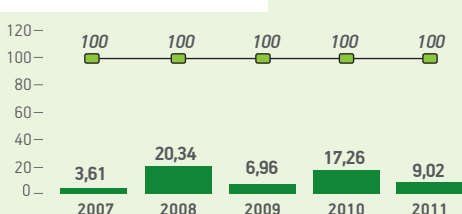
## Θ. Ανακυκλώνουμε Λιπαντικά

Σημαντικής οικολογικής σημασίας είναι η αποφυγή απόρριψης στο περιβάλλον των λιπαντικών που χρησιμοποιούνται στις γεννήτριες συνεχούς λειτουργίας των Σ/Β, καθώς πρόκειται για επικίνδυνα υλικά. Μέσα στο 2011:

- 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 9.021 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.
- Η συλλογή των Α.Λ.Ε. γίνεται ετησίως για τις 24ωρες γεννήτριες, ενώ για τις εφεδρικές γίνεται κάθε δύο έτη.

Το 2011 επιτύχαμε το στόχο που αφορούσε στην εναλλακτική διαχείριση των Α.Λ.Ε. (Απόβλητων Λιπαντικών και Ελαίων) σε ποσοστό 100%. Έτσι, ενώ αγοράστηκαν 22.289 lt λιπαντικών, κατά τη διάρκεια του έτους συλλέχθηκαν 9.021 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 χρονικά με το ημερολογιακό έτος.

### Ανακύκλωση Λιπαντικών



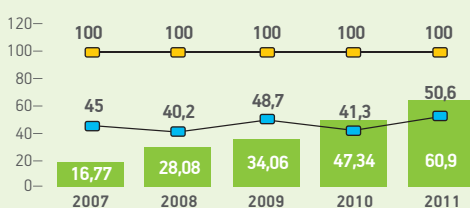
■ Ποσότητα ανακύκλωσης (χιλ. lt)  
 ■ Ποσοστό ανακύκλωσης λαδιών (%)  
 \* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

✓ Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 9.021 lt λιπαντικών, δηλαδή, το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.

## I. 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 2011, ήταν η επαναχρησιμοποίηση του 30% των αγορασθέντων μελανοδοχείων, ο οποίος ξεπεράστηκε, δεδομένου ότι η επαναχρησιμοποίηση έφτασε το 50,6% (σχεδόν 70% πάνω από το στόχο). Πιο συγκεκριμένα, αγοράστηκαν 6.087 νέα μελανοδοχεία εκ των οποίων τα 3.078 ήταν επαναγεμισμένα, δηλαδή, ανακατασκευάστηκαν στην περίπτωση που παρουσίαζαν κάποιο λειτουργικό πρόβλημα και αγοράστηκαν εκ νέου από την εταιρεία. Επιπλέον, 2.234 τεμάχια οδηγήθηκαν προς εναλλακτική διαχείριση ανακύκλωσης.

### Επαναχρησιμοποίηση και Διαχείριση Μελανοδοχείων



■ Χρήση μελανοδοχείων (εκατοντάδες)  
 ■ Επαναχρησιμοποιημένα μελανοδοχεία προς αγορασμένα (%)  
 ■ Εναλλακτική διαχείριση μη ανακυκλώσιμων (%)  
 \* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.



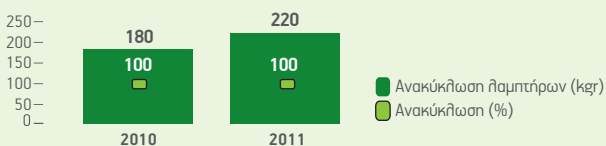
### Δράσεις Θυγατρικών

Το 2011, η επαναχρησιμοποίηση αγορασμένων μελανοδοχείων ξεκίνησε και στην ΓΕΡΜΑΝΟΣ, με το σχετικό ποσοστό να φτάνει το 3,6%.

## 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 το 2011 ανήλθε στα 220 kgp (αύξηση 22,2% σε σχέση με το 2010).

### 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 επιζήμιοι 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.

#### ΠΟΣΙΤΗΤΑ ΠΟΥ ΔΙΕΡΡΕΥΣΕ ΣΤΗΝ ΑΤΜΟΣΦΑΙΡΑ (Δίκτυο, Κτίρια, Καταστήματα)

ΕΙΔΟΣ ΥΛΙΚΟΥ	2009 (Δίκτυο, Κτίρια)	2010 (Δίκτυο, Κτίρια, Καταστήματα)	2011 (Δίκτυο, Κτίρια, Καταστήματα)
R22 (επεξεργασμένο) (kg)	2.057	172,3 (94,7 CFC-11eq)	266 (146,3 CFC-11eq)
R407 (kg)	655	462	681
R410 (kg)	520	159	433
R134 A (kg)	117	24	0
<b>Σύνολο (kg)</b>	<b>3.349</b>	<b>817,3 (94,7 CFC-11eq)</b>	<b>1.380 (146,3 CFC-11eq)</b>

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

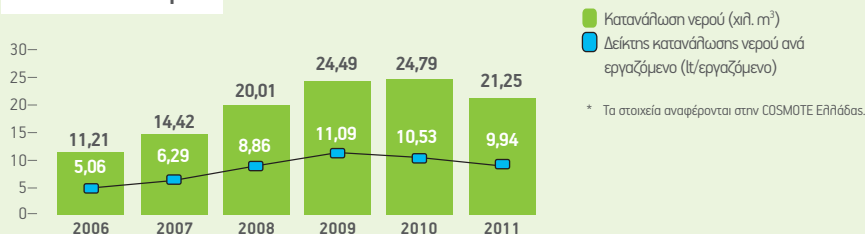
## 5. Νερό

### 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 δεν 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 2011, η συνολική κατανάλωση νερού ανήλθε σε 21.246 m<sup>3</sup> και αντιστοιχεί σε μείωση κατά 14,3% σε σχέση με το 2010 (όπου η αντίστοιχη κατανάλωση ήταν 24.791 m<sup>3</sup>), καθώς επίσης και σε μείωση της κατά κεφαλή κατανάλωσης κατά 5,6%.

