



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2012

ΕΡΕΥΝΑ
ΙΚΑΝΟΤΗΤΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
Παρακολουθήστε βαθμολογώντας την εμπειρία σας

Άριστη
Καλή
Μετα
Όχι πολύ καλή



A. Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου	4
B. Σχετικά με τον Απολογισμό	5
1. Εταιρικά Προφίλ	7
1.1 Επενδύοντας στην Ψηφιακή Ελλάδα	8
1.2 Εταιρείες	9
1.3 Προϊόντα και Υπηρεσίες	13
2. Στρατηγική και Διοίκηση	14
2.1 Στόχοι και Επιτεύγματα	15
2.2 Ενοποιημένη Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας	16
2.3 Στρατηγικό Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας	17
2.4 Εταιρική Διακυβέρνηση	19
2.5 Σύστημα και Πολιτικές Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης	20
2.6 Ενδιαφερόμενα Μέρη	24
2.7 Συμμετοχές και Αναγνώριση	29
2.8 Στόχοι 2012 & 2013	33
3. Αγορά	35
3.1 Στρατηγική και Διοίκηση	36
3.2 Υπεύθυνος Ανταγωνισμός	36
3.3 Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα	39
3.4 Υπεύθυνο Marketing	41
3.5 Υπεύθυνες Προμήθειες	43
3.6 Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και Ενημέρωση του Κοινού	45
3.7 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	49
3.8 Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων	50
3.9 Επιχειρησιακή Συνέχεια	51
3.10 Στόχοι 2012 & 2013	53
4. Εργαζόμενοι	54
4.1 Στρατηγική και Διοίκηση	55
4.2 Ανθρώπινο Δυναμικό	56
4.3 Υγεία και Ασφάλεια	57
4.4 Δίκαιη Εργασία	60
4.5 Παροχές Εργαζομένων	64

4.6 Ανάπτυξη Εργαζομένων	65
4.7 Εσωτερική Επικοινωνία	66
4.8 Ικανοποίηση Εργαζομένων	67
4.9 Στόχοι 2012 & 2013	68
5. Κοινωνία	69
5.1 Στρατηγική και Διοίκηση	70
5.2 Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές	70
5.3 Κοινωνική Συνεισφορά	73
5.4 Συνεισφορά στην Ευημερία και στη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών	79
5.5 Εθελοντισμός Εργαζομένων	82
5.6 Στόχοι 2012 & 2013	84
6. Περιβάλλον	85
6.1 Εισαγωγή	86
6.2 Στρατηγική και Διαχείριση	87
6.3 ΤΠΕ και Βιώσιμη Ανάπτυξη	89
6.4 Διαχείριση Ενέργειας και Αντιμετώπιση Κλιματικής Αλλαγής	90
6.5 Κατανάλωση Πρώτων Υλών και Διαχείριση Απορριμμάτων	97
6.6 Άλλες Περιβαλλοντικές Πλευρές της Λειτουργίας του ΟΤΕ και της COSMOTE	101
6.7 Δράσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης	108
6.8 Στόχοι 2012 & 2013	110
7. Πληροφορίες για τον Απολογισμό	112
7.1 Δείκτης AccountAbility Principles Standard (AA1000)	113
7.2 Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Έκθεση Απολογισμού ή Αναφοράς (Communication on Progress - COP) για το 2012	114
7.3 Δείκτης Global Reporting Initiative G3.1	116
7.4 Εξωτερικός Έλεγχος	122

Α. ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Και το 2012, η οικονομική κρίση συνέχισε να πρωταγωνιστεί στις αγορές που έχουμε παρουσία. Χάρη στα μέτρα που λάβαμε έγκαιρα, χτίσαμε πάνω στις αρχές της ανταγωνιστικότητας και της Εταιρικής Υπευθυνότητας, δύο εταιρείες ισχυρές που επιδεικνύουν ανθεκτικότητα, κόντρα στις πτωτικές τάσεις που επικρατούν.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας (ΕΥ) για το 2012, είναι ο πρώτος στον οποίο ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρουσιάζουν από κοινού τα προγράμματα και τα επιτεύγματά τους στον τομέα της υπεύθυνης και βιώσιμης ανάπτυξης. Είναι αποτέλεσμα της ενοποίησης των λειτουργιών ΕΥ και Περιβάλλοντος του ΟΤΕ και της COSMOTE, που πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 2012 και η οποία αποτελεί ένα από τα πρώτα βήματα για τη λειτουργική ενοποίηση των δύο εταιρειών, απόδειξη της σπουδαιότητας της Εταιρικής Υπευθυνότητας για την επιχείρηση και τους εργαζομένους μας.



Σε ένα εξαιρετικά δυσχερές κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, η εντατική προσπάθεια του ΟΤΕ και της COSMOTE να διατηρήσουν τις αξίες τους, βάζοντας παράλληλα τις βάσεις για τη μελλοντική τους ανάπτυξη, γίνεται εμφανής μέσα από τον Απολογισμό ΕΥ του 2012. Στο πλαίσιο ενός ιδιαίτερα απαιτητικού προγράμματος μετασχηματισμού που ξεκινήσαμε πριν από δύο χρόνια, καθ' όλη τη διάρκεια της περασμένης χρονιάς, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέχισαν να βρίσκονται στην κορυφή της αγοράς, βελτιώνοντας την εμπειρία των πελατών σε όλα τα επίπεδα, ιδίως στον τομέα της σταθερής τηλεφωνίας. Επενδύσαμε σε νέες τεχνολογίες και υποδομές και εμπλουτίσαμε το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων και υπηρεσιών μας, ενώ παρά τις εντατικές προσπάθειες για μείωση του κόστους, φροντίσαμε να προσφέρουμε στους ανθρώπους μας ένα περιβάλλον εργασίας που είναι ασφαλές, δίκαιο και ευνοεί την προσωπική ανάπτυξη. Σε ό,τι αφορά την κοινωνία και το περιβάλλον, εντατικοποιήσαμε την υποστήριξή μας σε προγράμματα για τους νέους και τις πιο ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, επεκτείναμε περαιτέρω τις πρωτοβουλίες εκπαίδευσης του κοινού σχετικά με την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και κάναμε ακόμη περισσότερα βήματα για την εξοικονόμηση ενέργειας και την αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής.

Μέσα στο 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποίησαν το 90% περίπου των στόχων ΕΥ που είχαν θέσει για τη χρονιά, ενώ ένας μικρός αριθμός στόχων τεχνικής φύσης προχώρησαν μόνο εν μέρει ή αναβλήθηκαν κατά τη διάρκεια της αναδιοργάνωσης. Η συνεχής δέσμευση του ΟΤΕ και της COSMOTE σε θέματα ΕΥ συνδέεται άρρηκτα με το επιχειρηματικό πλάνο των εταιρειών, ενώ καθοδηγείται από διεθνή πρότυπα όπως τα GRI και το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών. Η ευθυγράμμιση της στρατηγικής και των Απολογισμών ΕΥ του Ομίλου μας με αυτά τα πρότυπα, αντικατοπτρίζει την πεποίθησή μας ότι η βιωσιμότητα και η υπευθυνότητα αποτελούν αναπόσπαστα στοιχεία για τη μακροπρόθεσμη επιχειρηματική επιτυχία του ΟΤΕ.

Για το 2013 και κατά τα επόμενα χρόνια, θα συνεχίσουμε το μετασχηματισμό του τομέα σταθερής τηλεφωνίας μας, που αναμένεται να οδηγήσει στην πλήρη ενοποίηση των δύο εταιρειών. Οι στόχοι μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας θα συνεχίσουν να είναι προσανατολισμένοι στη δράση, με έμφαση στο δίκαιο ανταγωνισμό, την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο, την ανάπτυξη των εργαζομένων, την ενεργειακή απόδοση και την υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

Κοιτώντας μπροστά, είμαι βέβαιος ότι ο ΟΤΕ και η COSMOTE σημειώνουν σημαντική πρόοδο στο δρόμο της βιώσιμης ανάπτυξης, ως ηγέτες στις αγορές τους σε επίπεδο πελατοκεντρικής φιλοσοφίας καινοτομίας, αλλά και σε θέματα κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.

Μιχάλης Τσαμάζ
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2012 είναι ο πρώτος κοινός Απολογισμός του ΟΤΕ και της COSMOTE, μετά από επτά χρόνια, κατά τα οποία οι δύο εταιρείες δημοσίευαν διαφορετικούς Απολογισμούς. Ο κοινός Απολογισμός εκδίδεται μετά τη δημιουργία των Τμημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Ομίλου ΟΤΕ, τα οποία λειτουργούν στο πλαίσιο της ενιαίας Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας, η οποία δημιουργήθηκε το Μάρτιο του 2012.

Φέτος, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας δημοσιεύεται εξολοκλήρου διαδικτυακά, στο πλαίσιο μιας πρωτοβουλίας με περιβαλλοντική σημασία. Μια σύντομη 20σέλιδη σύνοψη του Απολογισμού θα διανεμηθεί σε έντυπη μορφή στην Ετήσια Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ για το 2013.

Πεδίο εφαρμογής και Όρια του Απολογισμού

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας καλύπτει την περίοδο από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2012 (εκτός σχετικών αναφορών που γίνονται σε συγκεκριμένα σημεία).

Ο Απολογισμός καλύπτει τις λειτουργίες και τη δραστηριότητα του ΟΤΕ Α.Ε. και της COSMOTE Α.Ε στην Ελλάδα. Τα κεντρικά γραφεία των δύο εταιρειών βρίσκονται στην Αθήνα.

Συνοπτικά στοιχεία για τις θυγατρικές των δύο εταιρειών στην Ελλάδα περιλαμβάνονται στο Κεφάλαιο «Εταιρικά Προφίλ», ενώ σε κάθε ενότητα του Απολογισμού εμπεριέχονται σύντομες αναφορές για τις θυγατρικές των δύο εταιρειών εκτός Ελλάδας, με την σημείωση: «Δράσεις Θυγατρικών». Αυτή η προσέγγιση αποτελεί συνέχεια του πεδίου εφαρμογής και των ορίων που ακολουθήσαν τα προηγούμενα χρόνια ο ΟΤΕ και η COSMOTE.

Ορισμός Περιεχομένου Απολογισμού

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

- των Κατευθυντήριων Οδηγιών για την Έκδοση Απολογισμών Βιωσιμότητας (Sustainability Reporting Guidelines) της πρωτοβουλίας Global Reporting Initiative, GRI G3.1
- των Αρχών Συμμετοχικότητας, Ουσιαστικότητας και Ανταπόκρισης του Προτύπου AA1000 AccountAbility Standard
- των Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.
- Πίνακες με δείκτες για κάθε ένα από αυτά τα πρότυπα παρέχονται στα Παραρτήματα που βρίσκονται στο τέλος του Απολογισμού.
- Η διαδικασία που ακολουθείται για τη χρήση των συγκεκριμένων προτύπων, στην επιλογή του περιεχομένου του Απολογισμού, παρατίθεται στην Ενότητα 2.3. Αυτό περιλαμβάνει τις Αρχές Ουσιαστικότητας (2.3.2) και την ιεράρχηση των θεμάτων του Πλαισίου ΕΥ και του Απολογισμού (2.3.3)
- Κύριες ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών, για τις οποίες διαμορφώνεται ο Απολογισμός είναι οι εργαζόμενοι, οι μέτοχοι, οι καταναλωτές, το κοινό και οι ρυθμιστικές αρχές, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και οι Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί. Τα θέματα που τίθενται από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και η ανταπόκριση των εταιρειών παρουσιάζονται στην Ενότητα 2.6.3.

Για τέταρτη συνεχή χρονιά, οι ξεχωριστοί ανά εταιρεία Απολογισμοί, αλλά και ο νέος κοινός Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2012, υπόκεινται σε εξωτερική πιστοποίηση, η οποία καλύπτει τόσο το Επίπεδο Εφαρμογής GRI και το Πρότυπο Υπευθυνότητας AA1000 όσο και συγκεκριμένους δείκτες επίδοσης των εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE.

Δεδομένα Απολογισμού

Τα δεδομένα που περιέχονται σε αυτόν τον Απολογισμό, παρέχονται από τα συστήματα καταγραφής του ΟΤΕ και της COSMOTE και περιλαμβάνουν: αθροιστικά οικονομικά δεδομένα σχετικά με το προσωπικό, την εξυπηρέτηση πελατών και συνοπτικά δεδομένα σχετικά με ρυθμιστικά μέτρα. Παράλληλα περιλαμβάνουν και δεδομένα σχετικά με το περιβάλλον, υπολογισμένα σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτές μεθόδους, βάσει των στοιχείων που παρέχονται από τις διευθύνσεις τεχνολογίας και λειτουργιών του ΟΤΕ και της COSMOTE. Ειδικότερα:

- Για τη συλλογή και παρουσίαση των δεδομένων ακολουθούνται οι δείκτες και τα πρότυπα του GRI.
- Όπου υπάρχει η δυνατότητα, παρουσιάζονται ποσοτικά δεδομένα των τριών τελευταίων ετών και για τις δύο εταιρείες, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα σύγκρισης με τα δεδομένα που παρουσιάστηκαν στους Απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας των δύο εταιρειών για το 2011.
- Σε ορισμένες περιπτώσεις, στους τομείς όπου οι δύο εταιρείες δεν έχουν συγχωνεύσει ακόμη τις λειτουργίες τους, οι πολιτικές, οι πρωτοβουλίες και οι ενέργειες, παρουσιάζονται ξεχωριστά για κάθε εταιρεία.
- Για ορισμένα ζητήματα εφαρμόζονται και αναφέρονται ξεχωριστές πολιτικές, λόγω των υπαρχόντων διαφορών που αφορούν ζητήματα λειτουργίας της σταθερής και της κινητής τηλεφωνίας.
- Όσον αφορά ορισμένες παραμέτρους υπολογισμού, που σχετίζονται κυρίως με δεδομένα για το περιβάλλον, όπως παρουσιάζονται στο σχετικό τμήμα του απολογισμού, έγιναν τροποποιήσεις, προκειμένου να διατηρηθεί η συνοχή μεταξύ των εκτιμή-

σεων του ΟΤΕ και της COSMOTE και να βελτιωθεί η εναρμογή των απολογισμών, στο πλαίσιο του Ομίλου Deutsche Telekom.


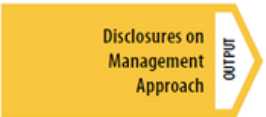
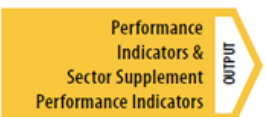
- Στο πρώτο Κεφάλαιο, στον «Πίνακα Οικονομικής Συνεισφοράς», τα στοιχεία που επισημαίνονται με * για το 2010 και το 2011 έχουν τροποποιηθεί, λόγω λογιστικής επαναταξινόμησης των εσόδων.

Περιορισμοί του Απολογισμού

Λόγω της αναδιάρθρωσης του ΟΤΕ και της COSMOTE, η οποία βρίσκεται σε εξέλιξη, δεν στάθηκε εφικτό να ενσωματωθούν όλες οι πληροφορίες, τα δεδομένα ή ο απολογισμός των στόχων.

Επίπεδο Εφαρμογής GRI

Για το Επίπεδο Εφαρμογής GRI, όσον αφορά στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2012, γίνεται αναφορά παρακάτω. Το Επίπεδο Εφαρμογής B+ έχει επαληθευθεί από φορέα εξωτερικής πιστοποίησης και από τον Έλεγχο Επιπέδου Εφαρμογής της GRI.

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
 Profile Disclosures	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	
 Disclosures on Management Approach	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach disclosed for each Indicator Category	
 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic, and environment.**		Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility.***		Respond on each core and Sector Supplement* indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.	
		Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured
				✓		
	* Sector supplement in final version ** Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 7 of the 10 must be from the original GRI Guidelines *** Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 14 of the 20 must be from the original GRI Guidelines					

Η Δήλωση του GRI για τον Έλεγχο του Επιπέδου Εφαρμογής και η Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης παρατίθενται στο τέλος του Απολογισμού, στην ενότητα «7.4 Εξωτερικός Έλεγχος»



Σχόλια σχετικά με τον Απολογισμό

Κάθε γνώμη και σχόλιο του αναγνώστη για τον Απολογισμό ΕΥ είναι ευπρόσδεκτα. Στείλτε τα σχόλιά σας στη διεύθυνση:

ote-cosmote.cr@ote.gr



1. ΕΤΑΙΡΙΚΑ
ΠΡΟΦΙΛ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012

1.1 Επενδύοντας στην Ψηφιακή Ελλάδα

Το 2012, ο Όμιλος ΟΤΕ βρέθηκε για άλλη μια φορά αντιμέτωπος με τη βαθιά οικονομική ύφεση στην οποία βρίσκονται όλες οι χώρες όπου δραστηριοποιείται. Ειδικά στην Ελλάδα, η συνεχιζόμενη δημοσιονομική κρίση είχε περαιτέρω αρνητικές συνέπειες στο σύνολο της κοινωνίας και φυσικά στην επιχειρηματική απόδοση. Παρά τις σημαντικές προσπάθειες ανάκαμψης, η ανεργία παραμένει σε υψηλά επίπεδα, οι επενδύσεις είναι στάσιμες και οι καταναλωτικές δαπάνες έχουν μειωθεί σε πρωτοφανή επίπεδα.

Σε αυτό το δυσμενές περιβάλλον, ο κλάδος Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) αποκτά ακόμα πιο σημαντικό ρόλο στο πλαίσιο των προσπαθειών για βιώσιμη ανάπτυξη. Η καινοτομία και οι υπερσύγχρονες υποδομές, με σημείο εστίασης τα δίκτυα νέας γενιάς, μπορούν να μετατραπούν σε βασικούς μοχλούς ανάπτυξης και ανταγωνιστικότητας. Όπως δηλώνει ο Ο.Ο.Σ.Α., τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα υψηλών ταχυτήτων, αποτελούν μια ζωτικής σημασίας πλατφόρμα για το εμπόριο και τη βιομηχανία του 21ου αιώνα. Ενισχύουν την καινοτομία και δίνουν ώθηση στην παραγωγικότητα σε όλους τους κλάδους, μέσα από αποτελεσματικές πλατφόρμες επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων. Τα ευρυζωνικά δίκτυα αυξάνουν τον αντίκτυπο των ιδιωτικών και δημόσιων επενδύσεων, οι οποίες εξαρτώνται από τις τηλεπικοινωνίες υψηλής ταχύτητας. Η ευρυζωνικότητα παίζει επίσης καθοριστικό ρόλο όσον αφορά στα «έξυπνα» δίκτυα εξοικονόμησης ηλεκτρικής ενέργειας, τα «έξυπνα» κτήρια και τα «έξυπνα» συστήματα μεταφορών, τα οποία θα οδηγήσουν προς μια πιο «πράσινη» οικονομία.

Στο ίδιο πλαίσιο, η πρόσβαση στο Διαδίκτυο καθίσταται τόσο σημαντική ώστε, σύμφωνα με μια Έκθεση των Ηνωμένων Εθνών, θα πρέπει να αποτελεί ανθρώπινο δικαίωμα και προτεραιότητα για όλα τα κράτη, καθώς το Διαδίκτυο έχει αναδειχθεί σε απαραίτητο εργαλείο για τη διασφάλιση ενός ευρέος φάσματος ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την καταπολέμηση της ανισότητας και την επιτάχυνση της ανάπτυξης.

Σύμφωνα με τον «Πίνακα Βαθμολογίας Ψηφιακού Θεματολογίου (Digital Agenda Scoreboard) της Ε.Ε. για το 2012»¹, 3 στα 4 νοικοκυριά στην Ευρώπη έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Τα υψηλότερα ποσοστά παρατηρήθηκαν στη Δανία, την Ισλανδία, την Ολλανδία, τη Νορβηγία, το Λουξεμβούργο και τη Σουηδία, ενώ τα χαμηλότερα στην Ελλάδα, τη Ρουμανία και τη Βουλγαρία. Στην περίπτωση της Ελλάδας, η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στα μέσα του 2012 αντιστοιχεί στο 22,6% του πληθυσμού², ενώ η απόδοση όσον αφορά στην έναρξη της χρήσης έχει βελτιωθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια. Κατά τους πρώτους μήνες του 2012, η διείσδυση της ευρυζωνικότητας της σταθερής τηλεφωνίας, σε αναλογία με τον πληθυσμό της χώρας, έφτασε το 21,8%, με το μέσο όρο στην Ε.Ε. να ανέρχεται σε 27,7%. Αντίστοιχα, η διείσδυση της ευρυζωνικότητας της κινητής τηλεφωνίας ήταν 36,5%, με το μέσο όρο στην Ε.Ε. να ανέρχεται σε 43,1%.

Καθώς αποτελούν τον κορυφαίο Όμιλο Τηλεπικοινωνιών στη χώρα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αντιλαμβάνονται απόλυτα το σημαντικό τους ρόλο ως προς τη διαμόρφωση ανοδικών τάσεων για τη χώρα και την οικονομία. Γι' αυτό το σκοπό και παρά τη δέσμευσή του για μείωση του λειτουργικού κόστους, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε στην πλήρη υλοποίηση της στρατηγικής ανάπτυξης και των επενδυτικών προγραμμάτων του. Μόνο το 2012, οι επενδύσεις του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθαν σε σχεδόν 500 εκατομμύρια ευρώ, από τα οποία τα 300 εκατομμύρια επενδύθηκαν στην Ελλάδα.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υιοθετώντας την ευρέως αποδεκτή αντίληψη ότι τα δίκτυα νέας γενιάς αποτελούν «μοχλούς» ανάπτυξης της νέας εποχής, άλλαξαν εντελώς το τοπίο στην Ελλάδα, παρουσιάζοντας υπηρεσίες πρόσβασης υψηλών ταχυτήτων στο Διαδίκτυο, μέσω των νέων δικτύων VDSL και 4G (Long Term Evolution), αντίστοιχα. Είναι βέβαιο ότι οι σημαντικές επενδύσεις των εταιρειών στην ευρυζωνικότητα έχουν συμβάλει στη βελτίωση της απόδοσης της χώρας όσον αφορά στην ευρυζωνική πρόσβαση.

Πρέπει να τονιστεί ότι, για να επιτευχθεί ο στόχος προς την «Ψηφιακή Ελλάδα», δεν αρκούν οι συνεχείς και συνεπείς προσπάθειες του Ομίλου. Χρειάζεται αντίστοιχη δέσμευση τόσο από τους υπεύθυνους διαμόρφωσης πολιτικής όσο και από τον υπόλοιπο κλάδο των Τηλεπικοινωνιών. Τα κανονιστικά εμπόδια πρέπει να εκλείψουν, προκειμένου να αποδεσμευτούν περαιτέρω επενδύσεις. Ο κλάδος των Τηλεπικοινωνιών πρέπει να επιτύχει τη δύσκολη ισορροπία ανάμεσα στον ανταγωνισμό, την ανάπτυξη και το κοινωνικό συμφέρον. Η προσπάθεια να διαφυλαχθούν τα τρέχοντα επιτεύγματα της Ελλάδας, με στόχο την οικοδόμηση μιας περισσότερο ψηφιακής οικονομίας και η παράλληλη ενθάρρυνση περαιτέρω επενδύσεων, αποτελούν, περισσότερο από ποτέ, ζήτημα κοινής θέλησης.

¹ Δείτε εδώ τον [Πίνακα Βαθμολογίας Ψηφιακού Θεματολογίου της Ε.Ε. για το 2012](#).

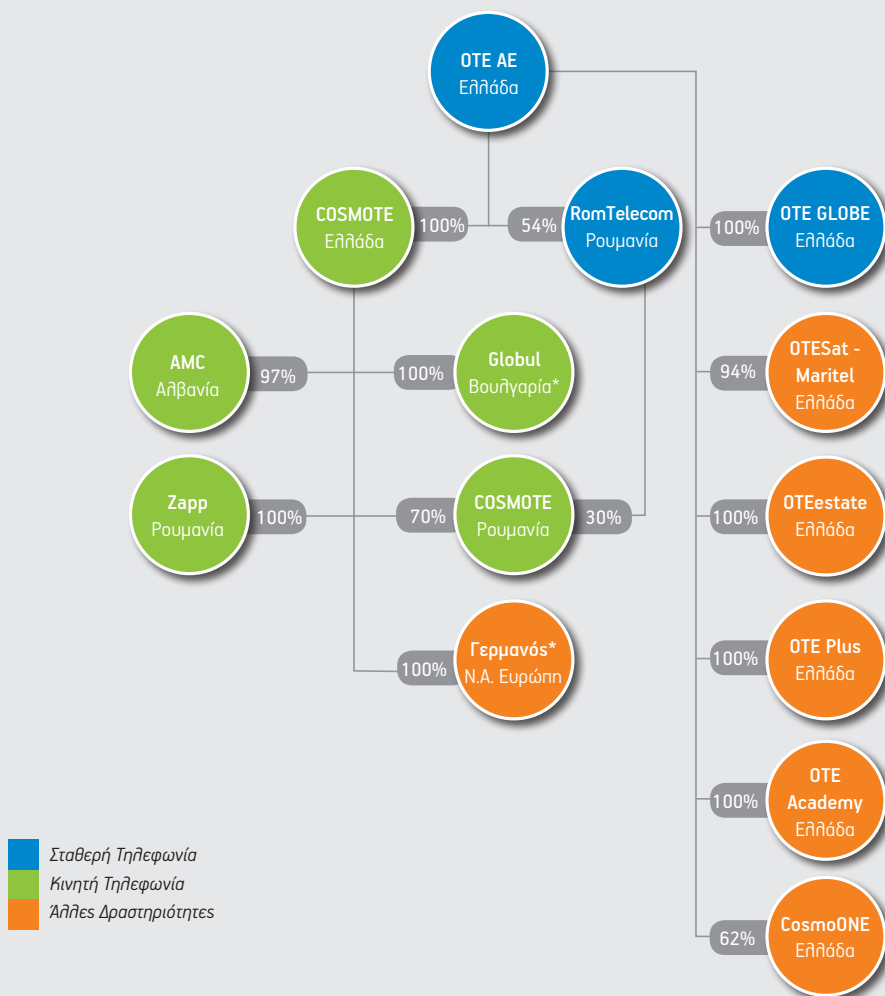
² Σύμφωνα με δεδομένα της EETT, της ελληνικής ρυθμιστικής αρχής.

1.2 Εταιρείες

1.2.1 Ο Όμιλος ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η κορυφαία επιχείρηση τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα και ένας από τους πιο ισχυρούς «παίκτες» στην Νοτιοανατολική Ευρώπη, παρέχοντας στους πελάτες του προϊόντα και υπηρεσίες άριστης ποιότητας. Εκτός από τη θέση του στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών ως ομίλου παροχής ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, κατά την τελευταία δεκαετία ο Όμιλος ΟΤΕ έχει επεκτείνει τη γεωγραφική παρουσία του σε όλη τη Νοτιοανατολική Ευρώπη, αποκτώντας μερίδιο στο μεγαλύτερο πάροχο τηλεπικοινωνιών της Ρουμανίας, ενώ δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Αλβανία, τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία.

Δομή του Ομίλου ΟΤΕ, Δεκέμβριος 2012



* Στις 26 Απριλίου 2013 ο ΟΤΕ ανακοίνωσε τη σύναψη συμφωνίας για την πώληση της κατά 100% θυγατρικής εταιρείας Cosmo Bulgaria Mobile EAD (Globul) και της Germanos Telecom Bulgaria (Germanos).

Στις 7 Φεβρουαρίου 2013 ο ΟΤΕ ανακοίνωσε την υπογραφή συμφωνίας πώλησης του 99,05% που κατέχει στην Hellas Sat στην Arabsat Cyprus Ltd, μια 100% θυγατρική της Arab Satellite Communications Organization. Η μεταβίβαση ολοκληρώθηκε στις 2 Απριλίου 2013 και ο ΟΤΕ εισέπραξε συνολικά €208 εκατομμύρια και €7 εκατομμύρια ως μέρος, σύμφωνα με τη Σύμβαση Πώλησης Μετοχών που υπεγράφη το Φεβρουάριο.

Περισσότερες πληροφορίες για τη νομική μορφή και δομή των εταιρειών, είναι διαθέσιμες στον [Ετήσιο Απολογισμό 2012](#).

Αυτή τη στιγμή, οι εταιρείες στις οποίες κατέχει συμμετοχικό δικαίωμα ο Όμιλος ΟΤΕ, απασχολούν περισσότερους από 27.300 εργαζομένους σε τέσσερις χώρες, ενώ το χαρτοφυλάκιο λύσεων του Ομίλου, περιλαμβάνει από υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, έως εφαρμογές Διαδικτύου, δορυφορικές και ναυτιλιακές επικοινωνίες και συμβουλευτικές υπηρεσίες. Τα έσοδα του Ομίλου για το 2012 ανήλθαν σε 4.680,3 εκατομμύρια ευρώ, ενώ η κεφαλαιοποίηση ανήλθε στα 2,5 δισεκατομμύρια ευρώ.

Δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα

Ο **ΟΤΕ Α.Ε.** είναι η μητρική εταιρεία του Ομίλου και ο κύριος πάροχος σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, ο οποίος προσφέρει ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, τηλεόρασης, δεδομένων και μισθωμένων γραμμών. Μέσω της θυγατρικής του ΟΤΕGLOBE, στην οποία έχει την πλήρη κυριότητα, ο ΟΤΕ προσφέρει επίσης διεθνείς υπηρεσίες χονδρικής για τηλεφωνία, Διαδίκτυο και δεδομένα. Στις 31 Δεκεμβρίου 2012, η εταιρεία κατέγραψε έσοδα ύψους 1.704 εκατομμυρίων ευρώ, ενώ το προσωπικό της αριθμούσε 8.750 εργαζομένους.

Η **COSMOTE Α.Ε.**, θυγατρική του Ομίλου, είναι ο κορυφαίος πάροχος υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, εστιάζοντας στην καινοτομία στην ποιότητα και την εξυπηρέτηση των πελατών. Στις 31 Δεκεμβρίου 2012, η COSMOTE απασχολούσε περισσότερους από 2.400 εργαζομένους και τα έσοδά της ανέρχονταν σε 1.524,7 εκατομμύρια ευρώ.

Κατά το 2012, σε αγορές που εξακολουθούν να επικρατούν εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες, ο ΟΤΕ και η COSMOTE κατάφεραν να υλοποιήσουν εγκαίρως όλους τους στόχους που είχαν θέσει. Διατήρησαν μια υγιή λειτουργική ταμειακή ροή παρά τη μείωση των εσόδων, προχώρησαν στη διάθεση των μη τραπεζικών στοιχείων του ενεργητικού τους και, μέσω ενός δυναμικού προγράμματος αναχρηματοδότησης, ενίσχυσαν την οικονομική τους απόδοση και επέκτειναν το διάστημα αποπληρωμής του χρέους τους. Η βάση κόστους του ΟΤΕ μειώθηκε σημαντικά κυρίως μέσω της πρότασης για εθελουσία έξοδο, η οποία στο τέλος του έτους είχε γίνει αποδεκτή από περισσότερους από 1.500 εργαζομένους στη σταθερή τηλεφωνία. Η ετήσια βάση κόστους του Ομίλου έχει μειωθεί κατά περίπου 600 εκατομμύρια ευρώ μέσα στα τελευταία δύο χρόνια. Η σημαντική αύξηση των συνδρομητών των υπηρεσιών τηλεόρασης, η ενίσχυση των προσφερόμενων ευρυζωνικών υπηρεσιών του ΟΤΕ και η εκτεταμένη κάλυψη του δικτύου 4G της COSMOTE, αποδεικνύουν την ευρωστία του Ομίλου σε αυτούς τους τομείς.

Οικονομική απόδοση του Ομίλου ΟΤΕ κατά το 2012

(σε εκατομμύρια €)	ΟΤΕ	COSMOTE	(RomTelecom)	Λοιπές εταιρείες	Προσαρμογές και συμψηφισμοί	Ενοποιημένα στοιχεία
Κύκλος Εργασιών	1.704,0	2.430,7	619,6	462,1	(536,1)	4.680,3
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(540,5)	(220,1)	(115,2)	(69,3)	(5,2)	(950,3)
Κόστος προγράμματος πρόωρης αποχώρησης	(123,0)	0,0	0,0	0,0		(123,0)
Χρεώσεις από τηλεπικοινωνιακού παρόχους	(201,1)	(229,4)	(90,0)	(177,9)	199,1	(499,3)
Αποσβέσεις και απομειώσεις	(308,1)	(464,5)	(108,8)	(39,8)	2,5	(918,7)
Κόστος τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού / απαξιώσεις	(49,4)	(232,4)	(18,1)	(3,5)	37,1	(266,3)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα	(412,1)	(850,1)	(249,0)	(116,5)	306,5	(1.321,2)
Σύνολο λειτουργικών εξόδων	(1.634,2)	(1.996,5)	(581,1)	(407,0)	540,0	(4.078,8)
Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων	69,0	426,8	57,3	62,1	0,0	615,2
Λειτουργικά κέρδη προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA)	377,1	891,3	166,4	101,9	(2,5)	1.533,9
Περιθώριο EBITDA	22,1%	36,7%	26,8%	22,1%	0,5%	32,8%
Προσαρμοσμένο * EBITDA	500,1	891,3	166,1	101,9	(2,5)	1.656,9
Ως % επί των εσόδων	29,3%	36,7%	26,8%	22,1%	0,5%	35,4%

*Εξαιρείται η επίδραση των Προγραμμάτων Εθελουσίας Συνταξιοδότησης και των Σχεδίων Αναδιάρθρωσης

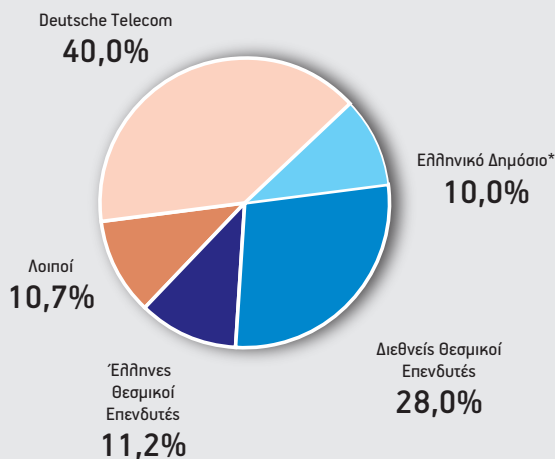
Οικονομική Συνεισφορά Ομίλου ΟΤΕ 2010-2012			
(σε εκατομμύρια €)	2010	2011	2012
Μισθοί και επιδόματα	1.167,1	1.068,5	950,3
Φόροι εισοδήματος καταβληθέντες	238,9	128,7	107,7
Χρεώσεις από διεθνείς παρόχους	190,3	196,5	208,4
Χρεώσεις από εγχώριους παρόχους	414,6	354,0	290,9
Κόστος τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού/απομειώσεις	410,9*	324,7*	266,3
Άμειβές και προμήθειες σε τρίτους (συμπ. των φόρων εκτός των φόρων εισοδήματος)	1.181,2*	1.128,2*	1.099,1
Κέρδη αποδιδόμενα στους ιδιοκτήτες της μητρικής εταιρείας	39,6	119,7	476,4
Οικονομικές χορηγίες, δωρεές και δραστηριότητες συγκέντρωσης χρημάτων για σκοπούς της κοινότητας			2,9**

*Τα στοιχεία για το 2010 και 2011 έχουν τροποποιηθεί λόγω λογιστικής επαναξιολόγησης των εσόδων.

** Το 2012 είναι το πρώτο έτος κατά το οποίο ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρουσιάζουν από κοινού δαπάνες για την κοινότητα στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Δεν είναι δυνατή η από κοινού παρουσίαση δαπανών προγενέστερων ετών λόγω των διαφορετικών μεταβλητών που χρησιμοποιούνταν. Τα στοιχεία δεν περιλαμβάνουν την RomTelecom.

Ανάλυση των εσόδων του Ομίλου			
(σε εκατομμύρια €)	12Μ '12	12Μ '11	Μεταβολή
Δραστηριότητες σταθερής τηλεφωνίας, Ελλάδα	1.704,0	1.912,2	-10,9%
Δραστηριότητες σταθερής τηλεφωνίας, Ρουμανία	619,6	655,1	-5,4%
Δραστηριότητες κινητής τηλεφωνίας, Ελλάδα	1.505,9	1.630,4	-7,6%
Δραστηριότητες κινητής τηλεφωνίας, Διεθνώς	924,8	969,6	-4,6%
Λοιπά	462,1	464,8	-0,6%
Ενδοομιλικές απαλοιφές	(536,1)	(593,7)	-9,7%
ΣΥΝΟΛΟ	4.680,3	5.038,3	-7,1%
Λοιπά έσοδα/ (έξοδα), καθαρά	13,7	10,4	+31,7%

1.2.2 Μετοχική Σύνθεση ΟΤΕ το 2012



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

Ο Όμιλος ΟΤΕ και οι θυγατρικές του δεν λαμβάνουν κρατική επιδότηση, φοροαπαλλαγή ή οικονομική ενίσχυση από το κράτος.

1.2.3 Σημαντικές Αλλαγές κατά το 2012

Οι κύριες αλλαγές κατά τη διάρκεια του 2012, σε ό,τι αφορά στην οργάνωση, τους μετόχους και στη διοίκηση του ΟΤΕ, ήταν οι εξής:

Στις 27/1/2012, ο ΟΤΕ ολοκλήρωσε στο Βελιγράδι την πώληση του συνόλου του ποσοστού ύψους 20% που κατείχε στην Telecom Serbia. Από αυτή τη συναλλαγή ο ΟΤΕ, έλαβε συνολικά 397 εκατομμύρια ευρώ, που αντιστοιχούν σε 380 εκατομμύρια ευρώ από την πώληση των μετοχών και σε 17 εκατομμύρια ευρώ από το μέρος για το οικονομικό έτος 2011, στο πλαίσιο της Σύμβασης Αγοράς Μετοχών που είχε υπογραφεί το Δεκέμβριο του 2011 στην Αθήνα.

Στις 9/11/2012, ο ΟΤΕ άσκησε το προβλεπόμενο μονοετές δικαίωμα παράτασης, του από 9 Φεβρουαρίου 2011 Κοινοπρακτικού Ομολογιακού Δανείου ανακυκλούμενης πίστωσης ύψους 900 εκατομμυρίων ευρώ, έχοντας λάβει δεσμευτικές απαντήσεις συναίνεσης παράτασης της λήξης του δανείου από τις τράπεζες, που αντιπροσωπεύουν τα 500 εκατομμύρια ευρώ του δανείου. Κατά συνέπεια, ο ΟΤΕ θα αποπληρώσει τα 400 εκατομμύρια ευρώ του δανείου στις 11 Φεβρουαρίου 2013, ενώ το υπόλοιπο των 500 εκατομμυρίων ευρώ (μετά την παράταση), θα αποπληρωθεί στις 11 Φεβρουαρίου 2014.

Στις 9/11/2012, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε την εφαρμογή Προγράμματος Οικειοθετούς Αποχώρησης Προσωπικού, το οποίο απευθυνόταν σε ορισμένες κατηγορίες εργαζομένων, που απασχολούνταν στις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.

Στις 20/12/2012, η θυγατρική του ΟΤΕ, GLOBUL, συγκέντρωσε 153 εκατομμύρια ευρώ μέσω της σύναψης Σύμβασης Κοινοπρακτικού Ομολογιακού Δανείου. Η σύμβαση παρέχει στις τράπεζες την επιλογή να αυξήσουν τις δεσμεύσεις τους, έως το τέλος Φεβρουαρίου 2013 έως το μέγιστο συνολικό ποσό του δανείου, το οποίο ανέρχεται σε 200 εκατομμύρια ευρώ. Πρόκειται για μη εξασφαλισμένο δάνειο, με διάρκεια αποπληρωμής 4 ετών, με χρονοδιάγραμμα τοκοχρεολυτικών δόσεων και περιθώριο 5,50% ετησίως επί του Euribor.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με σημαντικές οργανωτικές αλλαγές, μπορείτε να βρείτε στον [Ετήσιο Απολογισμό 2012](#) του ΟΤΕ στις σχετικές ανακοινώσεις.