#### Κατανάλωση Νερού



✓ **Μειώσαμε την κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο κατά 5,6%.**



#### Δράσεις Θυγατρικών

Το 2011, η κατανάλωση νερού στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, ανήλθε στα 94.811 m<sup>3</sup>. Ενδεικτικό παράδειγμα πρακτικής μείωσης της κατανάλωσης νερού αποτελεί η χρήση βιολογικού καθαρισμού στο κέντρο διανομής της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ στον Αυλιώνα. 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. Το 2011, η συνολική κατανάλωση νερού στην ΓΕΡΜΑΝΟΣ ανήλθε σε 18.656 m<sup>3</sup>, που αντιστοιχεί σε αύξηση κατά 6,6% σε σχέση με το 2010.

## 6. Μετακινήσεις

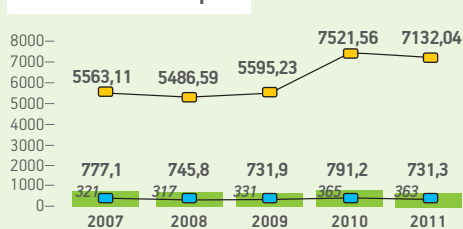
### A. Μειώνουμε την επίδρασή μας από τις οδικές μετακινήσεις

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

- Την απασχόληση εκπαιδευμένων οδηγών και 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 εφοδιασμό των καρτών καυσαερίων.

Το 2011, για τον εταιρικό στόλο αυτοκινήτων της COSMOTE Ελλάδας, που αποτελούνταν, κατά μέσο όρο, από 363 οχήματα, καταναλώθηκαν συνολικά 731.319 lt καυσίμων (εκ των οποίων 845 lt diesel), γεγονός που συνιστά μείωση κατά 7,6% σε σχέση με το 2010, ενώ, διανύθηκαν αποστάσεις περίπου 7,1 εκατ. km. Αυτό αντιστοιχεί σε μείωση της κατανάλωσης καυσίμου, ανά διανυθέν χιλιόμετρο, κατά 1,9% (από 0,105 σε 0,103 lt/Km), η οποία οφείλεται στην ορθολογικότερη διαχείριση του εταιρικού στόλου, αλλά και στη χρήση αποδοτικότερων αυτοκινήτων.

#### Κατανάλωση Καυσίμων



- Λίτρα καυσίμων (χιλ. lt)
- Οχήματα (αριθμός)
- Απόσταση που διανύθηκε (χιλ. km)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

✓ Μειώσαμε την κατανάλωση καυσίμου, ανά διανυθέν χιλιόμετρο, κατά 1,9%.



#### Δράσεις Θυγατρικών

Το 2011, ο εταιρικός στόλος αυτοκινήτων της ΓΕΡΜΑΝΟΣ κατανάλωσε συνολικά 285.976 lt καυσίμων, που αντιστοιχεί σε ποσοτική μείωση κατά 22,5% και ανά διανυθέν χιλιόμετρο κατά 8%.

## 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 3.600 περιβαλλοντικών μελετών, οι οποίες υποβλήθηκαν προς έγκριση στις κατά τόπους Περιφερειακές Ενότητες της χώρας. Επισημαίνεται ωστόσο ότι μέχρι τις 31.12.2011 είχε εγκριθεί μόλις το 40% των αιτήσεων αυτών από τις αρμόδιες υπηρεσίες. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι μετά τη νέα Καλλικρατική δομή της Διοίκησης, όλοι οι φάκελοι διαβιβάστηκαν από τις Περιφερειακές Διευθύνσεις στις Περιφερειακές Ενότητες, χωρίς ωστόσο να χορηγηθεί από τις νέες αδειοδοτούσες Υπηρεσίες σημαντικός αριθμός εγκρίσεων, ενώ παράλληλα κατατέθηκαν νέοι φάκελοι προς αδειοδότηση.
- 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, επιβλήθηκε, αναδρομικά, όλοι οι Σταθμοί κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα οφείλουν να συνοδεύονται από Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, το σύνολο των οποίων εγκρίνουν οι 51 Περιφερειακές Ενότητες 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 50 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 Βάσης 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 ασφαλιούς έκθεσης, όπως ορίζει και η κείμενη νομοθεσία. Οι αντίστοιχες μελέτες είναι μέρη και της περιβαλλοντικής μελέτης που καταθέτει η COSMOTE στην υπηρεσία που είναι υπεύθυνη για την έγκρισή της.

Το ποσό που διέθεσε η COSMOTE, το 2011, σε προγράμματα σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ήταν περίπου € 400.000.

### B. 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 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.

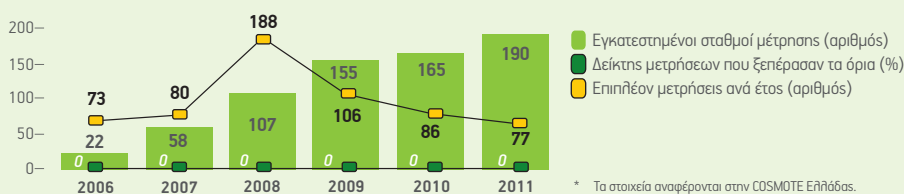


Επίσης:

- Το σύνολο των σταθμών καλύπτει τους νομούς Αιτωλοακαρνανίας, Αττικής, Αρκαδίας, Άρτας, Αχαΐας, Βοιωτίας, Δωδεκανήσου, Έβρου, Ευβοίας, Ευρυτανίας, Ζακύνθου, Ηλείας, Ηρακλείου, Θεσσαλονίκης, Καρδίτσας, Κέρκυρας, Κιλκίς, Κοζάνης, Κορινθίας, Κυκλάδων, Λακωνίας, Λαρίσης, Λέσβου, Λευκάδος, Μαγνησίας, Μεσσηνίας, Ξάνθης, Πέλλης, Πιερίας, Πρεβέζης, Ρεθύμνης, Ροδόπης, Σάμου, Σερρών, Τρικάλων, Φθιώτιδος, Φλωρίνης, 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.