1.2.4 Μεταγενέστερα Γεγονότα

Στις 3 Απριλίου 2013, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε ότι ολοκληρώθηκε η μεταβίβαση του συνόλου του ποσοστού που κατείχε ο ΟΤΕ στην Hellas Sat, ύψους 99,05%, στην ArabSat. Ο ΟΤΕ εισέπραξε συνολικά €208 εκατ. και €7 εκατ. ως μέρος, σύμφωνα με τη Σύμβαση Πώλησης Μετοχών που υπεγράφη το Φεβρουάριο.

Στις 5 Απριλίου 2013, η Cosmote ανακοίνωσε Πρόγραμμα Οικειοθετούς Αποχώρησης, το οποίο απευθύνεται σε εργαζόμενους που πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια. Η προθεσμία υποβολής των αιτήσεων έληξε στις 19 Απριλίου 2013. Το εκτιμώμενο κόστος ανήλθε σε €4,5 εκατ. περίπου και θα αποτυπωθεί στην ενοποιημένη κατάσταση αποτελεσμάτων του πρώτου εξαμήνου του 2013, στη γραμμή «Κόστος πρόωρης συνταξιοδότησης».

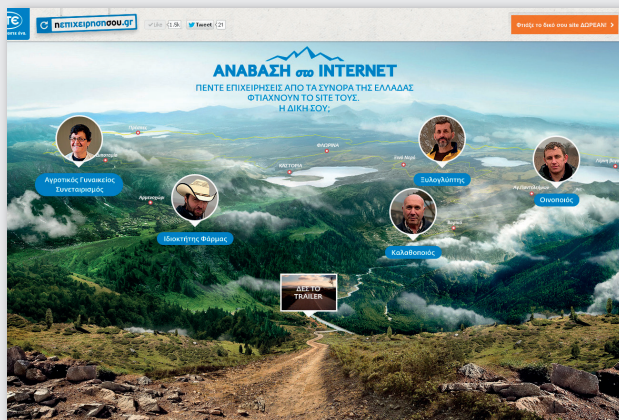
Τον Απρίλιο 2013, η ΟΤΕ PLC προχώρησε σε μερικές προπληρωμές συνολικού ονομαστικού ύψους €21 εκατ. από τα ομόλογα του Απριλίου 2014. Το εναπομείναν υπόλοιπο, ύψους €382 εκατ., που λήγει στις 8 Απριλίου 2014, αναταξινομήθηκε στο βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων.


Στις 26 Απριλίου 2013, ο Όμιλος ανακοίνωσε τη σύναψη συμφωνίας για την πώληση των κατά 100% θυγατρικών εταιρειών GLOBUL και GERMANOS TELECOM BULGARIA A.D. στην Telenor Mobile Communications AS, το Νορβηγικό Όμιλο Τηλεπικοινωνιών. Το τίμημα της πώλησης ανέρχεται σε €717 εκατ. (επιχειρησιακή αξία – enterprise value), και θα προσαρμοσθεί ανάλογα με τον καθαρό δανεισμό και τις αλλαγές στο κεφάλαιο κίνησης των δύο εταιρειών κατά την ημερομηνία ολοκλήρωσης της συναλλαγής. Η συναλλαγή αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός των επόμενων μηνών, μετά την ολοκλήρωση των απαραίτητων διαδικασιών, ενώ τελεί υπό την αίρεση των εγκρίσεων από τις αρμόδιες αρχές.

1.3 Προϊόντα και Υπηρεσίες

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρέχουν ολοκληρωμένα προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν τις επιτακτικές ανάγκες επικοινωνίας τόσο επιχειρήσεων όσο και ιδιωτών. Σε αυτό το πλαίσιο, εκτός από την ευρυζωνική και τη σταθερή τηλεφωνία, ο Όμιλος παρέχει τα εξής:

- Κινητή τηλεφωνία, μέσω της COSMOTE, της κορυφαίας εταιρείας στις αγορές κινητής τηλεφωνίας της Ελλάδας και της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της COSMOTE, συγκαταλέγονται υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας και υπηρεσίες συμβολαίου, υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, υπηρεσίες περιαγωγής (roaming), υπηρεσίες mobile Internet, υπηρεσίες 4G που βασίζονται στην τεχνολογία Long Term Evolution (LTE) για ακόμα πιο γρήγορη πρόσβαση στο Διαδίκτυο, συσκευές κινητής τηλεφωνίας (smartphone, tablet) και αξεσουάρ.
- Η υπηρεσία OTE TV, μέσω δορυφορικής ή ευρυζωνικής σύνδεσης (Coppn-x), προσφέρει το ευρύτερο φάσμα καναλιών στις πιο ανταγωνιστικές τιμές της αγοράς.
- Υπηρεσίες Διαδικτύου εξαιρετικά υψηλής ταχύτητας που φτάνει έως και 50 Mbps (OTE VDSL).
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές B2B (CosmoOne).
- Διεθνείς τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες χονδρικής σε φορείς υψηλής δυναμικότητας και οργανισμούς, με πολλαπλές εγκαταστάσεις στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (OTEGlobe).
- Ασύρματες και δορυφορικές επικοινωνίες, στις οποίες περιλαμβάνονται και ναυτιλιακές υπηρεσίες (OTESAT-MARITEL).
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες (OTEPlus).
- Ανάπτυξη και διαχείριση των ακίνητων περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου (OTE Estate).
- Παροχή επιλογών επαγγελματικής κατάρτισης που καλύπτουν τις εκπαιδευτικές ανάγκες των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και του ευρύτερου δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (OTEAcademy).
- Η ΓΕΡΜΑΝΟΣ Α.Ε., το μεγαλύτερο δίκτυο λιανικής διανομής προϊόντων τηλεπικοινωνιών και τεχνολογίας στην Νοτιοανατολική Ευρώπη, είναι επίσης μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, από το 2006 και διαδραματίζει νευραλγικό ρόλο στην αναπτυξιακή στρατηγική του Ομίλου.





2.ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ
ΚΑΙ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012

2.1 Στόχοι και Επιτεύγματα



Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, έχουν κοινές δεοντολογικές αρχές ως προς την Εταιρική Υπευθυνότητα, οι οποίες συνίστανται στο να καταβάλλουν διαρκώς κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να λειτουργούν και να αναπτύσσουν τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες με υπεύθυνο τρόπο. Επιπρόσθετα, συμβάλλουν δυναμικά στη δημιουργία μιας κοινωνίας, η οποία επικοινωνεί ψηφιακά και μιας πιο ανταγωνιστικής οικονομίας, ενθαρρύνοντας το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη ώστε να ανταποκρίνονται στα διεθνή πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας (ΕΥ).

Κατά τη διάρκεια του 2012, έτος κατά το οποίο οι πιέσεις και οι δυσκολίες στην οικονομία εντάθηκαν περαιτέρω στην Ελλάδα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέχισαν να εστιάζουν στους στόχους τους ως προς την ΕΥ, κυρίως σε σχέση με την ανάπτυξη των εργαζομένων, την εξοικονόμηση ενέργειας και την παροχή υποστήριξης στις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Επιπλέον, οι περισσότεροι από τους στόχους που έθεσαν ο ΟΤΕ και η COSMOTE για το 2012, επιτεύχθηκαν ή σημειώθηκε πρόοδος προς την επίτευξή τους. Για το 2013, οι εταιρείες θέτουν λιγότερους, αλλά ενοποιημένους και συγκεκριμένους στόχους ΕΥ.

Κύρια Επιτεύγματα κατά το 2012:

- Δημιουργία κοινής Ομάδας ΕΥ και Επιτροπής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Ομίλου ΟΤΕ. Περαιτέρω ενίσχυση του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανοντας ειδική έρευνα, ετήσιες συναντήσεις με ΜΚΟ και εσωτερική αξιολόγηση και διάλογο
- Ενίσχυση του διαλόγου για ζητήματα ΕΥ με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και το Διοικητικό Συμβούλιο
- Διατήρηση των βαθμολογιών σε βασικούς δείκτες της απόδοσης ΕΥ, όπως η επίδοση GRI B+ και η κατάταξη «Platinum» του Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (Corporate Responsibility Index)

2.2 Ενοποιημένη Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας

Το Μάρτιο του 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρουσίασαν μια νέα οργανωτική δομή ΕΥ που σκοπό έχει την εφαρμογή του πλαισίου κοινής στρατηγικής και προγράμματος ΕΥ, καθώς και τη δημιουργία του πρώτου κοινού Απολογισμού ΕΥ.

Τα ενοποιημένα τμήματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Σταθερής και Κινητής, ανήκουν στη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ. Επιπλέον, δημιουργήθηκε μια κοινή Ομάδα ΕΥ ΟΤΕ-COSMOTE, που αποτελείται από 50 εκπροσώπους, οι οποίοι λειτουργούν ως πρεσβευτές σε όλες τις λειτουργικές μονάδες της Εταιρείας. Επικεφαλής της Ομάδας ΕΥ είναι η Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας, η οποία αναφέρεται απευθείας στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο. Τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, η Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας ενημερώνει τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο για ζητήματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και ζητά την καθοδήγησή του σε θέματα στρατηγικής ΕΥ και σε σχέση με τις βασικές αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν. Σε επίπεδο Συμβουλίου, η ΕΥ εμπίπτει στην αρμοδιότητα της Επιτροπής Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού.

Η κοινή Στρατηγική ΕΥ εναρμονίζεται με τη βασική επιχειρηματική στρατηγική των Εταιρειών, συνδέοντας συγκεκριμένα έργα ή πρωτοβουλίες ΕΥ με τους συνολικούς στόχους των εταιρειών. Επιπλέον, οι δείκτες ΕΥ, ενσωματώθηκαν στους στόχους προσωπικής αξιολόγησης και τους ατομικούς λειτουργικούς στόχους συγκεκριμένων εργαζομένων από τη Ομάδα ΕΥ και ιδιαίτερα αυτών που εμπλέκονται στο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

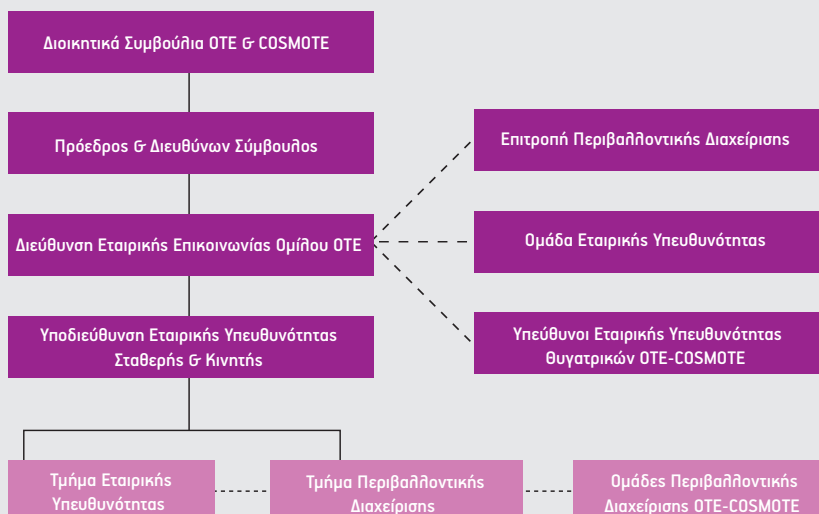
Το σχέδιο δράσης για τη διαχείριση ΕΥ, για την περίοδο 2012-2013, συντάχθηκε δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση σε τρεις τομείς:

- τη συμβολή για την επίτευξη των εταιρικών στόχων σχετικά με την ΕΥ και τη δημιουργία κοινής φιλοσοφίας ΕΥ για τις εταιρείες
- τη χάραξη μιας ενοποιημένης Στρατηγικής ΕΥ
- την ενίσχυση της ΕΥ εντός των εταιρειών

Επιπλέον, δημιουργήθηκε η νέα Επιτροπή Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Ομίλου ΟΤΕ και ξεκίνησε τις εργασίες της για την ανάπτυξη κοινού περιβαλλοντικού στρατηγικού πλαισίου.

Κατά τη διάρκεια του 2012, το Τμήμα ΕΥ και το Τμήμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, επικεντρώθηκε στη δημιουργία ενός εσωτερικού εκπαιδευτικού προγράμματος, αναπτύσσοντας την κοινή Στρατηγική ΕΥ και τον πρώτο κοινό Απολογισμό ΕΥ ΟΤΕ - COSMOTE, συζητώντας και εφαρμόζοντας τις ιδέες της Ομάδας ΕΥ, κινητοποιώντας τους εργαζομένους σε ζητήματα ΕΥ και συμμετέχοντας σε πρωτοβουλίες ΕΥ και σε εξωτερικές εκδηλώσεις.

Η Νέα δομή Διακυβέρνησης και Διοίκησης Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE



2.3 Στρατηγικό Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας

2.3.1 Αρχές πλαισίου

Το πλαίσιο ΕΥ βασίζεται στους ορισμούς και την εστίαση του ΟΤΕ και της COSMOTE κατά τα τελευταία πέντε χρόνια, σε σχέση με τα πιο ουσιαστικά ζητήματα σε ό,τι αφορά στην Αγορά, τους Εργαζομένους, το Περιβάλλον και την Κοινωνία και συμπληρώνεται από τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, την ανάλυση της ουσιαστικότητας και το διεταιρικό καθορισμό στόχων.

Η στρατηγική και το πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE, στηρίζονται στις βασικές αξίες των δύο εταιρειών και την εφαρμογή της μεθοδολογίας και των συστημάτων διαχείρισης ΕΥ που διέπονται από διεθνή πρότυπα, όπως οι κατευθυντήριες οδηγίες για την έκδοση απολογισμών βιωσιμότητας (Sustainability Reporting Guidelines), του GRI (Global Reporting Initiative) και οι Αρχές της Συμμετοχικότητας, της Ουσιαστικότητας και Ανταπόκρισης του AA1000 AccountAbility Standard. Και οι δύο εταιρείες στοχεύουν στην εφαρμογή μιας προληπτικής προσέγγισης, όσον αφορά στη διαχείριση του αντικτύπου της λειτουργίας τους στην αειφορία, κυρίως μέσω της εναρμόνισης με τις απόψεις και τα βασικά ζητήματα που αναφέρουν τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ο στόχος του ΟΤΕ και της COSMOTE, όσον αφορά στην εφαρμογή αυτών των κατευθυντήριων οδηγιών, είναι να διασφαλίσουν ότι η στρατηγική και τα προγράμματα ΕΥ των εταιρειών παραμένουν επικεντρωμένα στα πλέον ουσιαστικά ζητήματα, δηλαδή σε αυτά που επηρεάζουν περισσότερο την επιτυχία της επιχειρηματικής δραστηριότητας των δύο εταιρειών και τα οποία, παράλληλα, είναι τα πιο σημαντικά για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

2.3.2 Μεθοδολογία εφαρμογής των Αρχών της Ουσιαστικότητας

Το 2011, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ξεκίνησαν μια αρχική ανάλυση ουσιαστικότητας (materiality), σε συνεργασία με όλες τις επιχειρησιακές μονάδες, προκειμένου να εντοπιστούν τα πιο ουσιαστικά ζητήματα ΕΥ που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη, αλλά και να διασφαλιστεί ότι ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανταποκρίνονται σε όλα αυτά τα ζητήματα με τον καταλληλότερο τρόπο. Αυτή η πρακτική επαναλαμβάνεται κατά διαστήματα και χρησιμοποιείται ως οδηγός σχετικά με την προτεραιοποίηση των ζητημάτων που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε οι δύο εταιρείες να ανταποκρίνονται με ισορροπημένο και δίκαιο τρόπο σε όλα τα αναφερόμενα ζητήματα.

Το 2012 και το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έκαναν πιο εντατική τη δέσμευσή τους, ως προς την εφαρμογή των αρχών της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, μέσα από τις παρακάτω πρωτοβουλίες:

- Διοργάνωση ειδικής συνάντησης διαλόγου με 22 ΜΚΟ, στο πλαίσιο της οποίας συζητήθηκαν διάφορα ζητήματα, όπως οι ανάγκες τους και ο τρόπος με τον οποίο ανταποκρίνονται σε αυτές οι εταιρείες, καθώς και η τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα. Πριν από τη συνάντηση, όλες οι ΜΚΟ έλαβαν ερωτηματολόγιο σχετικά με ζητήματα ΕΥ και κατά τη διάρκεια της συζήτησης τηρήθηκαν πρακτικά.
- Διεξαγωγή ειδικής έρευνας με τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών. Μια σύνοψη των αποτελεσμάτων παρουσιάζεται στην ενότητα 2.6.2.
- Διεξαγωγή έρευνας ουσιαστικότητας με τη συμμετοχή όλων των Γενικών Διευθύνσεων, με θέμα τα βασικά επιχειρηματικά και κοινωνικά ζητήματα που έθεσαν τα ενδιαφερόμενα μέρη, σε σχέση με τις δραστηριότητές τους και το πώς ανταποκρίθηκαν σε αυτά. Μέσα από αυτόν τον εσωτερικό διάλογο παρέχεται ενημέρωση για τα ζητήματα ΕΥ, στα οποία επικεντρώνονται ο ΟΤΕ και η COSMOTE, με βάση τη στρατηγική και τα προγράμματά τους. Τα παραπάνω αποτυπώνονται στον Χάρτη Ενδιαφερόμενων Μερών του παρόντος Απολογισμού.

Αντίστοιχα, η εφαρμογή της αρχής της ουσιαστικότητας διασφαλίζει τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών στη στρατηγική και αποτελεί τη βάση για την εξέλιξη των προγραμμάτων ΕΥ και τον καθορισμό των στόχων. Επιπλέον, συγκεκριμένοι στόχοι ΕΥ περιλαμβάνονται στα Επιχειρηματικά Σχέδια των δύο εταιρειών. Το Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας και το Τμήμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, συντονίζουν και εφαρμόζουν τις δράσεις του προγράμματος καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.



2.3.3 Κοινό Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ - COSMOTE

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

2.3.4 Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας και Θυγατρικές

Όλες οι θυγατρικές του Ομίλου εναρμονίζονται με τη Στρατηγική ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Δράσεις Θυγατρικών
<p>Η AMC, είναι θυγατρική της COSMOTE στην Αθβάνα και μέλος του Ομίλου COSMOTE. Τη διαχείριση της ΕΥ της εταιρείας έχει αναλάβει το Τμήμα ΕΥ και Χορηγιών, που ιδρύθηκε το 2006 και υπάγεται στη Δ/ση Εταιρικών Σχέσεων. Η AMC εκδίδει ετήσιους Απολογισμούς ΕΥ από το 2006, σύμφωνα με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου Global Compact και το πρότυπο GRI.</p> <p>Η COSMOTE ΡΟΥΜΑΝΙΑΣ, ο πάροχος κινητής τηλεφωνίας της χώρας, είναι μέλος του Ομίλου COSMOTE. Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην COSMOTE Ρουμανίας, οργανωτικά εντάσσεται στο Τμήμα Εσωτερικής Επικοινωνίας και ΕΥ της Δ/σης εταιρικών Σχέσεων, η οποία από τον Απρίλιο του 2012, υπάγεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Αξίζει να σημειωθεί ότι η COSMOTE Ρουμανίας, ήταν η πρώτη εταιρεία της χώρας, η οποία ήδη από το 2010 εκδίδει Ετήσιο Απολογισμό ΕΥ, ο οποίος έχει λάβει πιστοποίηση «B» από το GRI.</p> <p>Η GLOBUL, η επωνυμία με την οποία η Cosmo Bulgaria Mobile EAD, προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας στη Βουλγαρία, είναι μέλος του Ομίλου COSMOTE. Η εταιρεία διαθέτει συγκεκριμένο Τμήμα ΕΥ, το οποίο υπάγεται στην Δ/ση εταιρικών Σχέσεων. Η Globul, εκδίδει Απολογισμό ΕΥ από το 2010, ο οποίος είναι σύμφωνος με τις κύριες αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου Global Compact και το πρότυπο GRI.</p> <p>Η RomTelecom, η θυγατρική του Ομίλου ΟΤΕ στη Ρουμανία, αν και δεν διαθέτει ξεχωριστό Τμήμα ΕΥ, υλοποιεί τις σχετικές δραστηριότητες ΕΥ κεντρικά, από τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας της εταιρείας, ενώ σε μεμονωμένες περιπτώσεις, η διαχείρισή τους πραγματοποιείται από τις υπεύθυνες για την εκάστοτε δραστηριότητα μονάδες, π.χ. το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, όταν συμμετέχουν εργαζόμενοι.</p>

2.4 Εταιρική Διακυβέρνηση



2.4.1 Αρχές και πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αναφέρεται σε μια σειρά αρχών που υιοθετεί μια εταιρεία με στόχο να προασπιστεί την απόδοση και τα συμφέροντα των μετόχων και όλων των ενδιαφερόμενων μερών της. Αναγνωρίζοντας τη σημασία των αρχών εταιρικής διακυβέρνησης, αλλά και των πλεονεκτημάτων που προέρχονται από την υιοθέτησή τους, ο ΟΤΕ ακολουθεί τη διεθνή πρακτική και τα διεθνή πρότυπα που ισχύουν σε αυτόν τον τομέα και επιλέγει τη συστηματική εφαρμογή αυτών των αρχών σε όλες του τις δραστηριότητες.

Πιο συγκεκριμένα, ως εταιρεία υψηλής κεφαλαιοποίησης η οποία είναι εισηγμένη στα Χρηματιστήρια Αθηνών και του Λονδίνου, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με την ισχύουσα εθνική και διεθνή νομοθεσία περί εταιρικής διακυβέρνησης, ενσωματώνοντας τους κανονισμούς και τις πρακτικές συμμόρφωσης στον τρόπο λειτουργίας του. Παράλληλα, με στόχο τη διαφάνεια, την αποτελεσματική διοίκηση και τη βέλτιστη λειτουργική απόδοση, ο ΟΤΕ ακολουθεί πρακτικές οι οποίες δεν απαιτούνται από το νόμο, αλλά επιτρέπουν στην εταιρεία την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ ακολουθεί τον [Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών \(«Σ.Ε.Β.»\)](#), με τις αποκλίσεις που εξειδικεύονται και αιτιολογούνται στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της.

Όλες οι σχετικές διατάξεις και πρακτικές, ενσωματώνονται στο [Καταστατικό](#) της εταιρείας, στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, στον [Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ](#), στον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού και σε άλλους εσωτερικούς κανονισμούς που ρυθμίζουν τις λειτουργίες της εταιρείας.

Οι θεμελιώδεις αρχές του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης του ΟΤΕ αφορούν στα εξής:

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

Ο ΟΤΕ εφαρμόζει κανονισμούς και πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με τρεις βασικές προτεραιότητες, οι οποίες περιλαμβάνουν το ρόλο του Διοικητικού Συμβουλίου, την εκτελεστική διοίκηση και τον έλεγχο, την προστασία των δικαιωμάτων των μετόχων και την ενίσχυση της διαφάνειας μέσω της δημοσιοποίησης των πληροφοριών.

Περισσότερες πληροφορίες:

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

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

2.4.2 Διοικητικά Συμβούλια

Τα Διοικητικά Συμβούλια, του ΟΤΕ και της COSMOTE, αποτελούν τα ανώτατα διοικητικά τους όργανα. Στόχος τους είναι να διαφυλάσσουν τα συμφέροντα των εταιρειών και να διασφαλίζουν τη λειτουργική τους αποτελεσματικότητα. Στις αρμοδιότητες των Διοικητικών Συμβουλίων, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνονται τα εξής: συγκαλούν τις Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων, καταρτίζουν και υποβάλλουν τον Ετήσιο Απολογισμό και τις οικονομικές καταστάσεις στις Ετήσιες Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων και εγκρίνουν και χαράσσουν την εταιρική στρατηγική. Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τη διατήρηση της ανεξαρτησίας των προτεινόμενων μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση και την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων.

Οι δύο εταιρείες έχουν κοινό Πρόεδρο, ο οποίος είναι επίσης και Διευθύνων Σύμβουλος. Το καταστατικό (ΟΤΕ: Άρθρο 10.1, COSMOTE: Άρθρο 19.1), αναφέρει ότι η ιδιότητα του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου και του Διευθύνοντος Συμβούλου μπορεί να συμπίπτει στο ίδιο πρόσωπο. Ο Διευθύνων Σύμβουλος εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

Το [Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ](#) αποτελείται από έντεκα (11) μέλη που εκλέγονται με τριετή θητεία. Τα εννέα (9) από τα έντεκα μέλη είναι μη εκτελεστικά και τα τέσσερα (4) από αυτά είναι ανεξάρτητα. Αυτή τη στιγμή, η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου ως προς το φύλο των μελών του είναι δέκα (10) άνδρες και μία (1) γυναίκα.

Το [Διοικητικό Συμβούλιο της COSMOTE](#) αποτελείται από εννιά (9) μέλη που εκλέγονται με τριετή θητεία. Αυτή τη στιγμή, η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου, ως προς το φύλο των μελών του, είναι εννιά (9) άντρες.

Η δραστηριότητα των Διοικητικών Συμβουλίων υποστηρίζεται από την [Επιτροπή Ελέγχου και την Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού](#). Η τελευταία είναι αρμόδια, μεταξύ άλλων, για τον καθορισμό των αρχών των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας. Δεν υπάρχει επίσημη πρακτική για την αξιολόγηση των Διοικητικών Συμβουλίων του ΟΤΕ και της COSMOTE και των Επιτροπών τους. Η αμοιβή των Διευθυντών οι οποίοι δεν είναι υπάλληλοι των δύο εταιρειών, εγκρίνεται από την Γενική Συνέλευση των Μετόχων, ενώ οι αμοιβές των Γενικών Διευθυντών, συμπεριλαμβανομένων και των διαδικασιών αξιολόγησης της απόδοσής τους, καλύπτονται από συμβάσεις εργασίας.

Σχετικά με τα θέματα ΕΥ, των δύο εταιρειών, ο Πρόεδρος-Διευθύνων Σύμβουλος ζητά τόσο πληροφορίες από τα Διοικητικά Συμβούλια, όσο και τις απόψεις των μελών τους, στο πλαίσιο των ετήσιων αναθεωρήσεων των στρατηγικών στόχων. Επί του παρόντος, η αξιολόγηση της απόδοσης του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου και των Διοικητικών Συμβουλίων, δεν περιλαμβάνει συγκεκριμένα κριτήρια σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα. Οι δύο εταιρείες έχουν κοινό Πρόεδρο, ο οποίος είναι και ο Διευθύνων Σύμβουλος.

Οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να θέτουν ζητήματα που τους απασχολούν, σε επίσημο διάλογο με το Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω των επισήμων εκπροσώπων των εργαζομένων.

2.5 Σύστημα και Πολιτικές Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η διασφάλιση της συμμόρφωσης αποτελεί προτεραιότητα για το Διοικητικό Συμβούλιο των εταιριών. Η Συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μια σταθερή δέσμευση, ως προς τις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος και του σεβασμού προς τους κανόνες και τις αρχές που απαιτείται να διέπουν τις λειτουργίες των εταιριών.

Για το σκοπό αυτό, οι Διοικήσεις των εταιριών έχουν υιοθετήσει και εφαρμόσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System – CMS), το οποίο αφορά τη συμμόρφωση όλου του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των Διοικήσεων, με την ισχύουσα νομοθεσία, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις Εσωτερικές Πολιτικές, με στόχο να αποφεύγονται οι κίνδυνοι και άλλες νομικές συνέπειες για τις εταιρείες και το προσωπικό τους. Με το σύστημα αυτό, επωφεληθούνται όλοι: οι ίδιες οι εταιρείες, οι εργαζόμενοι, οι πελάτες, οι προμηθευτές και οι μέτοχοι. Η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, βασίζεται στη δέσμευση και την υποστήριξη όλων: των Διοικήσεων και των εργαζομένων.

2.5.1 Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Τα κύρια στοιχεία του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS), είναι η πρόληψη της παραβατικής συμπεριφοράς και παράλληλα η τήρηση των Πολιτικών που προβλέπονται στο εν λόγω Σύστημα. Με τον τρόπο αυτό προστατεύεται τόσο η Εταιρεία όσο και το προσωπικό από νομικές συνέπειες λόγω παραβατικής συμπεριφοράς και, επιπλέον, μειώνεται η πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων

σχετικών με τη φήμη και τη δημόσια εικόνα της Εταιρείας.

Προκειμένου να παρέχεται η δυνατότητα υποβολής καταγγελιών σχετικά με παραβιάσεις των πολιτικών, των κανονισμών και της ισχύουσας νομοθεσίας, οι εταιρείες θεσμοθέτησαν την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών (Whistleblowing) και τα σχετικά κανάλια επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτής της Πολιτικής, οι εργαζόμενοι και/ή οι τρίτοι μπορούν να αναφέρουν επώνυμα ή ανώνυμα μια πληροφορία στο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ ή να εκφράσουν έναν προβληματισμό ή ένα παράπονο σχετικά με πιθανές παραβιάσεις των Πολιτικών της Εταιρείας ή της νομοθεσίας. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, δεν επιτρέπουν οποιαδήποτε πράξη αντιπώλων από τις Διοικήσεις ή άλλα όργανα της Εταιρείας, άμεσα ή έμμεσα, κατά οποιουδήποτε προσώπου που με καλή πίστη προβαίνει σε αναφορά ή εκφράζει προβληματισμό ή παράπονο, σχετικά με θέματα παραβιάσεων των πολιτικών ή της νομοθεσίας.

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

- Κώδικας Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ
- Κώδικας Δεοντολογίας για την προστασία του Ανθρώπινου Δικαιώματος της Ιδιωτικότητας κατά την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων, εντός του Ομίλου ΟΤΕ
- Κώδικας Δεοντολογίας για τα Ανώτερα στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών, Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών, Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική για την Αποφυγή Σεξουαλικής Παρενόχλησης, Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Ωφελημάτων, Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Δωρεών και Χορηγιών, Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική Διαχείρισης Εταιρικών Εκδηλώσεων, Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική Εξακρίβωσης Οικονομικής Απάτης, Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών, Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων Ομίλου ΟΤΕ

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης του ΟΤΕ απαγορεύει τις δωρεές σε πολιτικά κόμματα ή πρόσωπα, καθώς και τη χρήση των πόρων ή της ακίνητης περιουσίας της εταιρείας, για πολιτικούς σκοπούς. Ακόμα, η οργάνωση εκδηλώσεων, η αποδοχή και η απόρριψη χορηγιών ή δωρεών και εταιρικών δώρων, πρέπει να εγκρίνονται μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών, οι οποίες πρέπει να ακολουθούνται από τους εργαζόμενους.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS) ΟΤΕ – COSMOTE, αξιολογήθηκε με επιτυχία από ανεξάρτητους εξωτερικούς ελεγκτές το 2010, οι οποίοι επιβεβαίωσαν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης των εταιρειών.

2.5.2 Εσωτερικός Έλεγχος και Επιτροπή Ελέγχου

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

Επιτροπή Ελέγχου

Πριν από μία δεκαετία, το Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ, θέσπισε τη λειτουργία της Επιτροπής Ελέγχου και υιοθέτησε τον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου, προκειμένου να διατυπώνονται οι κύριες λειτουργίες, οι αρμοδιότητες και η σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου. Βασικός σκοπός της Επιτροπής Ελέγχου είναι η υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου των εταιρειών κατά την άσκηση των εποπτικών αρμοδιοτήτων του και κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του έναντι των μετόχων, της επενδυτικής κοινότητας και τρίτων, ιδιαιτέρως όσον αφορά στην αριότητα των οικονομικών καταστάσεων, την επάρκεια των διαδικασιών και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, την τήρηση και την επάρκεια των λογιστικών διαδικασιών και των διαδικασιών υποβολής οικονομικών αναφορών, την αξιολόγηση του βαθμού ανεξαρτησίας των εξωτερικών ελεγκτών, καθώς και την εποπτεία των διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου.

Η Επιτροπή Ελέγχου, αποτελείται από τρία ανεξάρτητα και μη εκτελεστικά Μέλη σύμφωνα με τον Νόμο 3016/2002 της Ελλάδας περί εταιρικής διακυβέρνησης. Τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου, διορίζονται από τη γενική συνέλευση, βάσει του Νόμου 3693/2008 ενώ, ένα τουλάχιστον μέλος της Επιτροπής Ελέγχου, ειδικεύεται σε οικονομικά θέματα.

Σύστημα και Πολιτικές Εσωτερικού Ελέγχου

Οι πολιτικές και οι διαδικασίες Εσωτερικού Ελέγχου συμμορφώνονται με την ελληνική νομοθεσία και τους Κανονισμούς Κεφαλαιαγορών, καθώς και με τα Διεθνή Πρότυπα για την Επαγγελματική Άσκηση του Εσωτερικού Ελέγχου ([International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing](#)), που αποτελούν το πλαίσιο το οποίο συγκεντρώνει την επίσημη καθοδήγηση που δημοσιεύει το Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών (Institute of Internal Auditors – IIA). Το IIA είναι μια διεθνής επαγγελματική ένωση που ενεργεί ως αξιόπιστος, παγκοσμίου επιπέδου φορέας που παρέχει έγκυρη και επίσημη καθοδήγηση σε επαγγελματίες εσωτερικούς ελεγκτές σε όλο τον κόσμο. Επιπλέον, οι αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας των εταιρειών διέπουν τις ελάχιστες απαιτήσεις σε ό,τι αφορά τη διαγωγή, τη συμπεριφορά και τις προσδοκίες των ελεγκτών κατά τη διεξαγωγή ελέγχων.

Το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ, αξιολογεί σε ετήσια βάση τους κινδύνους και την επάρκεια των ελέγχων σε όλη την επιχείρηση, προκειμένου:

α) να προσδιορίζονται οι προτεραιότητες της δραστηριότητας του Εσωτερικού Ελέγχου, σύμφωνα με τη στρατηγική κατεύθυνση της επιχείρησης και β) να καταρτιστεί το ετήσιο πλάνο ελέγχου για τον Όμιλο. Τα αποτελέσματα της δραστηριότητας ελέγχου, με τη μορφή εκθέσεων ελέγχου, αποτελούν συστάσεις για βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών και αύξηση της επιρροής που ασκείται σε εργαζομένους, των οποίων οι δραστηριότητες υπόκεινται σε έλεγχο. Ως εκ τούτου, ο Εσωτερικός Ελεγκτής αναλαμβάνει το ρόλο συντονιστή, βοηθώντας τη Διοίκηση να υιοθετήσει και να εφαρμόσει βελτιωμένες μεθόδους διαχείρισης επιχειρησιακών κινδύνων, να παροτρύνει προς την επίτευξη καλύτερων επιχειρηματικών αποτελεσμάτων, καθώς και να ενισχύσει το αίσθημα υπευθυνότητας τόσο στον ΟΤΕ όσο και στην COSMOTE.

Δραστηριότητες και Κύρια επιτεύγματα για το 2012

Κατά τη διάρκεια του 2012, το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου διεξήγαγε με επιτυχία περισσότερους από 70 ελέγχους και περισσότερους από 550 εσωτερικούς ελέγχους, ενισχύοντας τους ελέγχους και τις διαδικασίες σε όλο το φάσμα του Ομίλου ΟΤΕ. Η ομάδα, αύξησε περαιτέρω τις συνεργασίες σχετικά με τον σχεδιασμό, την εκτέλεση και την ανταλλαγή ορθών πρακτικών, συμπεριλαμβανομένης της ολοκλήρωσης 5 κοινών ελέγχων που προάγουν την επικοινωνία και την καλύτερη αξιολόγηση ελέγχου/κινδύνου, του Τμήματος Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου. Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών, με σκοπό την υποστήριξη του ετήσιου σχεδιασμού ελέγχου, καθώς και η συμπλήρωση της φόρμας ανατροφοδότησης για τη συλλογή σχολίων από τα ενδιαφερόμενα μέρη, βελτίωσαν περαιτέρω τις διαδικασίες του ΟΤΕ και της COSMOTE. Τέλος, ένα νέο πλαίσιο Καταστατικού Χάρτη Εσωτερικού Ελέγχου, εγκρίθηκε από την Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο, ενημερώνοντας τα πρότυπα σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ελεγκτικών Πρακτικών (International Standards of Auditing Practices).

2.5.3 Δραστηριότητες Κανονιστικής Συμμόρφωσης για το 2012

Πραγματοποιήθηκε η Αξιολόγηση Κινδύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης για το 2013 για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, η οποία είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία Προγράμματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης για κάθε εταιρεία, για το 2013. Η διαδικασία Αξιολόγησης Κινδύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2012, ενώ οι σχετικές συναντήσεις με τους εκπροσώπους των εμπλεκόμενων μονάδων πραγματοποιήθηκαν κατά την περίοδο Αυγούστου – Σεπτεμβρίου 2012. Το τελικό Σχέδιο Μέτρων (Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης) εγκρίθηκε το Νοέμβριο.

Σχετικά με την αξιολόγηση κινδύνου στο πλαίσιο της Ενεργητικής και Παθητικής Διαφθοράς:

Στα πλαίσια της ετήσιας Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης για το έτος 2012, οι Επιχειρησιακές Μονάδες των ΟΤΕ & COSMOTE αξιολογήθηκαν για τους εταιρικούς κινδύνους σχετιζόμενους με θέματα διαφθοράς, των κατηγοριών της Παθητικής και Ενεργητικής δωροδοκίας.

Ο νέος **Κώδικας Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ**, υιοθετήθηκε από όλες τις εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Ο Κώδικας γνωστοποιήθηκε σε όλους τους εργαζομένους του ΟΤΕ και σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου, προκειμένου να υιοθετηθεί από τους αρμόδιους φορείς τους. Μια εσωτερική εκστρατεία υψηλής κλίμακας, για την ενημέρωση σχετικά με τον νέο Κώδικα, πραγματοποιήθηκε σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2012.

Οι παρακάτω **Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης** υιοθετήθηκαν από όλες τις Εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και γνωστοποιήθηκαν σε όλους τους εργαζομένους του ΟΤΕ και σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου, προκειμένου να υιοθετηθούν από τους αρμόδιους φορείς τους:

- Πολιτική για την Αποφυγή Σεξουαλικής Παρενόχλησης, Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική Αποδοχής και Προσφοράς Ωφελημάτων, Ομίλου ΟΤΕ, η οποία καταργεί την «Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Εταιρικών Δώρων», Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική Ανθρώπινου Δυναμικού σχετικά με την Πολιτική περί Σχέσεων Εργαζομένων, Ομίλου ΟΤΕ

Εκπαιδευτικά σεμινάρια πραγματοποιήθηκαν σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Κρήτη, σχετικά με την Καταπολέμηση της Διαφθοράς την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων και άλλα θέματα του Κώδικα Δεοντολογίας. Τα εκπαιδευτικά σεμινάρια με θέμα «Αιφνίδιοι Έλεγχοι από τις αρμόδιες Ρυθμιστικές Αρχές», ολοκληρώθηκαν από τη Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τη Γενική Διεύθυνση Ρυθμιστικών Θεμάτων του Ομίλου ΟΤΕ.