### Πρόγραμμα «Πεδίον 24»



✓ **Αυξήσαμε κατά 15% τον αριθμό των σταθμών μέτρησης του προγράμματος «Πεδίον 24».**



Κάθε χρόνο μεριμνούμε για την αύξηση των σταθμών μέτρησης. Στους 165 σταθμούς που ήταν εγκατεστημένοι το 2010, το 2011 προσθέσαμε επιπλέον 25, ακολουθώντας τον αρχικό στόχο που είχαμε θέσει για 25 νέους σταθμούς. Οι σταθμοί αυτοί πραγματοποιήσαν πάνω από 5 εκατ. μετρήσεις μέσα στο 2011, χωρίς να διαπιστωθούν υπερβάσεις των νομίμων ορίων.

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν και 77 μετρήσεις από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE, ενώ, επιπρόσθετα πραγματοποιήθηκαν 14 ακόμη μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ε.Ε.Α.Ε.). Σε όλες τις περιπτώσεις των μετρήσεων που πραγματοποιήθηκαν, δεν διαπιστώθηκε καμία υπέρβαση των ορίων ασφαούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη. Αξίζει να σημειωθεί ότι, η επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας του προγράμματος συνεχώς καταμέτρησης της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας «pedion24» ανέρχεται κατά μέσο όρο σε 172 επισκέψεις ανά ημέρα.

Το 2011, μας επιβλήθηκε 1 πρόστιμο συνολικού ύψους € 32.000, 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 σύμφορη, παρόλα αυτά η εταιρεία καταβάλλει τα ποσά και στη συνέχεια προσφεύγει στη δικαιοσύνη για την επιστροφή τους.

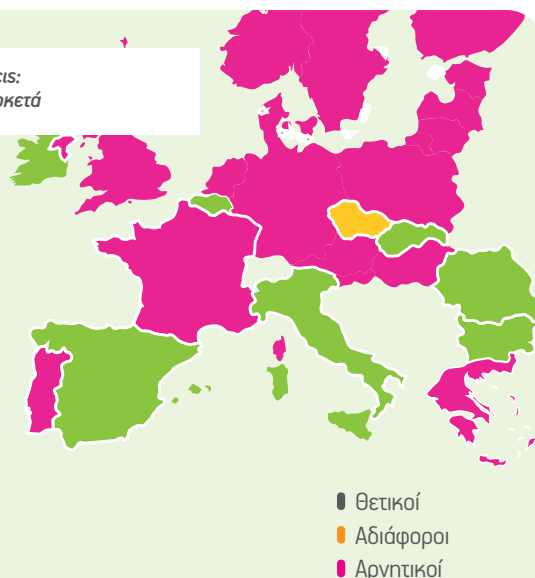
### Γ. Ενημερώνουμε συστηματικά τους συμπολίτες μας

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%.

## Ανησυχείτε για πιθανές επιπτώσεις στην υγεία από την ακτινοβολία;

Απαντήσεις:  
Πολύ και Αρκετά

EL 81%	FR 50%	DE 29%
CY 80%	UK 37%	NL 24%
IT 81%	PT 45%	CZ 31%
LU 47%	EU 46%	EE 23%
SI 56%	IE 49%	HU 23%
PL 46%	AT 38%	DK 16%
MT 37%	LT 39%	FI 21%
BE 53%	LV 21%	SE 17%
RO 51%	ES 54%	
BG 48%	SK 43%	



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 διανεμίσαμε 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 1.400 πολίτες.
- Το έντυπο με τίτλο "Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία", το οποίο μοιράστηκε σε πάνω από 2.200 ενδιαφερόμενους.



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

Κατά τη διάρκεια του 2011, 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, η 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, στην οποία συμμετέχουν στελέχη από τη Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων, τη Γενική Τεχνική Διεύθυνση και τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού, Νομικών Υπηρεσιών και Ρυθμιστικών Θεμάτων, πραγματοποίησαν ενημερώσεις σε 320 μαθητές και φοιτητές από 5 σχολεία, ΑΕΙ και ΤΕΙ της χώρας, ενώ, έγινε και διανομή περίπου 4.000 σχετικών ενημερωτικών εντύπων.

Παράλληλα, δημιουργήσαμε ειδική διεύθυνση e-mail για τις ερωτήσεις του κοινού σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ([emfinfo@cosmote.gr](mailto:emfinfo@cosmote.gr)) και σχετική ενότητα στην εταιρική ιστοσελίδα της COSMOTE.

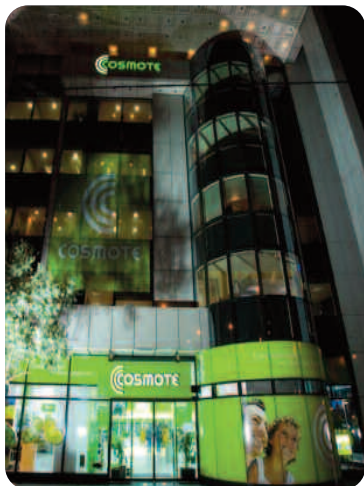
### Ε. Ενημερώνουμε συστηματικά τους εργαζομένους μας

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 αναρτημένου στην ιστοσελίδα της εταιρείας, ενώ, στην GLOBUL (Βουλγαρία) είναι αναρτημένο σχετικό έντυπο στην ιστοσελίδα της εταιρείας, μαζί με σύντομες ερωτήσεις και απαντήσεις.