Εκπαίδευση για την Καταπολέμηση της Διαφθοράς/Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων	
Για τον ΟΤΕ	
Εκπαιδεύτηκαν 458 εργαζόμενοι	Ποσοστό συμμετοχής: 82,97%
Για την COSMOTE	
Εκπαιδεύτηκαν 317 εργαζόμενοι	Ποσοστό συμμετοχής: 80,25%

Η εσωτερική ενημέρωση, αποτέλεσε σημαντικό κομμάτι της επικοινωνίας προς τις Διοικήσεις και όλους τους εργαζομένους, (π.χ. ανακοινώσεις – οδηγίες σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές για την περίοδο των Χριστουγέννων), κατά τη διάρκεια επαγγελματικών σχέσεων σχετικά με την αποδοχή και την προσφορά προνομίων. Στις 7 Δεκεμβρίου, με αφορμή την Έκθεση της Διεθνούς Διαφάνειας που αφορά στο Δείκτη Αντίληψης της Διαφθοράς (Corruption Perceptions Index – CPI) 2012 και την Ημέρα κατά της Διαφθοράς των Η.Ε. (9 Δεκεμβρίου), ενημερώθηκαν όλοι οι εργαζόμενοι, μέσω των εσωτερικών διαδικτύων των εταιρειών, ενώ παράλληλα εστάλη στη Διοίκηση σχετική ενημέρωση, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Τα Ανώτατα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών, υπέγραψαν και υπέβαλαν στο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ, τις δηλώσεις όπου αναφέρεται ότι όλοι τους έχουν ενημερωθεί για τον Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών Ομίλου ΟΤΕ και ότι συμμορφώνονται με τις διατάξεις του, με στόχο την έντιμη και δεοντολογική επαγγελματική συμπεριφορά.



Οι Τριμηνιαίες Εκθέσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης υποβλήθηκαν στη Διοίκηση (Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Επιτροπή Ελέγχου, Δ.Σ. ΟΤΕ) από το Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ. Οι τριμηνιαίες Εκθέσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ και των εταιρειών του Ομίλου.

Όλοι οι υποψήφιοι Διευθυντές και Γενικοί Διευθυντές, υπέβαλαν στον ΟΤΕ και στις συνεργαζόμενες εταιρείες, τη Δήλωση περί μη Σύγκρουσης συμφερόντων. Όλοι οι εργαζόμενοι της COSMOTE αποδέχτηκαν την ετήσια Δήλωση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και υπέβαλαν τη Δήλωση περί μη Σύγκρουσης Συμφερόντων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Πολιτικής περί Αποφυγής σύγκρουσης συμφερόντων και καταπολέμησης της διαφθοράς.

Κατά τη διάρκεια του 2012, το Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης ΟΤΕ-COSMOTE, έλαβε συνολικά **211 καταγγελίες**, εκ των οποίων 48 αφορούσαν σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης ΟΤΕ-COSMOTE, τηρώντας τις απαιτήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, διεξήγαγε έρευνα για κάθε καταγγελία που άπτεται των αρμοδιοτήτων της.

2.6 Ενδιαφερόμενα Μέρη

2.6.1 Προσέγγιση Διοίκησης

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, προσδιορίζουν τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη τους, ως τους εργαζόμενους, τους επενδυτές, τους πελάτες, τους δημόσιους και ρυθμιστικούς φορείς, τα Μ.Μ.Ε. και τις Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, που εκπροσωπούν το συμφέρον του ευρύτερου κοινού σε ζητήματα που σχετίζονται με τις επιχειρήσεις. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν τον ρόλο των ενδιαφερόμενων μερών στην κοινωνία, ως συντελεστών που έχουν άμεση επίδραση ή επιρροή στη βιώσιμη επιτυχία τους. Αρχή του ΟΤΕ και της COSMOTE αποτελεί ο συνεχής διάλογος με εκπροσώπους όλων των παραπάνω ενδιαφερόμενων μερών, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις.

Οι δύο εταιρείες εναρμονίζονται με τις αρχές του προτύπου «AA 1000 AccountAbility Principles Standard», που αφορούν τη Συμμετοχικότητα (Inclusivity), την Ουσιαστικότητα (Materiality) και την Ανταπόκριση (Responsiveness), διεξάγοντας αντίστοιχα το διάλογο και εξασφαλίζοντας τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, ακολουθώντας την εξής διαδικασία:

- Διεξάγουν έρευνα για τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους παράγοντες διαμόρφωσης κοινής γνώμης σε σχέση με την ΕΥ
- Διεξάγουν συστηματικό διάλογο και οργανώνουν συναντήσεις με διάφορες ΜΚΟ
- Διατηρούν συνεχή επαφή και πραγματοποιούν εκπαιδευτικά σεμινάρια σε συνεργασία με την Ομάδα ΕΥ ΟΤΕ – COSMOTE, με στόχο τη διαρκή ανταλλαγή απόψεων και την προώθηση δραστηριοτήτων ΕΥ.



2.6.2 Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών για την Εταιρική Υπευθυνότητα

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

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

Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας καταλήγουν σε τρία βασικά πορίσματα:

- Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη δείχνουν έντονο ενδιαφέρον για την Εταιρική Υπευθυνότητα
- Επίσης, δηλώνουν ότι οι εταιρείες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στον ανθρώπινο παράγοντα. Πιο συγκεκριμένα, αναδεικνύοντας τη σημαντικότητα των πρωτοβουλιών Εταιρικής Υπευθυνότητας που καλύπτουν τις ραγδαία αυξανόμενες ανάγκες των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και των παιδιών, καθώς και των ομάδων που συνεισφέρουν στον τομέα της εκπαίδευσης και της υγείας
- Επιπλέον, αυτή η έρευνα αποκάλυψε ένα νέο σημαντικό θέμα για την Εταιρική Υπευθυνότητα, τη σημασία της νεανικής επιχειρηματικότητας

Λαμβάνοντας υπ' όψιν τα παραπάνω, η διατήρηση και, σε ορισμένες περιπτώσεις, η ενίσχυση των πρωτοβουλιών Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ και της COSMOTE, κατά τη διάρκεια του 2012, οι οποίες αφορούσαν σε ειδικές κοινωνικές ανάγκες, στην εκπαίδευση, στην υγεία και στους εργαζομένους, καταδεικνύουν την εναρμόνιση του ΟΤΕ και της COSMOTE με τις κυριότερες προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Ειδικότερα, οι προσφορές και οι εκπώσεις που προσφέρουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, όπως οι συνταξιούχοι και τα άτομα με ειδικές ανάγκες, η εκστρατεία «Θεσμός Αγάπης» της COSMOTE, η Χριστουγεννιάτικη Καμπάνια του ΟΤΕ και η δράση «Ο κόσμος μας εσύ», μέσω της οποίας η COSMOTE παρείχε υποστήριξη σε οικογένειες που είχαν ανάγκη σε όλη την Ελλάδα, αποτελούν απτές αποδείξεις ότι οι δύο εταιρείες συμβάλλουν στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών διαβίωσης των ευπαθών ομάδων της ελληνικής κοινωνίας. Επιπλέον, οι δύο εταιρείες έχουν ενεργό ρόλο στους τομείς της υγείας και της εκπαίδευσης, μέσω του Προγράμματος Υποτροφιών, της δωρεάς ιατρικού εξοπλισμού σε νοσοκομεία και της υποστήριξης εκστρατειών προληπτικής ιατρικής.

2.6.3 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη κατά το 2012

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια επισκόπηση του Διαλόγου του ΟΤΕ και της COSMOTE με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και παρουσιάζει τα κύρια θέματα που τέθηκαν και τον τρόπο με τον οποίο ανταποκριθήκαμε σε αυτά:

Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια θέματα που τέθηκαν	Σχετική ενότητα του Απολογισμού
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> - Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών - Έρευνες ΕΥ - Ειδικές Έρευνες - Τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης πελατών - Δ/ση Πωλήσεων - Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης - Δίκτυο πωλήσεων 	<ul style="list-style-type: none"> Ετησίως Διατής Ετησίως Σε εξέλιξη Σε εξέλιξη Σε εξέλιξη Σε εξέλιξη 	<ul style="list-style-type: none"> - Ενεργοποίηση προϊόντων / Ποιότητα υπηρεσιών (σε σχέση με το κόστος) - Τεχνική υποστήριξη (π.χ. web hosting, υπηρεσίες DNS, IPVPN) - Εμπορικά θέματα και θέματα χρεώσεων - Λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας - Ασφαλής χρήση υπηρεσιών - Η/Μ Ακτινοβολία - Υπεύθυνο Μάρκετινγκ (π.χ. Δικαιώματα Καταναλωτών) - Βελτίωση του τρόπου διαχείρισης των παραπόνων των πελατών - Εισαγωγή νέων τεχνολογιών 	<ul style="list-style-type: none"> 3.7.1 3.6.2 6.6.4 3.4.1,2,3 3.3.2,3 6.3
Τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι / Δίκτυο καταστημάτων	<ul style="list-style-type: none"> - Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών - Διαδικτυακή τοποθεσία (www.otewholesale.gr) - Δ/ση Πωλήσεων - Παρουσιάσεις προς τους παρόχους για τα συστήματα του ΟΤΕ - Ειδική θυρίδα λήψης αλληλογραφίας (otewholesale@ote.gr) - Δελτία τύπου - Εταιρικές ανακοινώσεις 	<ul style="list-style-type: none"> Ετησίως Σε εξέλιξη Σε εξέλιξη Σε εξέλιξη Σε εξέλιξη Σε εξέλιξη Σε εξέλιξη 	<ul style="list-style-type: none"> - Έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις υπηρεσίες και τη διαχείριση των αιτημάτων - Χρόνοι επίλυσης βλαβών και παραπόνων - Κανονιστικές απαιτήσεις για παρόχους - Διαφάνεια - Διακυβέρνηση - Οικονομική ανάπτυξη - Μείωση του Ψηφιακού χάσματος 	<ul style="list-style-type: none"> 3.7.1 2.4.1,2 1.1 3.3.1,2,3
Επενδυτές	<ul style="list-style-type: none"> - Επικοινωνία Τμήματος Επενδυτικών Σχέσεων - Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων - Απολογισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Απολογισμός ΕΥ - Έρευνες ΕΥ - Κατ' ιδίαν συναντήσεις - Τηλεδιασκέψεις - Συναντήσεις στελεχών - Υιοθέτηση και υλοποίηση πολιτικών και αρχών - Καθημερινή συνεργασία 	<ul style="list-style-type: none"> Σε εξέλιξη Ετησίως Ετησίως Διατής Ετησίως Σε εξέλιξη Τριμηνιαίες Σε εξέλιξη Σε εξέλιξη 	<ul style="list-style-type: none"> - Στρατηγική και αποτελέσματα του Ομίλου - Προοπτική ως προς τις εργασιακές σχέσεις, τις κανονιστικές αποφάσεις, την κρίση στην Ευρωζώνη και τη δυσμενή οικονομική κατάσταση 	<ul style="list-style-type: none"> 1.2 4.4 3.2.1 6.4.1,2

Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια θέματα που τέθηκαν	Σχετική ενότητα του Απολογισμού
Εργαζόμενοι	- Εσωτερικά διαδικτυα του ΟΤΕ και της COSMOTE	Σε εξέλιξη	- Εξορθολογισμός και μείωση εργασιακού κόστους σε συμφωνία κατά το μέγιστο δυνατό βαθμό με την ΟΜΕ-ΟΤΕ.	4.4.1,2
	- Εγκύκλιοι για όλες τις σημαντικές αποφάσεις της εταιρείας	Σε εξέλιξη	- Σχεδιασμός και διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων	4.4.3
	- Συναντήσεις με τους εργαζομένους	Σε εξέλιξη	- Επαγγελματική εξέλιξη	
	- Διαπραγματεύσεις με συνδικαλιστικούς φορείς	Περιοδικά	- Υγεία και Ασφάλεια	
	- Αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο	Περιοδικά	- Δίκαιη εργασία (διαφορετικότητα, εξισορρόπηση εργασίας-προσωπικής ζωής)	4.6.2
	- Πρόεδρο και τους Γενικούς Διευθυντές	Περιοδικά	- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	4.6.2 4.3.1,2,3,4 3.8
	- Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων και Έρευνα ΕΥ	Διετής		
- Οργάνωση εκδηλώσεων	Περιοδικά			
- Σύστημα αξιολόγησης	Ετησίως			
- Εκπαιδευτικά σεμινάρια	Σε εξέλιξη			
Τοπικές κοινωνίες και ΜΚΟ	- Συστηματικές επαφές με τις τοπικές αρχές (κυρίως στην περιφέρεια)	Σε εξέλιξη	- Σημασία υιοθέτησης της ΕΥ	2.1
	- Κατ' ιδίαν συναντήσεις με ΜΚΟ	Διετής	- Εκπαίδευση του κοινού σχετικά με την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο	3.6.1,2,3,4 5.3.1,2,3,4
	- Έρευνα ΕΥ	Ετησίως	- Υποστήριξη ευπαθών ομάδων και φιλανθρωπικών σκοπών	5.2,3,4,5
	- Αξιολογήσεις και Δείκτες	Ετησίως	- Προτιμώνται οι συναντήσεις και η ηλεκτρονική επικοινωνία	6.6.3,4 6
Μ.Μ.Ε.	- Εταιρικές ανακοινώσεις (δελτία Τύπου) και συστηματικές επαφές	Σε εξέλιξη	- Εκτιμάται η έγκαιρη ανταπόκριση	Όλα τα Κεφάλαια
	- Συνεντεύξεις Τύπου, Advertorials/ καταχωρίσεις για θέματα ΕΥ	Σε εξέλιξη	- Διοικητικά, εμπορικά, τεχνολογικά, οικονομικά και εργασιακά θέματα εξακολουθούν να προσελκύουν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον από τα Μ.Μ.Ε.	
	- Εκδηλώσεις	Σε εξέλιξη		
	- Ενημερωτικές επαφές με εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε.	Σε εξέλιξη		
- Έρευνες ΕΥ	Διετής			

Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια θέματα που τέθηκαν	Σχετική ενότητα του Απολογισμού
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> - Διαβουλεύσεις και διάλογος για θέματα της διαδικασίας προμηθειών (σχετικοί νόμοι, θέματα της αγοράς τηλεπικοινωνιών, κ.λπ.) - Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις - Συναντήσεις εργασίας - Έρευνες ΕΥ - Αξιολογήσεις προμηθευτών 	Σε εξέλιξη	<ul style="list-style-type: none"> - Κριτήρια και διαγωνισμοί ανάθεσης - Επικοινωνία για θέματα που αφορούν προμήθειες - Το 2012 δεν υπήρξε κάποιο παράπονο από την πλευρά των προμηθευτών - Διαφάνεια - Πολιτική αγοράς - Οικονομική ανάπτυξη - Εισαγωγή κριτηρίων ΕΥ 	3.5.1,2
		Σε εξέλιξη		3.1, 6.7.3
		Σε εξέλιξη Διετής Ετησίως		
Πολιτεία / Κράτος	<ul style="list-style-type: none"> - Διαβουλεύσεις για προτεινόμενους νόμους και κανονιστικά πλαίσια σε σχέση με τις αγορές τηλεπικοινωνιών - Γραπτή ή προφορική επικοινωνία με κανονιστικούς και δημόσιους φορείς - Διάλογος με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό επίπεδο - Συμμετοχή σε ενώσεις και συλλόγους 	Σε εξέλιξη	<ul style="list-style-type: none"> - Εφαρμογή ρυθμιστικών μέτρων που αφορούν στον ΟΤΕ - Θέματα αποτελεσματικής ρυθμιστικής προσαρμογής - Εξειδικευμένοι εθνικοί στόχοι για την ευρωπαϊκή στρατηγική Digital Agenda - Διαφάνεια - Διακυβέρνηση - Οικονομική ανάπτυξη 	3.2.1
		Σε εξέλιξη		3.2.1,2
		Σε εξέλιξη		1.1
		Σε εξέλιξη		3.3.1,2,3 2.4.1,2 3.1

2.7 Συμμετοχές και Αναγνώριση

2.7.1 Συμμετοχές

Και οι δύο εταιρείες φροντίζουν να συμμετέχουν και να ενημερώνονται σχετικά με τις τάσεις και τις εξελίξεις σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιωσιμότητας. Το 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, διατηρήσαν τη συμμετοχή τους, υπό την ιδιότητα μέλους σε 16 εθνικούς και διεθνείς φορείς, καθώς επίσης ο ΟΤΕ συμμετείχε στο διεθνή δείκτη εταιρικής Υπευθυνότητας FTSE4GOOD. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούν τους φορείς αυτούς (και τις συμμετοχές στους φορείς που αναφέρονται στην Ενότητα 3.2.B) στρατηγικής σημασίας τόσο από εμπορικής όσο και από κοινωνικής άποψης. Επιπλέον ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι χορηγοί σε 3 οργανισμούς που αναφέρονται παρακάτω, σχετικά με την οδική ασφάλεια και την ασφάλεια στο διαδίκτυο.

Κλάδος τηλεπικοινωνιών		
Οργανισμός/Πρωτοβουλία	Εταιρεία	Τύπος συμμετοχής
Εθνικό Επίπεδο		
Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας (Σ.Ε.Π.Ε.)	ΟΤΕ/COSMOTE	Μέλη
*Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.)	ΟΤΕ/COSMOTE	Μέλη. Η COSMOTE συμμετέχει στην Επιτροπή Ασύρματων Επικοινωνιών και στην Επιτροπή Κινητών Επικοινωνιών.
Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ)	COSMOTE	Ιδρυτικό μέλος. Η εδραιωμένη ένωση στοχεύει στην ενίσχυση της συνεργασίας και στην προώθηση των θεμάτων κοινού ενδιαφέροντος, μεταξύ των παρόχων κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.
Ευρωπαϊκό Επίπεδο		
**European Telecommunications Standards Institute (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Προτυποποίησης Τηλεπικοινωνιών - ETSI)	ΟΤΕ/COSMOTE	Μέλη του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Τυποποίησης στις Τηλεπικοινωνίες
Παγκόσμιο Επίπεδο		
Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union - ITU)	ΟΤΕ	Μέλος
GSM Association (GSM)	COSMOTE	Μέλος του Παγκόσμιου Συνδέσμου Παρόχων Κινητών Επικοινωνιών. Η COSMOTE συμμετέχει ενεργά σε πολλές από τις ομάδες εργασίας του.

*Από το 2013, ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν αποτελούν μέλη του Σ.Ε.Β.

**Από το 2013, ο ΟΤΕ δεν αποτελεί μέλος του ETSI

Συμμετοχές Εταιρικής Υπευθυνότητας				
Οργανισμός/Πρωτοβουλία	Εταιρεία	Έτος πρώτης συμμετοχής	Τύπος συμμετοχής	Απαιτείται υπογραφή κώδικα ή καταστατικού
Εθνικό Επίπεδο				
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	OTE	2001	Μέλος	Όχι
	COSMOTE	2005	Μέλος	Όχι
Ελληνικό Δίκτυο του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών	OTE/ COSMOTE	2008	Μέλη	Ναι - 10 αρχές και ετήσια έκθεση
Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου saferinternet.gr	OTE	2012	Μέλη και χορηγοί	Ναι, Δήλωση Υποστήριξης και Συνεργασίας
	COSMOTE	2008		
Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) Συμβούλιο για τη βιώσιμη ανάπτυξη	OTE	2009	Μέλος	Ναι
Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	OTE	2008	Μέλος	Όχι
Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς»	COSMOTE	2009	Μέλος και χορηγός	Όχι
«Δρόμοι στο Μέλλον» Συμμαχία για την ασφάλεια και τη σωστή οδική συμπεριφορά	COSMOTE	2010	Μέλος και χορηγός	Ναι - Μνημόνιο συνεργασίας
Ευρωπαϊκό Επίπεδο				
Ομάδα Εργασίας Αειφορίας (ETNO)	OTE	2007	Μέλος	Ναι - Χάρτης Αειφορίας, Εθελοντική Πρωτοβουλία
Παγκόσμιο Επίπεδο				
GeSI (Global e-Sustainability Initiative)	OTE	2010	Μέλος	Όχι
Global Reporting Initiative	OTE	2007	Μέλος και οργανωτικό ενδιαφερόμενο μέρος	Όχι
FTSE4GOOD	OTE	2008	Συμμετοχή	Όχι

2.7.2 Βραβεία και Αναγνώριση

Κατά τη διάρκεια του 2012, ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε τα παρακάτω βραβεία και αναγνωρίσεις για τις δεσμεύσεις και ενέργειες σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα:

Όμιλος ΟΤΕ (ΟΤΕ και COSMOTE)

- Βραβεία «Θαλής – CEO & CSR 2012»:
 - Υψηλότερη Διάκριση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Βραβείο «Θαλής»
 - Τρίτη θέση στην κατηγορία «Δημοφιλέστερη Εταιρεία ΕΚΕ».
- BRAVO 2012, Βραβεία Βιώσιμης Ανάπτυξης:
 - Διάκριση για τους Απολογισμούς ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE, στην κατηγορία των καλύτερων Απολογισμών Βιωσιμότητας, και στο πλαίσιο του "Sustainability Index".
- Environmental Awards 2013, Εκδόσεις Μπούσσιας
 - Βραβείο "Grand Waste Management":
 - ✓ Waste Management-Reduction
 - ✓ Waste Management-Recycling
 - ✓ Hazardous Waste Management
 - Βραβείο "Climate Protection-GHG Emissions Minimization"



ΟΤΕ

- **Δείκτης National Corporate Responsibility Index (CR Index)**
 - Διάκριση "Platinum" για την απόδοση του ΟΤΕ στην υλοποίηση των υπεύθυνων εταιρικών πρακτικών.
 - Βραβείο "Best Progress Award" για το επίπεδο Platinum.
- **Επιχειρηματικά Βραβεία ΧΡΗΜΑ**
2η θέση στην κατηγορία «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη 2011»
- **Tech Excellence Awards**
"Tech Achievement Award" για το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ
- **CSR Reporting Forum 2012**
3ο Βραβείο «Υψηλής Απόδοσης» για τον Απολογισμό ΕΥ του 2011 από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (με βάση τα αναθεωρημένα πρότυπα GRI-G3.1)
- **Κέντρο Λειφορίας και Αριστείας** (Centre for Sustainability and Excellence - CSE)
Βραβείο "myclimate Green Leader" - για τη μείωση των εκπεμπόμενων αερίων θερμοκηπίου

COSMOTE

- **Βραβεία «Θαλής – CEO & CSR 2012»:**
 - Δεύτερη θέση στην κατηγορία "Best CSR Campaign/Communication" για την εκστρατεία «Ο κόσμος μας εσύ».
- **BRAVO 2012, Βραβεία Βιώσιμης Ανάπτυξης:**
 - Διάκριση στις κατηγορίες «ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ» και «ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ», στο πλαίσιο του «Δείκτη αντίληψης».

- **European Business Award 2012 (EBA)**
 - Βραβείο "National Champion" για την Ελλάδα, στην κατηγορία "Millicom Award for Environmental & Corporate Sustainability"
- **WWF Ελλάδα: Δείκτης Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Διαφάνειας WWF (Ελλάδα)**
 - COSMOTE, 1η στον Κλάδο τηλεπικοινωνιών για το 2010
- **Βραβεία Επιχειρησιακής Συνέχειας 2012, "Business Continuity Management Awards 2012" (BCM)**
 - "BCM Manager of the year 2012" – νικητής Γιάννης Ζέππος, Υπ/ντης Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ
 - "BCM Team of the year" – 3η θέση



Δράσεις θυγατρικών

Βραβεία:

α) AMC (Αλβανία)

- Βραβεία "Philanthropy Awards 2012"
 - Βραβείο "Philanthropy Award 2012", για τη συμβολή της εταιρείας σε Εθνικό επίπεδο.

β) COSMOTE (Ρουμανία):

- "Top Green companies"
 - 2η θέση σε εθνικό επίπεδο (1η θέση στον κλάδο Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών)
- Βραβεία "Clean Environment Awards"
 - Βραβείο "Green Award"

γ) GLOBUL (Βουλγαρία)






- Βραβείο "Green Business", από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Υδάτων
 - Δεύτερη θέση στην κατηγορία Μεγάλων Εταιρειών, για τη μακροπρόθεσμη στρατηγική περιβαλλοντικής αειφορίας "GLOBUL Green".
 - Βραβεία από "Bulgarian Donation Forum"
 - 1ο βραβείο για το μεγαλύτερο εταιρικό χορηγό του 2012 σε δύο κατηγορίες – Largest Amount of Financial Grants και "The Most Generous Donor".
 - Βραβεία "Press Auto Club Bulgaria"
 - 1ο βραβείο στην κατηγορία «Μεγαλύτερη συμβολή στη βελτίωση της οδικής ασφάλειας», για την εκστρατεία της σχετικά με την ασφαλή οδήγηση.

δ) RomTelecom (Ρουμανία)

- Διαγωνισμός "Internetics 2012"
 - Η εκστρατεία συνδρομητικού της εταιρείας Dolce Sport "See beyond limits", με θέμα τη νίκη επί της αναπηρίας, στο πλαίσιο των Ολυμπιακών Αγώνων, κέρδισε δύο βραβεία:
 - Χάλκινο βραβείο στην ενότητα "Digitally Led Campaign"
 - Μεγάλο βραβείο στην ενότητα "Digitally Led Campaign – Art, Culture, Media and Entertainment"

2.8 Στόχοι 2012 & 2013

Στόχοι 2012	Απόδοση 2012	Στόχοι 2013
Απολογισμός ΕΥ και Συμμετοχή σε Δείκτες		Απολογισμός ΕΥ και Συμμετοχή σε Δείκτες
ΟΤΕ: Διατήρηση βαθμολογίας, GRI B+ για το 2012 και καταβολή προσπαθειών για επίτευξη βαθμολογίας GRI A+		ΟΤΕ-COSMOTE: Διατήρηση βαθμολογίας GRI B+ και έναρξη προετοιμασίας για GRI G4
ΟΤΕ: Συνεχής βελτίωση της ηλεκτρονικής έκδοσης του Απολογισμού ΕΥ		ΟΤΕ-COSMOTE: Κοινή ηλεκτρονική πλατφόρμα Απολογισμού ΕΥ ΟΤΕ - COSMOTE
ΟΤΕ: Τακτική διεξαγωγή διαλόγου και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη		ΟΤΕ - COSMOTE: Περαιτέρω τυποποίηση του Διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μέσω μιας προσέγγισης 4 βημάτων: α) Έρευνα με εστίαση στα Ενδιαφερόμενα μέρη (κάθε 2 έτη) β) Ετήσια συνάντηση ΜΚΟ, γ) Ανάλυση ουσιαστικότητας (κάθε 2 έτη) δ) Τακτικές συναντήσεις και διάλογος με την Ομάδα ΕΥ
ΟΤΕ: Διατήρηση των υφιστάμενων πιστοποιήσεων		ΟΤΕ: Διατήρηση των υφιστάμενων πιστοποιήσεων
COSMOTE: Δημοσίευση Απολογισμών ΕΥ για όλες τις θυγατρικές του εξωτερικού		COSMOTE: Δημοσίευση Απολογισμών ΕΥ για όλες τις θυγατρικές του εξωτερικού
COSMOTE: Επέκταση συλλογής και συστήματος δεδομένων για τον Απολογισμό ΕΥ		Έκδοση Απολογισμών ΕΥ από όλες τις θυγατρικές του εξωτερικού
		ΟΤΕ-COSMOTE: περαιτέρω εκπαίδευση της κοινής Ομάδας ΕΥ
		ΟΤΕ-COSMOTE: Διατήρηση της ηγετικής τους θέσης στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών
		ΟΤΕ-COSMOTE: - Έκδοση κοινού Απολογισμού ΕΥ - Μη ύπαρξη έντυπης μορφής (οικολογική προσέγγιση) - Ορισμός λιγότερων, αλλά περισσότερο ποσοτικών στόχων από το 2014 και έπειτα
Περιβαλλοντική Διαχείριση		Περιβαλλοντική Διαχείριση
ΟΤΕ: Οριστικοποίηση προτάσεων Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) και προετοιμασία της απαραίτητης τεκμηρίωσης		ΟΤΕ: Πιστοποίηση του ΣΠΔ κατά ISO 14001:2004
COSMOTE: Πιστοποίηση της GLOBUL (Βουλγαρία) και της COSMOTE Ρουμανίας κατά ISO 14001		ΟΤΕ - COSMOTE: Διατήρηση πιστοποίησης συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης της COSMOTE Ρουμανίας και της AMC
ΟΤΕ: Ανάλυση της κατανάλωσης ενέργειας σε επίπεδο δραστηριοτήτων		ΟΤΕ - COSMOTE: Ανάπτυξη ενός πλήρως λειτουργικού πληροφοριακού συστήματος για τη συλλογή των περιβαλλοντικών στοιχείων ΟΤΕ και COSMOTE

Στόχοι 2012	Απόδοση 2012	Στόχοι 2013
		COSMOTE: Διατήρηση πιστοποίησης κατά ISO 14001:2004
		COSMOTE: Εναρμόνιση της πολιτικής για την Η/Μ ακτινοβολία της COSMOTE, COSMOTE Ρουμανίας & AMC με την αντίστοιχη πολιτική της DT
Πολιτικές και συστήματα σχετικά με την ΕΥ		Πολιτικές και συστήματα σχετικά με την ΕΥ
ΟΤΕ: Εφαρμογή συστήματος Διαχείρισης Κρίσεων σε όλες τις λειτουργίες του ΟΤΕ <i>*Αναβλήθηκε λόγω της συγχώνευσης λειτουργιών του ΟΤΕ και της COSMOTE</i>		ΟΤΕ-COSMOTE: Ενοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Κρίσεων με το Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου ΟΤΕ
ΟΤΕ: Διεύρυνση της συμμετοχής του Διοικητικού Συμβουλίου σε θέματα ΕΥ		Όμιλος ΟΤΕ: Περαιτέρω ενίσχυση (ή ευθυγράμμιση) της Στρατηγικής ΕΥ του Ομίλου σε όλους τους πυλώνες
ΟΤΕ: Συμφωνία σχετικά με τους βασικούς δείκτες ΚΡΙ ΕΥ και συνυπολογισμός τους στο επόμενο Επιχειρηματικό Πλάνο		ΟΤΕ-COSMOTE: Υιοθέτηση νέων Πολιτικών Ομίλου ΟΤΕ και τροποποίηση των υφιστάμενων Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης
COSMOTE: Ανάπτυξη των πρακτικών διοίκησης στις θυγατρικές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό		ΟΤΕ -COSMOTE: Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (C.M.S.) στον ΟΤΕ, την COSMOTE και την RomTelecom
COSMOTE: Υιοθέτηση κοινού Κώδικα Συμπεριφοράς για τον Όμιλο.		ΟΤΕ-COSMOTE: Ετήσια Αξιολόγηση Κινδύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης
		Όμιλος ΟΤΕ: Περαιτέρω εκπαιδευτικά σεμινάρια για θέματα που αφορούν: την καταπολέμηση της διαφθοράς, την αποδοχή και την προσφορά προνομίων, τον Κώδικα Δεοντολογίας για Ανώτατα Στελέχη Οικονομικών Τμημάτων και την καταπολέμηση της απάτης.

ΕΡΕΥΝΑ
ΔΙΕΞΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
βαθμολογήστε την εμπειρία σας

Άριστη

Καλή

Μέτρια

Όχι πολύ καλή

3. ΑΓΟΡΑ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012

3.1 Στρατηγική και Διοίκηση



Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν θέσει ως βασική τους προτεραιότητα, τη διαφάνεια και την υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά. Στόχος των δύο εταιρειών είναι η συνέχιση της επιτυχημένης πορείας τους στην αγορά, επιδεικνύοντας πελατοκεντρικό, καινοτόμο και ανταγωνιστικό χαρακτήρα, καθώς και παίζοντας πρωταγωνιστικό ρόλο στην οικοδόμηση της Ψηφιακής Ελλάδας.

Ο συντονισμός της στρατηγικής και διαμόρφωσης πολιτικών σε θέματα που άπτονται της Αγοράς πραγματοποιείται σε όλο το εύρος των Γενικών Διευθύνσεων των εταιρειών, μέσω Επιχειρηματικού Πλάνου, το οποίο επιβλέπει ο Διευθύνων Σύμβουλος και η Επιτροπή Διοίκησης. Στη διαδικασία του Επιχειρηματικού Σχεδίου περιλαμβάνονται, ανάμεσα σε άλλα, αξιολογήσεις της αγοράς καθώς και των ρυθμιστικών και εμπορικών κινδύνων και ευκαιριών, που για το 2012 είχαν ως επίκεντρο τη συνέχιση της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας και τη διαρκή επένδυση και εφαρμογή νέων τεχνολογιών και υποδομών, παράλληλα με την προσπάθεια προσαρμογής στο δύσκολο περιβάλλον, λόγω της οικονομικής κρίσης, στην Ελλάδα. Οι πολιτικές διαχείρισης και λειτουργίας των εταιρειών στην αγορά αναπτύσσονται και παρακολουθούνται από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Επιτεύγματα για το 2012:

- Η ΟΤΕ-COSMOTE ανέπτυξαν και διέθεσαν στην αγορά:
 - ο Υπηρεσίες δικτύων VDSL
 - ο Υπηρεσίες δικτύων COSMOTE 4G
 - ο «Νέα εποχή τιμών» - Απεριόριστα προγράμματα "ΟΤΕ Double Play", τιμές μειωμένες κατά 25%
- Και οι δύο εταιρείες, ενημέρωσαν περισσότερους από 350.000 πολίτες για θέματα σχετικά με την ασφάλεια στο διαδίκτυο, την ασφαλή χρήση των κινητών τηλεφώνων και την ανακύκλωση ηλεκτρονικών συσκευών.
- Η COSMOTE, πραγματοποίησε αξιολογήσεις για το 91,74% των προμηθευτών της, ενώ ο μέσος χρόνος εξόφλησης των Ελλήνων προμηθευτών δεν υπερέβαινε τις 90 ημέρες και για τις δύο εταιρείες.
- Η ικανοποίηση των πελατών, παρέμεινε για άλλη μια χρονιά σε υψηλά επίπεδα για το 2012, αγγίζοντας τις 72 μονάδες για τον ΟΤΕ και τις 66 μονάδες για την COSMOTE.
- Το 92% των παραπόνων που υποβλήθηκαν στην COSMOTE, αντιμετωπίστηκαν εντός 2 ημερών, ενώ το 54% των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον ΟΤΕ, αντιμετωπίστηκαν εξίσου γρήγορα.

3.2 Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

3.2.1 Ανταγωνισμός και Ρύθμιση

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν δεσμευτεί να συμμορφώνονται με τις εθνικές και ευρωπαϊκές ρυθμίσεις που ισχύουν για την αγορά τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, αλλά και στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιούνται οι θυγατρικές τους. Επιπρόσθετα, έχουν δεσμευτεί να

συνεργάζονται με κρατικούς φορείς, επιχειρήσεις και άλλους κοινωνικούς εταίρους με στόχο τη διασφάλιση ενός ρυθμιστικού πλαισίου που θα παρέχει αμερόληπτη μεταχείριση και θα συμβάλει στη ευημερία της ευρύτερης αγοράς.

Ο ΟΤΕ από το 2011 και η COSMOTE από το 2006, διαμόρφωσαν σχετικές εσωτερικές πολιτικές, προκειμένου να ενημερώσουν τους εργαζομένους, για τη σημασία της συμμόρφωσης με τις ρυθμιστικές διαδικασίες, για τον ανταγωνισμό και να συστηματοποιήσουν τους σχετικούς κώδικες συμπεριφοράς.

Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Η παροχή υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, διέπεται από ρυθμίσεις που βασίζονται στη νομοθεσία της Ε.Ε., στους νόμους περί ανταγωνισμού, καθώς και σε ρυθμίσεις που αφορούν στον συγκεκριμένο κλάδο και σχετίζονται με διάφορα θέματα, όπως αριθμοδότηση, αδειοδότηση, τιμολογήσεις, αδεσμοποίηση πρόσβαση στον τοπικό βρόχο, διασύνδεση, μισθωμένες γραμμές και ζητήματα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Το 2012, ενσωματώθηκαν στην εθνική νομοθεσία, μέσω του Νόμου 4070/2012, οι πλέον πρόσφατοι κανονισμοί και οδηγίες που υιοθετήθηκαν από την Ε.Ε. σε σχέση με τις τηλεπικοινωνίες.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, το παράγωγο δίκαιο και τα επανορθωτικά μέτρα ρυθμιστικού χαρακτήρα δεν αντικατοπτρίζουν το υφιστάμενο επίπεδο ανταγωνισμού και μπορεί να καταστούν τροχοπέδη, ιδιαίτερα σε σχέση με τους όρους έγκρισης των τιμολογήσεων, σε ό,τι αφορά στον ΟΤΕ. Η εμφάνιση και εισαγωγή νέων τεχνολογιών και νέων υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την έλλειψη σαφών κατευθυντήριων οδηγιών σχετικά με τη ρυθμιστική μεταχείρισή τους, οδήγησε σε έλλειψη σαφήνειας σε εθνικό επίπεδο αναφορικά με το ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.

Η Εθνική Ρυθμιστική Αρχή της Ελλάδας, η ΕΕΤΤ, επιβάλλει ρυθμιστικούς περιορισμούς στον ΟΤΕ και στην COSMOTE, οι οποίοι συχνά επηρεάζουν την επιχειρηματική τους πολιτική. Επομένως, και οι δύο εταιρείες υπόκεινται συχνά σε περιορισμούς όσον αφορά στην τιμολόγηση, ενώ οι ανταγωνιστές τους δεν έχουν τέτοια υποχρέωση, διότι, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της ΕΕΤΤ, δεν έχουν Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ). Κατά τη διάρκεια του 2013, αναμένεται ότι η ΕΕΤΤ θα προβεί σε ανασκόπηση των αναλύσεων της αγοράς και θα αποφασίσει εάν κάποιος πάροχος διαθέτει ΣΙΑ. Στις περιπτώσεις που θα διαπιστωθεί ότι ο ΟΤΕ και η COSMOTE διαθέτουν ΣΙΑ, η ΕΕΤΤ θα πραγματοποιήσει συμβουλευτικές συναντήσεις προκειμένου να οριστούν έλεγχοι, που θα μπορούσαν να μειώσουν ή να αλλάξουν τις τιμές που αντιστοιχούν σε αυτά τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες.

Ρυθμιστικά Μέτρα το 2012

Το 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμπεριελήφθησαν σε ρυθμιστικά και διοικητικά μέτρα της ΕΕΤΤ. Αυτά σχετίζονται με 18 αγωγές (ακροαματικές διαδικασίες) κατά του ΟΤΕ σχετικά με τα εξής: υποβολή των κοστολογικών στοιχείων της εταιρείας, εκπαιδευτικά προγράμματα, χρεώσεις για υπηρεσίες αδεσμοποίησης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, παρεμβολές στο φάσμα ραδιοσυχνότητας λόγω ενεργοποίησης του VDSL, υποχρέωση του παρόχου να υποβάλει επιστολές εγγύησης και κόστους διασύνδεσης. Παράλληλα, υπήρξαν 4 αγωγές εναντίον της COSMOTE, αναφορικά με θέματα ανταγωνισμού και ρυθμίσεων. Τα σημαντικότερα εκκρεμή ρυθμιστικά ζητήματα αναφέρονται στον [Ετήσιο Απολογισμό](#) του ΟΤΕ για το 2012.

Κατά τη διάρκεια του 2012, η ΕΕΤΤ επέβαλε επίσης πρόστιμα χρηματικής αξίας ύψους €2.275.500 στον ΟΤΕ και €4.500.000 στην COSMOTE. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, υπέβαλαν από 2 προσφυγές η κάθε μια στα αρμόδια Δικαστήρια, ζητώντας την ακύρωση των εν λόγω προστίμων.

Ρυθμιστικές δικαστικές προσφυγές κατά το 2012, Ελλάδα		
Ενέργειες	ΟΤΕ	COSMOTE
Αριθμός προστίμων	2	2
Αριθμός προσφυγών	2	2
Αριθμός μη χρηματικών ποινών	0	0
Αξία προστίμων	€2.250.000	€4.500.000

Ο ΟΤΕ είναι ο Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας στην Ελλάδα

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

3.2.2 Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς

Δεδομένου ότι οι νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, στην κοινωνική συμμετοχή και στην αειφορία, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν σημαντική παρουσία σε κλαδικά και πολυμερή φόρουμ και πρωτοβουλίες, τόσο σε εθνικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, προκειμένου να προωθήσουν τον υπεύθυνο ανταγωνισμό, την αυτορρύθμιση και τη συνεργασία σε κοινωνικά ζητήματα.