## 9. Οπτική Όχληση

### A. Μειώνουμε την επίδρασή 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 σαφέστερα 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.

ΣΤΟΙΧΕΙΟ	2007	2008	2009	2010	2011
Αριθμός νέων Σταθμών Βάσης	50	70	150	233	323
Αριθμός νέων Συν-Τοποθετήσεων (Collocations)	11	4	2	10	25
Αριθμός νέων Ειδικών Κατασκευών	30	40	50	110	147

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), στη διεύθυνση [http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/EETT/EETT\\_Decs/Antennas/showM.html?cat=keraias](http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/EETT/EETT_Decs/Antennas/showM.html?cat=keraias)

## 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 ηλεκτρο-γεννήτριες 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 2011 υλοποιήσαμε τα παρακάτω:

- Ευαισθητοποίηση και ενημέρωση των εργαζομένων για θέματα που αφορούν το περιβάλλον και την προστασία του, με τίτλο «Green Green....Το περιβάλλον σε καλεί», με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος 05/06/2011.
- Συνέχιση Προγράμματος Ανακύκλωσης Οικιακών Ηλεκτρικών και Ηλεκτρονικών Μικροσυσκευών σε όλα τα κτήρια μας. Συλλέχθηκαν 1.070 kg, τα οποία προωθήθηκαν για ανακύκλωση.





- Έναρξη προγράμματος ανακύκλωσης χάρτινων, πλαστικών, μεταλλικών και γυάλινων συσκευασιών, στο πλαίσιο του Προγράμματος «Ελα στην ανακύκλωση». Μέσα στο 2011, συλλέχθηκαν περίπου 6 τη χάρτινες, πλαστικές, μεταλλικές και γυάλινες συσκευασίες.
- Ανακοίνωση των αποτελεσμάτων του Προγράμματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της COSMOTE στο Intranet.
- Συμμετοχή στην «Ωρα της Γης» της WWF Ελλάδας.
- Προώθηση Περιβαλλοντικών Προγραμμάτων, με την αξιοποίηση των κορηγιών της εταιρείας.
- Διενεργήθηκε και ειδική ενημέρωση-εκπαίδευση στελεχών των θυγατρικών εταιρειών για θέματα Ενεργειακής Διαχείρισης. Στο πλαίσιο αυτό, συμβάλλουμε στην μεταφορά τεχνογνωσίας για την ανάπτυξη και εφαρμογή του Μοντέλου Ενεργειακής Διαχείρισης από τις θυγατρικές εταιρείες.

**Προμηθευτές:** Το 2011, 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.



**Βοηθήσαμε τους πελάτες μας να μειώσουν την κατανάλωση χαρτιού κατά 250 τη, που αντιστοιχεί στην αποφυγή κοπής περισσότερων από 4.300 δέντρων.**

**Ευρύ Κοινό:** Σημαντικός άξονας δράσης για την COSMOTE αποτελεί μέσα στο 2011 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 81,5 τη χαρτιού, που αντιστοιχούν σε περίπου 1.400 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 169 τη (σε συνδυασμό με τον νέο ανανεωμένο λογαριασμό της COSMOTE), που αντιστοιχούν σε περίπου 2.900 δέντρα. Αντίστοιχη δυνατότητα ηλεκτρονικής ανάληψης λογαριασμών παρέχουν στους πελάτες τους η GLOBUL (Βουλγαρία), όπου περίπου το 34% των συνδρομητών συμβολαίου δεν χρησιμοποιούν έντυπο λογαριασμό, καθώς και η COSMOTE Ρουμανίας.
- 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, πραγματοποιήσαμε ολοκληρωμένη καμπάνια ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την ανακύκλωση των κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ, των μπαταριών και των μελανοδοχείων.
- Τέλος, υλοποιούμε συστηματικά σειρά ενεργειών ευαισθητοποίησης, συμμετοχής και ενημέρωσης του κοινού.

## B. Συνεισφέρουμε στη μείωση της επίπτωσης άλλων κλάδων

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" (ECO-GEM). 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 κλπ).



**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 της αντίστοιχης κατανάλωσης καυσίμου και φυσικά των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.