Κατά τη διάρκεια του 2012, τα βασικά φόρουμ/πρωτοβουλίες στα οποία έλαβαν μέρος ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι τα εξής:

- **Ομάδα Εργασίας «Ευρώπη 2020»:** Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετείχαν στην Ομάδα εργασίας, η οποία έλαβε χώρα στο ευρύτερο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ψηφιακής Στρατηγικής («Ευρώπη 2020»). Η ομάδα εργασίας έχει στόχο να συμβάλει στο σχεδιασμό ζητημάτων όπως τα εξής:
 - Διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών στο Διαδίκτυο με συνδέσεις πολύ υψηλής ταχύτητας
 - Γεφύρωση του Ψηφιακού Χάσματος μέσω αποτελεσματικών πρωτοβουλιών
 - Σχεδιασμός μέτρων για την προώθηση της ασφαλούς χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών
 - Ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τους ψηφιακούς κινδύνους, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ιδιαιτερότητες συγκεκριμένων ομάδων (πχ: παιδιά και νέους)

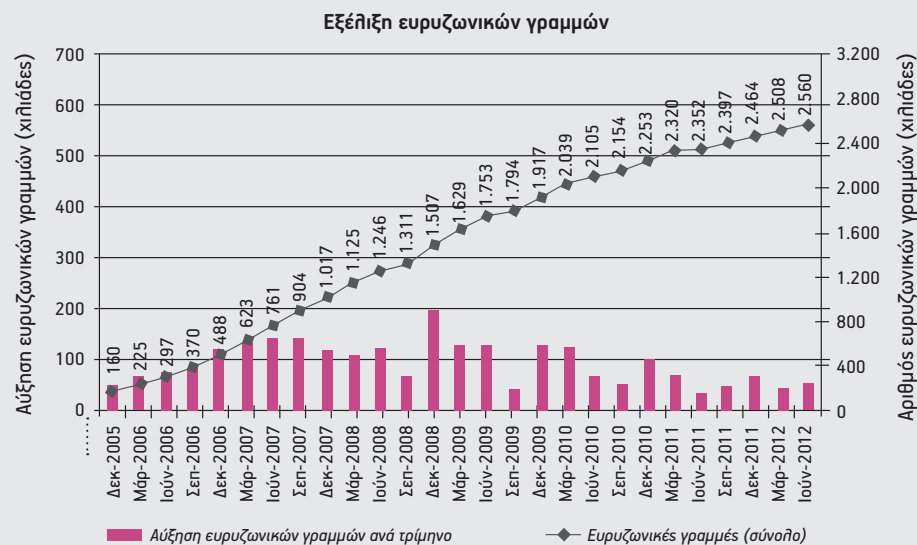
Αναγνώριση προβλημάτων και σχεδιασμός προτάσεων, με στόχο την ανάληψη πρωτοβουλιών που θα επιτρέψουν στις ελληνικές επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες του Διαδικτύου και της Κοινωνίας της Πληροφορίας, με στόχο τη σύνδεση της καινοτομίας με τη σύγχρονη επιχειρηματικότητα.
- **ETNO:** Ο ΟΤΕ είναι ένα από τα 50 μέλη-παρατηρητές της Ευρωπαϊκής Ένωσης Φορέων Εκμετάλλευσης Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων (Association of European Telecommunications Network Operators – ETNO). Το ETNO αποτελεί το βασικό μοχλό προώθησης της ευρωζωνικότητας σε 35 ευρωπαϊκές χώρες. Στόχος του φορέα είναι να συμβάλει στη διαμόρφωση ενός αποτελεσματικού ρυθμιστικού και εμπορικού περιβάλλοντος για τα μέλη τους, να συνεχίσει να προσφέρει πρωτοποριακές και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και πλατφόρμες προς όφελος των Ευρωπαίων καταναλωτών και επιχειρήσεων.
- **Συμμαχία κορυφαίων εταιρειών τεχνολογίας της Ευρώπης για την ασφάλεια στο διαδίκτυο:** Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετείχαν, ως μέλη του Ομίλου Deutsche Telekom, σε αυτήν τη νέα συμμαχία για την Ασφαλή Πλοήγηση των παιδιών και των νέων στο Διαδίκτυο. Πρόκειται για έναν συνασπισμό που δημιουργήθηκε για πρώτη φορά το Δεκέμβριο του 2011, από 28 κορυφαίες εταιρείες τεχνολογίας στην Ευρώπη, με στόχο ένα καλύτερο και ασφαλέστερο διαδικτυακό περιβάλλον για τα παιδιά. Οι εταιρείες που συμμετέχουν στη Συμμαχία, δεσμεύτηκαν να προβούν στη λήψη συγκεκριμένων μέτρων, κατά τη διάρκεια του 2012, αναφορικά με τους εξής τομείς: εργασία πλοήγησης ώστε να μπορούν οι χρήστες να υποβάλουν αναφορές για επιβλαβές περιεχόμενο και επαφές, ρυθμίσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων κατάλληλες για κάθε ηλικία, ευρύτερη χρήση της κατηγοριοποίησης περιεχομένου, μεγαλύτερη διαθεσιμότητα και χρήση γονικού ελέγχου, αποτελεσματική αφαίρεση περιεχομένου κακοποίησης παιδιών.
- **Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού από παιδιά και εφήβους:** Η COSMOTE είναι η πρώτη ελληνική εταιρεία που υπέγραψε το ευρωπαϊκό Μνημόνιο, το Φεβρουάριο του 2007, μαζί με άλλες 15 ευρωπαϊκές εταιρείες κινητής τηλεφωνίας και παροχής περιεχομένου. Το Μνημόνιο αφορά ζητήματα που έχουν ως στόχο να διασφαλίσουν την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας από ανήλικους χρήστες, όπως μηχανισμούς ελέγχου πρόσβασης, ενημέρωση και επικοινωνία, κατηγοριοποίηση εμπορικού περιεχομένου κ.λπ.
- **Ο Εθνικός Κώδικας Δεοντολογίας για τα κινητά τηλέφωνα και την προστασία των χρηστών:** Η COSMOTE συνεργάστηκε με άλλους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, ώστε να αναπτύξουν έναν Κοινό Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών. Στόχος αυτής της διαδικασίας αυτορρύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας είναι, να παρασχεθεί ένα ενιαίο επίπεδο προστασίας για τους ανήλικους χρήστες, όπως συμβαίνει σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

- **Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας:** Η COSMOTE συμμετέχει στην αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία «Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας», η οποία έχει ως στόχο να ενεργεί ως συμβουλευτικό όργανο αναφορικά με τις ρυθμιστικές διαδικασίες, να συμμετέχει στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων νομοπαρασκευαστικών και τεχνικών επιτροπών (σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο), καθώς και να συνεργάζεται με ιδρύματα και ενώσεις σε άλλες χώρες, στο πλαίσιο διμερών συνεργασιών. Στόχος της είναι ο εκσυγχρονισμός και ανάπτυξη του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας. Για να επιτύχει το θεμελιώδη στόχο της, η Ένωση προσπαθεί να ενημερώνει τα μέλη της, να παρακολουθεί ζητήματα συλλογικού ενδιαφέροντος, να θεμελιώνει τοποθετήσεις για τα αντίστοιχα ζητήματα, καθώς και να εκπροσωπεί και να προωθεί την άποψη των μελών της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

3.3 Επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα

3.3.1 Διείσδυση της Ευρυζωνικότητας το 2012

Παρόλο που η διαθεσιμότητα της ευρυζωνικότητας για σταθερές γραμμές και κινητές υπηρεσίες αγγίζει το 100% στην Ελλάδα, το ποσοστό διείσδυσης αποτελεί διαρκή πρόκληση για τη χώρα, δεδομένου ότι υστερεί σε σχέση με τον αντίστοιχο μέσο όρο της Ε.Ε. Το Α' εξάμηνο του 2012, η διείσδυση της ευρυζωνικότητας ως ποσοστό επί του πληθυσμού άγγιξε το 22,6% σε σύγκριση με το 21,8% το 2011, παρουσιάζοντας περαιτέρω σταθερή πρόοδο σε σχέση με το μέσο όρο της Ευρώπης των 27. Σύμφωνα με τον Πίνακα Βαθμολογίας του Ψηφιακού Θεματολογίου της Ε.Ε. για το 2011, η Ελλάδα βρίσκεται στην 21η θέση μεταξύ των χωρών-μελών της Ε.Ε. Κατά τη διάρκεια του 2012, ο αριθμός των ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ελλάδα αυξήθηκε από 2.464.282 το 2011 σε 2.560.000 τον Ιούνιο του 2012, σύμφωνα με τα [στατιστικά στοιχεία της EETT](#).



3.3.2 Κυριότερες Επενδύσεις για το 2012

Τόσο για τον ΟΤΕ όσο και για την COSMOTE, η αύξηση του ποσοστού της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, αποτελεί βασική επιχειρηματική πρόκληση, η οποία είναι εναρμονισμένη τόσο με τον πολύ σημαντικό εθνικό στόχο για την ελληνική οικονομία, όσο και με την κοινωνία της πληροφορίας. Οι επενδύσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE, βασίζονται στις εκτιμήσεις της αγοράς, στις ανάγκες των πελατών και της κοινωνίας, και υλοποιούνται κυρίως από τη Γενική Δ/ση Τεχνολογίας και τη Γενική Δ/ση εμπορικών Θεμάτων, ως μέρος ενός τριετούς επιχειρηματικού πλάνου.

Δίκτυο VDSL από τον ΟΤΕ

Παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες που επικρατούν, ο ΟΤΕ συνεχίζει να επενδύει στις ευρυζωνικές υποδομές και στην προηγμένη τεχνολογία. Το 2012, ο ΟΤΕ παρουσίασε το δίκτυο VDSL που παρέχει ταχύτητες έως και 50 Mbps,, προσφέροντας στους χρήστες δυνατότητες όπως ταχύτερη λήψη αρχείων, video-streaming υψηλής ευκρίνειας χωρίς διακοπές, σύνδεση πολλαπλών συσκευών χωρίς προβλήματα και βελτιωμένη ανταπόκριση στα διαδικτυακά παιχνίδια.

Ο ΟΤΕ, μέσω της Δ/σης εγχώριων Παρόχων, δίνει επιπλέον τη δυνατότητα πρόσβασης στο δίκτυο VDSL και σε άλλους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους. Επίσης, ο ΟΤΕ προσφέροντας στους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους πρόσβαση στο δίκτυό του, και συνδυάζοντας υφιστάμενα προϊόντα, τους δίνει τη δυνατότητα να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους τελικούς πελάτες, αναβαθμίζοντας έτσι τη συνολική εμπειρία των χρηστών και παράλληλα εξοικονομώντας κεφάλαια για περαιτέρω επενδύσεις και οικονομίες κλίμακας.

Παρουσίαση του 4G LTE από την COSMOTE

Η COSMOTE έφερε μια επανάσταση στην Ελλάδα εγκαινιάζοντας το ευρυζωνικό δίκτυο κινητής τηλεφωνίας 4G LTE (Long Term Evolution) στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Οι επενδύσεις στις υπηρεσίες VDSL και 4G θα συνεχιστούν, προκειμένου τα δίκτυα να γίνουν σταδιακά προσβάσιμα στο ευρύ κοινό.

Παράλληλα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνεχίζουν τις επενδύσεις και αναβαθμίζουν όλα τα διαθέσιμα σταθερά και κινητά δίκτυα, με στόχο την απρόσκοπτη επικοινωνία σε όλη τη χώρα. Στον παρακάτω πίνακα, περιλαμβάνονται στοιχεία για βασικά δεδομένα διαθεσιμότητας/χρήσης της ευρυζωνικότητας για τον ΟΤΕ, καθώς και για τη σχετική πρόοδο από το 2011.

Γραμμές Πρόσβασης και Στοιχεία Κυκλοφορίας ΟΤΕ			
	30 Σεπτεμβρίου 2012	30 Σεπτεμβρίου 2011	Διαφορά
Σύνολο συνδέσεων PSTN και ISDN	3.189.174	3.547.553	-10,1%
<i>Εκ των οποίων συνδέσεις Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (Wholesale line rental - WLR)</i>	<i>64.059</i>	<i>91.384</i>	<i>-29,9%</i>
Σύνολο ενεργών συνδρομητών για υπηρεσίες ADSL του ΟΤΕ	1.171.140	1.137.189	+3,0%
Συνδρομητές ΟΤΕ TV (IPTV και Δορυφορική)	96.773	55.577	+74,1%
Αποδεσμοποιημένοι τοπικοί βρόχοι (ενεργοί)	1.754.607	1.575.721	+11,4%

3.3.3 Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας στην Περιφέρεια

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, συνεχίζουν να δίνουν προτεραιότητα στις υποδομές για ευρυζωνικές υπηρεσίες σε ολόκληρη τη χώρα, συμπεριλαμβανομένων των αγροτικών και απομονωμένων περιοχών και των νησιών. Κατά τη διάρκεια του 2012, η γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος, αποτέλεσε δέσμευσή η οποία εκφράστηκε με τις εξής πρωτοβουλίες:

Πρωτοβουλίες Ευρυζωνικότητας του ΟΤΕ στην Περιφέρεια

Οι πρωτοβουλίες του ΟΤΕ για την ευρυζωνικότητα στην περιφέρεια περιλαμβάνουν δορυφορικές ευρυζωνικές υπηρεσίες, συστήματα WiMAX και υπηρεσίες Συνδρομητικού Αγροτικού Ραδιοδικτύου (ΣΑΡ). Ο ΟΤΕ προσφέρει πλέον, ακόμα ταχύτερες και σταθερότερες ευρυζωνικές συνδέσεις στα νησιά του Αιγαίου. Αυτό επιτεύχθηκε αυξάνοντας τη χωρητικότητα του δικτύου κορμού με την προσθήκη επιπλέον 50 Gbps, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες των νησιών, όσον αφορά στην πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Το υποβρύχιο δίκτυο του ΟΤΕ, μήκους 1.885 χιλιομέτρων, που συνδέει τα νησιά του Αιγαίου μεταξύ τους, αλλά και με το υπόλοιπο δίκτυο κορμού της εταιρείας, βασίζεται σε υπερσύγχρονη τεχνολογία πυκνής πολυπλεξίας με διαίρεση μήκους κύματος (dense wavelength division multiplexing - DWDM) και αρχιτεκτονική δακτυλίων, που εξασφαλίζουν πολλαπλές εναλλακτικές δρομολογήσεις σε περίπτωση βλάβης κάποιου καλωδίου.

Δράσεις θυγατρικών



α) Το δίκτυο 3G της AMC αξιολογήθηκε ως το καλύτερο στην αγορά και κατέκτησε το βραβείο "3G Business Excellence prize", στο πλαίσιο του θεσμού "4th Infocom Albania Forum", που πραγματοποιήθηκε στα Τίρανα στις 20 Νοεμβρίου 2012. Το θέμα του συνεδρίου ήταν το "From Infrastructure Evolution to Digital Revolution" και αφορά στις εθνικές και τις διεθνείς εξελίξεις στις Τεχνολογίες των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών

β) Έχοντας ολοκληρώσει με επιτυχία το 2012 τις δοκιμές σε εργαστήρια αθλά και σε πραγματικές συνθήκες, η COSMOTE Ρουμανίας διέθεσε εμπορικά τον Απρίλιο του 2013 δίκτυο 4G, τεχνολογίας LTE. Αρχικά το δίκτυο ήταν διαθέσιμο στο Βόρειο Βουκουρέστι, καθώς και σε άλλες πόλεις και τουριστικές περιοχές (Otopeni, Ploiesti, Cluj, Iasi, Sinaia, Busteni Predeal).

Πρόγραμμα «Πλοήγηση στον Κόσμο» της COSMOTE

Κατά τη διάρκεια του 2012 και για τρίτη συνεχή χρονιά, η COSMOTE προσέφερε τόσο τεχνολογικό εξοπλισμό (οθόνες, μονάδες υπολογιστή, δρομολογητές Wi-Fi, κάμερες web) σε σχολεία απομακρυσμένων νησιών και ηπειρωτικών περιοχών, όσο και δωρεάν ασύρματη πρόσβαση υψηλής ταχύτητας στο Διαδίκτυο. Το 2012, περισσότεροι από 1.200 μαθητές και δάσκαλοι από 46 σχολεία σε ολόκληρη την Ελλάδα, επωφεληθήκαν από το πρόγραμμα, με την προσφορά 240 τεμαχίων τεχνολογικού εξοπλισμού (Η/Υ, πολυμηχανήματα, κ.α). Συνολικά, από την αρχή του προγράμματος, η COSMOTE έχει εγκαταστήσει ασύρματες συνδέσεις στο Διαδίκτυο, σε περισσότερα από 96 σχολεία, από τις οποίες έχουν επωφεληθεί περισσότεροι από 3.000 μαθητές.

3.4 Υπεύθυνο Marketing



3.4.1 Υπεύθυνες πρακτικές

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, εφαρμόζουν όλους τους σχετικούς νόμους και τους κανονισμούς που ισχύουν, ενώ η Διεύθυνση Μάρκετινγκ των εταιρειών ελέγχει όλο το διαφημιστικό υλικό πριν από τη δημοσιοποίησή του. Ειδικότερα, διασφαλίζεται ότι όλο το υλικό επικοινωνίας είναι νόμιμο, κατάλληλο, δίκαιο, ειλικρινές και σέβεται τη διαφορετικότητα, ενώ ακολουθείται ο Κώδικας Επικοινωνίας του ΣΕΕ (Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας).

Όσον αφορά στα περιστατικά μη συμμόρφωσης με τις εν λόγω οδηγίες, το 2012, ο ΟΤΕ κλήθηκε να λογοδοτήσει για 2 περιπτώσεις δημοσιευμένου υλικού. Κατά τη διάρκεια του 2012, δεν επιβλήθηκαν σχετικά πρόστιμα στον ΟΤΕ (σταθερή τηλεφωνία για ιδιώτες και τηλεόραση), ενώ η Αρχή Προστασίας Καταναλωτή, επέβαλε πρόστιμο ύψους €1.500 στην COSMOTE.

3.4.2 Διαφάνεια και Μειωμένες Τιμές

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν εκφράσει τη δέσμευσή τους όσον αφορά στη σαφή, απλή και διαφανή επικοινωνία σε ζητήματα τιμολόγησης, σύμφωνα με όλες τις νομικές απαιτήσεις, καθώς και όσον αφορά στην παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης στους πελάτες τους. Καθορίζουν τις τιμές τους σε επίπεδα που να καλύπτουν το κόστος παροχής της υπηρεσίας και να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της αγοράς για χαμηλότερες χρεώσεις, χωρίς να δημιουργούν εμπόδια στον υγιή ανταγωνισμό.

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

Στο πλαίσιο των δύσκολων οικονομικών συνθηκών αλλά και των απαιτήσεων των πελατών για μειωμένες τιμές, ο ΟΤΕ και η COSMOTE λειτουργούν σε παράλληλα επίπεδα. Το 2012, ο ΟΤΕ μείωσε τις τιμές κατά 25% στα οικονομικά του προγράμματα, ενώ προχώρησε σε μειώσεις στις χρεώσεις των κλήσεων από σταθερά σε κινητά τηλέφωνα, κατά 40%, προσφέροντας τις χαμηλότερες χρεώσεις της αγοράς. Η COSMOTE, προχώρησε σε προσφορές προς τους πελάτες με συμβόλαιο, οι οποίες αντιστοιχούν σε σταθερή μείωση του μηνιαίου παγίου, έως και €20.