## 12. Στόχοι και Επιτεύγματα 2011-2012

Δεσμευτήκαμε (το 2011)	Υλοποιήσαμε (το 2011)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2012)	Ημερομηνία Στόχος
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na πιστοποιηθεί η GLOBUL (Βουλγαρία) και η AMC (Αθβανία) κατά ISO 14001.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-4A,9A	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na πιστοποιηθεί η GLOBUL (Βουλγαρία) και η COSMOTE Ρουμανίας κατά ISO 14001.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na βελτιώσουμε το μηχανισμό συλλογής στοιχείων.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-2	100%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na αποτρέψουμε την εκπομπή πάνω από 4.000tn CO<sub>2</sub>, λόγω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε.</li> <li>Na μειώσουμε την κατανάλωση πετρελαίου στα κτίρια κατά 5%.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-2B	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na αποτρέψουμε την εκπομπή πάνω από 4.000 tn CO<sub>2</sub>, λόγω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε.</li> <li>Na μειώσουμε την κατανάλωση πετρελαίου στο Δίκτυο κατά 5%.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na αποτρέψουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 4% ανά Σ/Β, μέσω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-2Γ,Δ	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na αποτρέψουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 4% ανά Σ/Β, μέσω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των απορριμμάτων συσκευασιών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-3Δ	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των απορριμμάτων συσκευασιών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ανακυκλώσουμε το 100% της ποσότητας ΑΗΗΕ που αποσύρεται.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-3Ζ	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ανακυκλώσουμε το 100% της ποσότητας ΑΗΗΕ που αποσύρεται.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na συλλέξουμε 20 κιλά κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ ανά σημείο συλλογής.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-3ΣΤ	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na συλλέξουμε 15 κιλά κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ ανά σημείο συλλογής.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ανακυκλώσουμε το 100% των συσσωρευτών μοιθύβδου που αποσύρονται.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-3Η	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ανακυκλώσουμε το 100% των συσσωρευτών μοιθύβδου που αποσύρονται.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na επαναχρησιμοποιήσουμε το 30% των μελανοδοχείων που αγοράζονται και να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των μη-ανακυκλώσιμων.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-3Ι	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na επαναχρησιμοποιήσουμε το 30% των μελανοδοχείων που αγοράζονται και να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των μη-ανακυκλώσιμων.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ανακυκλώσουμε το 100% λιπαντικών που αποσύρονται.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-3Θ	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ανακυκλώσουμε το 100% λιπαντικών που αποσύρονται.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na εφαρμόσουμε πιλοτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης συσκευασιών στα γραφεία (π.χ. πλαστικό, μέταλλο, γυαλί).</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-3Ε	100%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na αυξήσουμε τα σημεία μέτρησης του «Πεδίον 24» στα 190.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-8B	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na αυξήσουμε τα σημεία μέτρησης του «Πεδίον 24» στα 205.</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na πιστοποιηθεί το Εργαστήριο Μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας Περιβάλλοντος κατά ISO 17025.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα VI-8B	100%		

# VII. Πληροφορίες για τον Απολογισμό

## 1. Συνοπτικός Πίνακας

ΕΝΟΤΗΤΑ	2008	2009	2010	2011
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>				
Δείκτες ποσοτικοί στον Απολογισμό (αριθμός)	112	188	237	256
Δείκτες GRI στον Απολογισμό (G3.1 G Τηλ/νίων - αριθμός)	66	90	99	99
Στελέχη Τμήματος Εταιρικής Υπευθυνότητας (COSMOTE Ελλάδα - αριθμός)	4	5	5	4
Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων (αριθμός)	11	11	11	11
Ανεξάρτητα Μέλη Δ.Σ. (αριθμός/σύνολο)	2/9	2/9	3/9	4/9
Μη-Εκτελεστικά Μέλη Δ.Σ. (αριθμός/σύνολο)	7/9	7/9	7/9	7/9
Καταγγελίες Εργαζομένων	MA	MA	4	9
<b>ΑΓΟΡΑ</b>				
Αξία επενδύσεων (εκατ. €)	494,6	402,5	424,1	321,5
Αξία φόρων (εκατ. €)	448,3	445,8	563,8	465,8
Πελάτες (εκατ.)	20	21,9	20,8	20,5
Κύκλος εργασιών (δισεκ. €)	3,2	3,03	2,8	2,6
Σταθμοί Βάσης (αριθμός - εκτίμηση)	MA	MA	12.500	12.500
Ευαισθητοποίηση πολιτών (COSMOTE Ελλάδα - εκατ.)	MA	MA	1,2	1,2
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>				
Αξία κοινωνικών ενεργειών σε χρήματα (COSMOTE Ελλάδα - εκατ. €)	4,2	2,65	1,36	1,49
Αριθμός κοινωνικών προϊόντων (αριθμός)	3	3	4	4
Αριθμός αιμοδοτών εργαζομένων (COSMOTE Ελλάδα - αριθμός)	324	380		557
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>				
Αριθμός εργαζομένων (αριθμός)	8.844	9.067	9.137	8.625
Θανατηφόρα ατυχήματα (αριθμός)	0	0	0	1
Ατυχήματα με απουσία >1 ημέρας (αριθμός)	39	56	31	29
Γυναίκες σε Διοικητικές θέσεις αναφερόμενες στο Διευθύνοντα Σύμβουλο (COSMOTE Ελλάδα - %)	MA	44,4	50	50
Ώρες εκπαίδευσης (χιλιάδες ώρες)	295,43	309,96	194,7	189
Συμμετοχή σε Συνδικαλιστικά όργανα (COSMOTE Ελλάδα - %)	70	70	70	72
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - COSMOTE Ελλάδα</b>				
Συνολικές εκπομπές CO <sub>2</sub> (από γραφεία, μετακινήσεις, καταστήματα, Δίκτυο κορμού, Σ/Β) (tn)	117.525	127.299	123.747	125.810
Κατανάλωση ρεύματος από ΔΕΗ (από γραφεία, καταστήματα, δίκτυο κορμού, Σ/Β) (MWh)	150.163	165.410	159.051	159.910
Χρήση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (αριθμός Σ/Β)	37	36	37	21
Κατανάλωση πετρελαίου (χιλιάδες lt)	2.336,93	2.310,57	1.907,08	1.858,95
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	20.006	24.498	24.791	21.246
Κατανάλωση πρώτων υλών συσκευασιών (tn)	273,6	290,91	136,45	60,32
Κατανάλωση χαρτιού (γραφείου) (tn)	38,6	44,7	52,24	51,2
Ανακύκλωση κινητών σ-αξεσουάρ (tn)	9,42	13,5	12,02	8,28
Ανακύκλωση μπαταριών μοιτύβδου (tn)	93,5	96,4	469	227,1
Ανακύκλωση χαρτιού (tn)	46,7	27,6	42,29	41,8
Ανακύκλωση λιπαντικών (χιλιάδες lt)	20,34	6,96	17,26	9,02
Ανακύκλωση λιμπιπτήρων (kg)	17,78	31,66	180	220
Ανακύκλωση ΑΗΕΕ (tn)	17,78	31,66	24,02	69,1
Αγορά βιο-διασπώμενων σακουλών (εκατ.)	1,9	5,7	0,837	0,744
Μετρήσεις ακτινοβολίας (εκατ. - εκτίμηση)	4	5	5	5
Απόσταση οδικών μετακινήσεων (εκατ. km-εκτίμηση)	5,48	5,59	7,52	7,1
Πρόστιμα δικαστικών προσφυγών (COSMOTE Ελλάδα - €)	MA	MA	63.000	32.000

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 μπλέ φόντο.
- Η κάλυψη χαρακτηρίζεται ως Πλήρης (Π), Μερική (Μ), Μη Αναφερόμενη (ΜΑ) ή Μη Εφαρμόσιμη (ΜΕ).

### A. Πίνακας Global Compact

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

## B. Πίνακας Αρχών GRI

ΠΑΡ/ΦΟΣ GRI	ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΠΤΥΧΗΣ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΑΛΥΨΗ / ΛΟΓΟΣ ΜΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ
<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,3B,8	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, αντικειμενίου, κατηγορίες πελατών)	I-2A, 3A, III-1A	Π
2.8	Μέγεθος οργανισμού	I-3A, IV-1A, III-1A	Π
2.9	Σημαντικές πρόσφατες αλλαγές (μέγεθος, δομή, ιδιοκτησία)	I-2Γ	Π
2.10	Βραβεία	II-7B	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
3.5	Διαδικασία καθορισμού περιεχομένου	II-1,2,3,6A	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, IV-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
<b>Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή</b>			
4.1	Οργανωτική Δομή (επιτροπές ΔΣ, καθορισμός στρατηγικής)	II-5A, II-4A	Π
4.2	Εκτελεστικός ρόλος Προέδρου ΔΣ	II-5A, I-2B	Π
4.3	Ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη ΔΣ	II-5A	Π
4.4	Μηχανισμός επικοινωνίας μετόχων και εργαζομένων με ΔΣ	II-5A,Γ	Π
4.5	Σύνδεση αμοιβής ΔΣ, Διευθυντών κτλ (και αποχώρησης) με επίδοση οργανισμού (συμπερ.TBL)	II-5A	Π
4.6	Διαδικασίες ΔΣ αποφυγής αντικρουόμενων συμφερόντων	II-5Γ	Π
4.7	Διαδικασία καθορισμού ΔΣ κατεύθυνσης σε θέματα TBL	II-5A, II-4A	Π
4.8	Αποστολή, Κώδικες, Αρχές κτλ. συνδεδεμένα με TBL	II-4A,B	Π
4.9	Διαδικασία ΔΣ παρακολούθησης θεμάτων TBL	II-4A, II-5A	Π
4.10	Διαδικασία παρακολούθησης επίδοσης ΔΣ σε θέματα TBL	II-4A, II-5A	Π
4.11	Δέσμευση και τρόπος εφαρμογής Αρχής της Πρόληψης	VI-8A,B, VI-1A, III-4A	Π
4.12	Συμμετοχή σε εξωτερικές αρχές, πρωτοβουλίες κτλ. που ασπάζεται ο οργανισμός	II-7A	Π
4.13	Συμμετοχή (διεθνής, τοπικές) σε ενώσεις (έργα, διοικητικά κτλ)	II-7A,B, III-2B	Π
4.14	Κατηγορίες Ενδιαφερομένων Μερών	II-6A	Π
4.15	Τρόπος αναγνώρισης Ενδιαφερομένων Μερών	II-6A,B, II-3A	Π
4.16	Μέθοδοι διαλόγου (συχνότητα ανά κατηγορία και τρόπο)	II-6A,B	Π
4.17	Κύρια θέματα που τέθηκαν και τρόποι αντίδρασης οργανισμού	II-6A	Π

## Γ. Πίνακας Δεικτών GRI

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

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΑΛΥΨΗ
EN23	VI-5A	Π
EN24	VI-3 ΣΤ, Ζ, Η, Θ, Ι	Π
EN25	VI-7A,5A	Π
<b>Προϊόντα &amp; υπηρεσίες</b>		
EN26	VI-2,3,10	Π
EN27	VI-3ΣΤ	M
<b>Συμμόρφωση</b>		
EN28	III-2A, VII-1,VI-8B	Π
<b>Μεταφορές</b>		
EN29	VI-6A, II-3B	Π
<b>Γενικά</b>		
EN30	VI-8A	M
<b>ΕΡΓΑΣΙΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	IV-0,8	Π
Πολιτικές	IV-0,3A	Π
Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	II-4A, IV-4Γ, IV-6A	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-4B, III-5A	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	IV-0,8	Π
Δίκαιη μισθοδοσία αδρών-γυναικών	IV-3B	Π
<b>Απασχόληση</b>		
LA1	IV-1A	Π
LA2	IV-1A	M
LA3	IV-5A	Π
<b>Σχέσεις εργαζομένων &amp; διαχείρισης</b>		
LA4	IV-3Γ	Π
LA5	-	MA
<b>Υγιεινή και Ασφάλεια</b>		
LA6	II-4A	Π
LA7	IV-2A,B	M
LA8	IV-2, VI-8E	Π
LA9	IV-2A, II-4A	Π
<b>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</b>		
LA10	IV-4Γ	M
LA11	IV-4A, B, Γ	M
LA12	IV-4A	Π
<b>Διαφοροποίηση και ίσες ευκαιρίες</b>		
LA13	IV-1A, 3B II-5A	Π
<b>Δίκαιη μισθοδοσία αδρών-γυναικών</b>		
LA14	IV-3B	M
LA15	-	MA
<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	IV-0,8	Π
Πολιτικές	IV-0,3A	Π
Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	II-4A, IV-6A, 4Γ	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-4B, III-5A	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	IV-0,8	Π
Αξιολόγηση Οργανωτικών Κινδύνων	II-3A, IV-3A,B, III-5A	Π



ΔΕΙΚΤΗΣ GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΑΛΥΨΗ
Αξιολόγηση Επίδρασης	II-3A, IV-3A,B, III-5A	Π
<b>Πρακτικές επενδύσεων &amp; προμηθειών</b>		
HR1	III-5A, IV-0	M
HR2	III-5A	Π
HR3	II-4B,5B	M
<b>Έλλειψη διακρίσεων</b>		
HR4	IV-3B	Π
<b>Ελευθερία συνδικαλισμού &amp; διαπραγματεύσεων</b>		
HR5	IV-3Γ, III-5A	Π
<b>Παιδική εργασία</b>		
HR6	IV-3A, III-5A	Π
<b>Εξαναγκασμένη και υποχρεωτική εργασία</b>		
HR7	IV-3A, III-5A, II-4A	Π
<b>Πρακτικές ασφάλειας</b>		
HR8	II-4B, III-5A	M
<b>Αυτόχθονες</b>		
HR9	IV-3A	M
<b>Αξιολόγηση</b>		
HR10	-	MA
<b>Διόρθωση</b>		
HR11	-	MA
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>		
Στόχοι και Επίδραση	V-5,0	Π
Πολιτικές	V-0, II-2A	Π
Οργανωτική Ευθύνη	II-4A, I-2B	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	II-4B, IV-6A	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-4B, III-5A	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	V-0,5	Π
<b>Κοινότητα</b>		
S01	V-2A, B, Γ, III-1, V-3,4	
	III-3, VI-8A, II-6	Π
S09	-	MA
S010	-	MA
<b>Διαφθορά</b>		
S02	II-5A, B, II-4A	M
S03	II-4B, III-5A	Π
S04	II-5	Π
<b>Δημόσια πολιτική</b>		
S05	II-7A	M
S06	II-5Γ	Π
<b>Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά</b>		
S07	III-2A	Π
<b>Συμμόρφωση</b>		
S08	VI-8A, III-2A, II-5Γ	Π
<b>ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Στόχοι και Επίδραση	III-0,9	Π
Πολιτικές	III-0, II-2A	Π
Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	III-6A, IV-6A, II-4A	Π

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΑΛΥΨΗ
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-4B, III-5A	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	III-0,9	Π
<b>Υγιεινή και Ασφάλεια πελατών</b>		
PR1	VI-3ΣΤ, VI-8A-Δ, III-5Γ	Π
PR2	III-4A,B,5Γ, VI-8B	Π
<b>Σήμανση</b>		
PR3	III-2A, 5Γ	Π
PR4	III-2A, 4A	Π
PR5	III-7A,B	Π
<b>Επικοινωνία Marketing</b>		
PR6	III-4A	Π
PR7	III-4A, B	Π
<b>Απόρρητο πελατών</b>		
PR8	III-8A, 2A	Π
<b>Συμμόρφωση</b>		
PR9	-	MA
<b>ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>		
<b>ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ</b>		
I01	III-1A	Π
I02	III-3A	Π
I03	VI-8, IV-2Γ	Π
I04	III-5Γ	Π
I05	VI-8A,B	Π
I06	III-5Γ	Π
I07	VI-9A	M
I08	VI-9A	Π
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
<b>Ψηφιακό Χάσμα</b>		
PA1	III-3A	Π
PA2	V-2A, VI-8A	Π
PA3	III-7Γ	Π
PA4	III-3A,7A	Π
PA5	III-4B, V-2A	M
PA6	V-1Γ, III-1A,B	Π
<b>Πρόσβαση σε Υπηρεσίες Περιεχομένου</b>		
PA7	III-4Γ	Π
<b>Σχέσεις με Πελάτες</b>		
PA8	VI-8, III-6A	Π
PA9	VI-8A, III-6A	Π
PA10	III-4B	Π
PA11	III-4B, 6	Π
<b>ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ</b>		
TA1	-	MA
TA2	I-1A, V-1A	M
TA3	V-1A, III-1A, 3A	M
TA4	III-3A	M
TA5	-	MA
<b>ΆΛΛΟ</b>		
EC13	III-5A, 2A, B, VI-3ΣΤ	Π

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

ΑΡΧΗ	ΠΕΡΙΛΗΨΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΑΛΥΨΗ
<b>Συμμετοχικότητα</b> (Inclusivity)	Αναγνώριση και διάλογος με τους Κοινωνικούς Εταίρους για τη πλήρη κατανόηση των σημαντικών θεμάτων.	II-6	Π
<b>Ουσιαστικότητα</b> (Materiality)	Καθορισμός θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τους Κοινωνικούς Εταίρους.	II-1,2,3,4	Π
<b>Ανταπόκριση</b> (Responsiveness)	Ανταπόκριση στα σημαντικά θέματα και διαφάνεια σχετικά με την επίδοσή μας.	II-8, VI-11, V-5, IV-8, III-9	Π

## Ε. Πίνακας ISO26000 (International Standard)

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

## 3. Γλωσσάριο

**ΆμεΑ:** 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 Τυποποίησης (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 ασφαλή επιπέδου μη-ιονίζουσας ακτινοβολίας.

**Παγκόσμια Διακήρυξη των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων του ΟΗΕ:** Ψηφίστηκε από τη Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ το 1948 και αξίζει τα ανθρώπινα 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.

**Στερεά 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 κατάψυξης.

# 4. Εξωτερικός Έλεγχος

## Α. Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφινός & Καμπάνης Α.Ε. ('Deloitte') προς τη διοίκηση της COSMOTE ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗ-ΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. ('COSMOTE') επί του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011 ('ΕΥ') για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2011.

### 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 αναφορικά με θέματα ΕΥ,
- Ουσιαστικότητα - πως αξιολόγησαν τη σημαντικότητα κάθε θέματος ΕΥ,
- Ανταπόκριση - πως ανταποκρίθηκαν στα θέματα των ενδιαφερομένων μερών και πως αυτά αντικατοπτρίζεται στον Απολογισμό ΕΥ.

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

- Εργατικά ατυχήματα και ημέρες απουσίας από την εργασία, σελ 42.
- Συνολικός αριθμός εκπαιδύσεων σε θέματα ασφάλειας εργασίας αναρχιπτών και εναερίων, σελ 43.
- Ποσοστό των αποχωρήσεων, σελ 40.
- Ποσοστό γυναικών COSMOTE σε ανώτερες θέσεις που αναφέρονται σε Διευθύνοντα Σύμβουλο, σελ 44.
- Ποσότητα ανακυκλωμένων λιπαντικών, σελ 70.
- Ποσότητα ανακυκλωμένων συσσωρευτών σε Σ/Β, σελ 69.
- Ποσότητα ανακυκλωμένων υλικών συσκευασίας και ποσότητα μη ανακυκλώσιμων υλικών, σελ 67.
- Κατανάλωση ρεύματος από το δίκτυο κορμού, Σ/Β, γραφεία και καταστήματα, σελ 64, 65, 66.
- Ποσότητα ανακυκλωμένων κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ, σελ 69.
- Αριθμός μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας, σελ 74.
- Πιστότητα πελατών, σελ 37.
- Αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με την κοινωνική ευαισθησία, σελ 22.
- Παράπονα των συνδρομητών και ποσοστά παραπόνων που διαχειρίζονται σε δύο εργάσιμες ημέρες, σελ 36.
- Αριθμός εκπαιδύσεων εργαζομένων, σελ 46.
- Προμηθευτές που αξιολογήθηκαν σε σχέση με τον ετήσιο όγκο προμηθειών σε ευρώ, σελ 34.

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

Διασφάλιση ότι η αυτοαξιολόγηση της COSMOTE στο επίπεδο B+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 7, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών του GRI για τη σύνταξη του απολογισμού δεν είναι ουσιωδώς ανακριβής. Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες της COSMOTE στην Ελλάδα. Παρέχουμε 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 ποιοτική προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση. Παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). 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 παρομοίους επιπέδους διασφάλισης 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 επισκόπηση 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 2011, 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 2011.
- 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 2011.
- 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 81, 82, 83, περιλαμβάνει τους σχετικούς δείκτες, και
- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο του Απολογισμού ΕΥ σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγήσαμε βελτιώσεις / προθήκες στον Απολογισμό, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

## Η ανεξαρτησία και οι δεξιότητες 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 2011 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-6 «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.

## 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 2011:

- Εντατικοποίησε την αξιολόγηση των προμηθευτών βάσει ενός συστήματος το οποίο περιλαμβάνει κριτήρια ΕΥ.
- Προσέφερε σε ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες και εργαζόμενους), μέσω της πρωτοβουλίας «ο κόσμος μας, εσύ», τη δυνατότητα συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων επί της συγκεκριμένης ενέργειας 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 περαιτέρω 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.
- Η Διοίκηση της COSMOTE έχει καθιερώσει μια διαδικασία διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη για τη διαμόρφωση μίας ολοκληρωμένης και συνεπούς στρατηγικής στα θέματα ΕΥ. Η μελλοντική και σταδιακή ενσωμάτωση της εν λόγω διαδικασίας στις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες που ακολουθεί η COSMOTE, θα οδηγούσε σε μια περισσότερο δομημένη προσέγγιση του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

## Ουσιαστικότητα:

- Η τακτικότερη επαφή της ομάδας ΕΥ με τους εκπροσώπους των τμημάτων της COSMOTE, προκειμένου να εξεταστεί εκ νέου η αναγνώριση των ενδιαφερόμενων μερών και να εντοπιστούν τα θέματα ΕΥ που τους απασχολούν, θα βοηθούσε τη COSMOTE στην εφαρμογή κατάλληλων πολιτικών ΕΥ για την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών τους.

## 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 όλη τα τμήματα που διαχειρίζονται σημαντικά θέματα ΕΥ, θα βοηθούσε την COSMOTE να βελτιώσει την επίδοσή της στην ΕΥ.
- Η καταγραφή της διαδικασίας για τη σύνταξη και την έκδοση του Απολογισμού ΕΥ βρίσκεται σε εξέλιξη. Προτείνεται η ενσωμάτωση της εν λόγω διαδικασίας 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.

## Τα συμπεράσματά μας

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

1. COSMOTE εφάρμοσε τις διαδικασίες, όπως αυτές περιγράφονται στη σελίδα 84, 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 σιδηρόπονη που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης ΕΥ, όπως αυτοί ορίζονται παραπάνω, 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.

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.

Αθήνα, 25 Μαΐου 2012

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

Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

Πάρις Ευθυμιάδης

Εταίρος



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



## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **COSMOTE Group** has presented its report "Corporate Responsibility Report 2011" 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, 16 May 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex".

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



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

*The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. [www.globalreporting.org](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 10 May 2012. 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 παρακάτω ερωτηματολόγιο, που βρίσκεται στην Ιστοσελίδα της εταιρείας στην διεύθυνση [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)









Ανάπτυξη Απολογισμού: STREAM Management / [www.stream-eu.com](http://www.stream-eu.com)

Το παρόν έντυπο τυπώθηκε στο τυπογραφείο του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων, ΚΕΘΕΑ, Σχήμα + Χρώμα



Το έργο μας συμβάλει σε χαρτί, πιστοποιημένο με FSC LABEL από την ΕΕ, αποζημιωμένο κατά 40% από ανακυκλωμένο χαρτί και 55% από Πιστοποιημένη Δασοπονία FSC.



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