Υπηρεσίες «Ελέγχου Κόστους»	
ΟΤΕ	COSMOTE
<p>-Υπηρεσία "My e-Bill": Ο ΟΤΕ εκσυγχρόνισε τις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες μέσω της υπηρεσίας, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους εγγεγραμμένους πελάτες της να ενημερώνονται δωρεάν για τους λογαριασμούς τους και να βλέπουν στατιστικά στοιχεία χρήσης, προκειμένου να επιλέξουν τα πιο συμφέροντα γι' αυτούς πακέτα υπηρεσιών.</p> <p>-Ο ΟΤΕ ενημερώνει τους πελάτες του με ηχητικό μήνυμα πριν από το τέλος κλήσεων με υψηλή χρέωση και εφαρμόζει την πολιτική μέγιστης διάρκειας κλήσης για τους εν λόγω αριθμούς.</p> <p>-Λογαριασμοί πελατών: Ο ΟΤΕ ενημερώνει τους πελάτες του μέσω των λογαριασμών για όλες τις τρέχουσες αλλαγές. Οι λογαριασμοί βελτιώθηκαν ώστε να παρέχουν περισσότερες πληροφορίες για τη χρήση.</p> <p>-Ο ΟΤΕ εξετάζει περιπτώσεις πελατών με ιδιαίτερα υψηλές χρεώσεις και τους αποζημιώνει όταν εντοπίζεται απάτη, ενώ προσφέρει στους πελάτες τη δυνατότητα να ενεργοποιήσουν φραγή (στη περίπτωση της μη εξουσιοδοτημένης χρήσης των τηλεφώνων τους).</p> <p>- Τήρηση αρχείου για όλους τους τηλεφωνικούς αριθμούς που οι πελάτες έχουν ζητήσει να καταχωρηθούν ως «ανεπιθύμητοι αριθμοί».</p>	<p>- "COSMOTE Internet On The Go": Οι χρήστες του "Internet On The Go", μπορούν να ενημερωθούν για τη χρήση δεδομένων και να θέσουν ανώτατα όρια χρήσης.</p> <p>- Υπηρεσία "Cost Control": Μέσω της υπηρεσίας αυτής οι συνδρομητές ενημερώνονται αυτόματα, με δωρεάν SMS, όταν έχουν καταναλώσει το 80% της δωρεάν χρήσης του προγράμματός τους (δωρεάν χρόνος ομιλίας, μηνύματα ή MB).</p> <p>- Υπηρεσία ελέγχου: Μέσω της υπηρεσίας οι συνδρομητές ενημερώνονται όποτε το επιλέξουν οι ίδιοι, με δωρεάν SMS, σχετικά με το υπόλοιπο των δωρεάν μονάδων του προγράμματός τους.</p> <p>- Υπηρεσία Ελέγχου Υπολοίπου: Δωρεάν υπηρεσία (ενεργοποιείται μέσω SMS) που ενημερώνει τους συνδρομητές συμβολαίου με προπληρωμένη χρήση υπηρεσιών σχετικά με το υπόλοιπο του δωρεάν χρόνου ομιλίας, SMS, MMS, MB ή/και το αντίστοιχο ποσό σε ευρώ, μέχρι την έκδοση του επόμενου λογαριασμού.</p> <p>- Ηλεκτρονικός έλεγχος του υπολοίπου του δωρεάν χρόνου ομιλίας, SMS και MB του συνδρομητή, μέσω των εφαρμογών My COSMOTE / COSMOTE.</p> <p>- Πρόσθετος έλεγχος σε πραγματικό χρόνο του υπολοίπου του συνδρομητή, μέσω ειδικού καναλιού IVR για το COSMOTE Cost Control και για τα προγράμματα προπληρωμένων υπηρεσιών.</p> <p>- Πακέτα με πρόσθετα MB για περισσότερη χρήση του Διαδικτύου όταν χρειάζεται.</p> <p>- Η COSMOTE προσφέρει, επίσης, λύσεις στους συνδρομητές συμβολαίου, μέσω των οποίων μπορούν να μειώσουν το μηνιαίο πάγιο τους έως και €20 και να προσφέρουν 20% επιπλέον χρόνο ομιλίας με κάθε ανανέωση του χρόνου ομιλίας στα αγαπημένα τους πρόσωπα, που έχουν προπληρωμένα προγράμματα καρτοκινητής, "Cost Control" και "COSMOTE Internet On The Go".</p> <p>- Υπηρεσίες περιαγωγής (Roaming): Επέκταση του δικτύου περιαγωγής, με μειωμένες τιμές και πρόγραμμα ανώτατου ορίου χρήσης δεδομένων.</p>

3.4.3 Ασφαλή προϊόντα για τους πελάτες

Όλος ο εξοπλισμός που συνοδεύει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE, έχει πιστοποιηθεί και φέρει τις υποχρεωτικές σημάνσεις που απαιτούνται από τη νομοθεσία της Ε.Ε. Παράλληλα, συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς και τις ρυθμίσεις που αφορούν στις οδηγίες ασφαλούς χρήσης, τον περιορισμό των επικίνδυνων ουσιών και τα ηλεκτρονικά απόβλητα. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν πουλά ή διαχέει στην αγορά κανενός είδους προϊόντα, που υπόκεινται σε απαγορεύσεις στην αγορά όπου δραστηριοποιείται, ή που τα ενδιαφερόμενα μέρη ή το κοινό, έχει κινηθεί προς την απαγόρευσή τους.

Κατά τη διάρκεια του 2012, υπήρξε μόνον ένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με τις ρυθμίσεις Ασφάλειας Εξοπλισμού, που αφορούσε στη COSMOTE - το οποίο επί του παρόντος εξετάζεται από τη Ρυθμιστική Αρχή - και αφορούσε στη σήμανση CE σε εξάρτημα συσκευών αποθέματος, το οποίο διορθώθηκε άμεσα. Δεν υπήρξε κανένα άλλο περιστατικό που να αφορά στην ασφάλεια εξοπλισμού και να απαιτεί καταβολή προστίμου ή παροχή εξηγήσεων.

Η COSMOTE, θεωρεί ιδιαίτερα σημαντική την προμήθεια προϊόντων που είναι ασφαλή και κατασκευάζονται βάσει διεθνών συμβάσεων και προτύπων. Όλες οι συσκευές κινητών τηλεφώνων που προσφέρει η COSMOTE, συμμορφώνονται με τη νομοθεσία της Ε.Ε. Τα υλικά ηλεκτρονικού και ηλεκτρικού εξοπλισμού που πωλούνται στα καταστήματά φέρουν την απαραίτητη σήμανση (π.χ. CE) και διέπονται από όλες τις ρυθμίσεις για τον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό. Η COSMOTE ζητά από τους προμηθευτές της στοιχεία για τον δείκτη SAR των συσκευών, τα οποία είναι διαθέσιμα στους πελάτες της. Οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας στο δίκτυο λιανικής της εταιρείας, φέρουν την ειδική σήμανση CE (που πιστοποιεί ότι έχουν ολοκληρωθεί όλες οι απαραίτητες διαδικασίες αξιολόγησης του εξοπλισμού). Παράλληλα, βρίσκονται εντός ορίων ασφαλούς έκθεσης σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία, όπως ορίζεται από τον Ειδικό Ρυθμό Απορρόφησης (Specific Absorption Rate-SAR), που δεν πρέπει να ξεπερνά τα 2 w/kgr τοπικά, σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 44/2002 και την Οδηγία της Ε.Ε. 1999/5/ΕΚ.

Ο εξοπλισμός που συνοδεύει τα προϊόντα του ΟΤΕ (ADSL/VDSL και αποκωδικοποιητές) φέρει την απαραίτητη σήμανση που είναι υποχρεωτική από την Ε.Ε. (αυτοκόλλητο CE, ένδειξη περιορισμού των επικίνδυνων ουσιών - RoHS και την ένδειξη για την ανακύκλωση των ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων, καθώς και ένδειξη για την ανακύκλωση του χάρτινου μέρους της συσκευασίας). Επίσης, συμμορφώνονται με τους κανονισμούς της Ε.Ε. περί Αποβλήτων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού (WEEE), περί Περιορισμού των Επικίνδυνων Ουσιών (RoHS), της Διεθνούς Επιτροπής για την Προστασία από τις Μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) και με όλα τα Προεδρικά Διατάγματα που τις ενσωματώνουν στην ελληνική νομοθεσία, καθώς και με την Οδηγία 2005/32/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Συμβουλίου για τις απαιτήσεις οικολογικού σχεδιασμού όσον αφορά στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού οικιακού εξοπλισμού και εξοπλισμού γραφείου. Τα προϊόντα συνοδεύονται πάντα από λεπτομερείς οδηγίες ασφαλούς χρήσης που βρίσκονται μέσα στη συσκευασία τους. Στη διαδικτυακή τοποθεσία του ΟΤΕ παρέχονται, επίσης, πολλά εγχειρίδια στα ελληνικά και στα αγγλικά.

Επιπρόσθετα, ο ΟΤΕ ζητά από τους προμηθευτές του, να εγγυώνται ότι ο εξοπλισμός φέρει σήμανση με τα διακριτικά CE, σήμανση RoHS, σήμανση ανακύκλωσης, καθώς και σήμανση που υποδεικνύει ότι ο εξοπλισμός συμμορφώνεται με την Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) περί προστασίας από την ακτινοβολία. Οι προμηθευτές έχουν την υποχρέωση να αποζημιώνουν τον ΟΤΕ για τυχόν ζημιές λόγω μη συμμόρφωσης των προμηθευόμενων προϊόντων με τις ως άνω Οδηγίες. Οι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να επιδεικνύουν την πιστοποίηση του προμηθευόμενου εξοπλισμού που σχετίζεται με τις παραπάνω οδηγίες.

3.5 Υπεύθυνες Προμήθειες

3.5.1 Πολιτικές προμηθειών ΟΤΕ-COSMOTE

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, αναγνωρίζουν ότι η τήρηση βασικών αρχών και προτύπων στην αλυσίδα προμηθειών, αποτελεί σημαντικό στοιχείο της υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς. Και για τις δύο εταιρείες, αυτό περιλαμβάνει την αποτελεσματική επιρροή τους στην αλυσίδα προμηθειών, με στόχο την προώθηση των σχετικών αρχών και την καταπολέμηση της διαφθοράς, την προστασία του περιβάλλοντος και την παρεμπόδιση της παιδικής εργασίας.

Οι Πολιτικές Προμηθειών των δύο εταιρειών, καθορίζουν όλους τους όρους και τους κανονισμούς σύμφωνα με τους οποίους πραγματοποιούνται οι προμήθειες στην Ελλάδα. Οι βασικοί στόχοι των πολιτικών συνίστανται στα εξής:

- Βελτιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας σε όρους κόστους, ποιότητας και χρόνου
- Διασφάλιση της διαφάνειας
- Συμμόρφωση με την «Παγκόσμια Πολιτική Προμηθειών» της Deutsche Telekom

Η διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών των προμηθευτών και η επιλογή τους, μέσω διαδικασίας υποβολής προσφορών, βασίζεται στα παρακάτω βασικά κριτήρια:

- Τιμή
- Τεχνικές προδιαγραφές
- Εμπορικοί όροι
- Συμβατικά ζητήματα
- Τακτικοί έλεγχοι
- Κριτήρια που σχετίζονται με την Εταιρική Υπευθυνότητα και συγκεκριμένα:
 - ο Πιστοποίηση ποιότητας
 - ο Πιστοποίηση Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
 - ο Υγεία και Ασφάλεια
 - ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών της COSMOTE περιγράφει τα κριτήρια τα οποία χρησιμοποιεί η εταιρεία για να αξιολογήσει τους προμηθευτές της όσον αφορά στα ζητήματα της Εργασίας, της Υγείας και Ασφάλειας, καθώς και στα Περιβαλλοντικά Ζητήματα. Υπογράφοντας συμβόλαιο με την COSMOTE, ο προμηθευτής συμφωνεί να συμμορφώνεται με τον εν λόγω Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών. Επιπλέον, οι προμηθευτές δεσμεύονται να προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου οι υπεργολάβοι τους να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που αναφέρονται στον εν λόγω Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών. Ο παρεμφερής Κώδικας Προμηθευτών του ΟΤΕ βρίσκεται σε διαδικασία έγκρισης, η οποία θα ολοκληρωθεί το 2013.

Στον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών της COSMOTE περιλαμβάνεται αναλυτική ενότητα που αφορά στην εργασία, σύμφωνα με την οποία οι προμηθευτές δεσμεύονται να προσπαίζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα των εργαζομένων τους και να τους αντιμετωπίζουν με αξιοπρέπεια και σεβασμό, σύμφωνα με τις αρχές της διεθνούς κοινότητας. Ειδικότερα, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνονται ρήτρες σχετικά με την ελευθερία επιλογής εργασίας, την απαγόρευση κάθε μορφής καταναγκαστικής και παιδικής εργασίας και την προστασία των νέων εργαζομένων. Υπάρχουν, επίσης, πρόσθετες ρήτρες σχετικά με τις ώρες εργασίας, τους μισθούς, τους δίκαιους και εύλογους όρους απασχόλησης, καθώς και μια ρήτρα για την ανθρώπινη μεταχείριση, την απαγόρευση της παρενόχλησης και των διακρίσεων και την αναγνώριση της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στον [Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών](#) της COSMOTE.

3.5.2 Αξιολόγηση Προμηθευτών

Στην αρχή κάθε έτους, οι ενεργοί προμηθευτές του ΟΤΕ και της COSMOTE (προμηθευτές εμπορευμάτων αξίας άνω των €2.000.000 και όλοι οι προμηθευτές που παρέχουν σημαντικά εμπορεύματα αξίας μεταξύ €500.000 και €2.000.000) αξιολογούνται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις. Για το 2012, η διαδικασία πλήρους αξιολόγησης θα ολοκληρωθεί το 2013. Το 2012, ο ΟΤΕ διεξήγαγε μια πιλοτική αξιολόγηση 15 προμηθευτών του ταμέα πληροφορικής. Λόγω του ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών του ΟΤΕ βρίσκεται επί του παρόντος υπό έγκριση, η πιλοτική φάση δεν περιλαμβάνει κριτήρια Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Σε αυτό το αβέβαιο οικονομικό κλίμα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, συγκαταλέγονται μεταξύ των ελάχιστων εταιρειών που έχουν διατηρήσει τα υψηλά πρότυπα για την έγκαιρη εξόφληση, των προμηθευτών τους. Οι εταιρείες τηρούν τις συμβατικές υποχρεώσεις τους, ενώ ο μέσος όρος εξόφλησης των προμηθευτών για το 2012 ήταν 90 μέρες, όπως ήταν άλλωστε και το 2011.

Αξιολογήσεις προμηθευτών		
	ΟΤΕ	COSMOTE
Αριθμός προμηθευτών ή ποσοστό της αξίας των προμηθειών που αξιολογήθηκε.	8% της συνολικής αξίας προμηθειών αξιολογήθηκε (πιλοτική φάση). Η πλήρης αξιολόγηση θα ολοκληρωθεί το 2013.	Η αξιολόγηση ολοκληρώθηκε το 2012, αλλά βασίστηκε στην αξία των προμηθειών για το έτος 2011. Αξιολογήθηκε το 91,74% της συνολικής αξίας των προμηθειών.



Δράσεις Θυγατρικών

Το 2012, 102 προμηθευτές αξιολογήθηκαν από την COSMOTE Ρουμανίας ως προς τη συνεργασία που είχαν κατά τη διάρκεια του 2011. Η διαδικασία αξιολόγησης συμπεριλάμβανε λεπτομερές ερωτηματολόγιο για τους προμηθευτές με συγκεκριμένες ερωτήσεις που αφορούσαν σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια επιστρέφονταν στους προμηθευτές, μαζί με μια επίσημη επιστολή επιβεβαίωσης συμμόρφωσης με τον Κώδικα Δεοντολογίας προμηθευτών της COSMOTE Ρουμανίας.

3.6 Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και ενημέρωση του κοινού

Ο ρόλος του ΟΤΕ και της COSMOTE δεν σταματά στην παροχή ασφαλών προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών κορυφαίας ποιότητας, αλλά εκτείνεται και στην ενημέρωση των πελατών και του ευρύτερου κοινού για τη βέλτιστη ασφαλή χρήση της τεχνολογίας.

3.6.1 Ενημέρωση του κοινού

Αναγνωρίζοντας την ταχύτατη εξέλιξη των νέων τεχνολογιών και των διαδραστικών πολυμέσων, όπως το Διαδίκτυο και το κινητό τηλέφωνο, και με την πεποίθηση ότι η πρόληψη και η σωστή ενημέρωση μπορούν να διασφαλίσουν τη σωστή χρήση αυτών των μέσων, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, έχουν αναπτύξει προϊόντα, υπηρεσίες, καθώς και μια σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών, προς αυτή την κατεύθυνση.

Μέσω ενός ειδικού εντύπου με τον τίτλο «Ασφαλής πλοήγηση στο Διαδίκτυο», το οποίο απευθύνεται σε γονείς, ο ΟΤΕ παρέχει συμβουλές σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου. Το έντυπο ήταν διαθέσιμο σε όλα τα καταστήματα του ΟΤΕ στη χώρα, στο [Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ](#), καθώς και σε εκδηλώσεις στις οποίες ο ΟΤΕ ήταν χορηγός ή συμμετέχων (εκθέσεις κ.λπ.), τόσο στην Αθήνα όσο και στην περιφέρεια της Ελλάδας.

Επιπλέον, στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων που διοργανώνονται από το [Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ](#), από το 2010 πραγματοποιούνται ενημερωτικές συναντήσεις με θέμα την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο. Οι συναντήσεις συντονίζονται από ειδικευμένους επιστημονικούς συνεργάτες της Μονάδας Εφηβικής Υγείας (ΜΕΥ) της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών του Νοσοκομείου Παιδών Π. Γ. Α. Κυριακού και απευθύνονται σε μαθητές όλων των τάξεων. Το περιεχόμενό τους προσαρμόζεται στην ηλικία και στο επίπεδο γνώσης, καθώς και στα ενδιαφέροντα των μαθητών. Το πρόγραμμα ξεκινά με μια συμβουλευτική ενότητα και ολοκληρώνεται με τη διαδραστική ενότητα, στην οποία τα παιδιά πληροφορούνται με τη βοήθεια συμβουλών και υποδείξεων σε παρεχόμενες διαδικτυακές τοποθεσίες.

Από το 2008, μέσω του ενημερωτικού εντύπου «Κινητή τηλεφωνία και γονείς», η COSMOTE προσέφερε στους γονείς την απαιτούμενη συμβουλευτική υποστήριξη, ώστε να είναι επαρκώς ενημερωμένοι σχετικά με τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και το σωστό τρόπο χρήσης τους. Το 2012, το εν λόγω έντυπο, μαζί με τα έντυπα του Ελληνικού Κέντρου Ενημέρωσης safeinternet.gr («ABC - Το αλφαβητάρι του Διαδικτύου» και «FAQ - Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου»), ήταν διαθέσιμο σε όλα τα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ, καθώς και σε όλες τις εκδηλώσεις που χορήγησε η εταιρεία, τόσο στην Αθήνα όσο και στην περιφέρεια της Ελλάδας.



Επιπρόσθετα, μέσω ενός συστηματικού και ολοκληρωμένου προγράμματος στοχευμένων ενεργειών επικοινωνίας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενημερώνουν γονείς, δασκάλους, παιδιά και το ευρύτερο κοινό, καθώς και τους εργαζομένους, για θέματα που σχετίζονται με την Ασφαλή Χρήση των Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας και του Διαδικτύου. Η βασική πλατφόρμα ενημέρωσης για τους πελάτες είναι το δίκτυο καταστημάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE. Είναι ενδεικτικό ότι κατά τη διάρκεια των τελευταίων τεσσάρων ετών, έχουν διανεμηθεί περισσότερα από 700.000 έντυπα σχετικά με την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και του διαδικτύου.

Ενέργεια/Μέσο	Εταιρεία	Στόχος	Αντίκτυπος το 2012
Ενημέρωση για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου και του κινητού τηλεφώνου	ΟΤΕ- COSMOTE	Γονείς, παιδιά, έφηβοι, δάσκαλοι, μαθητές, ευρύτερο κοινό	Περισσότερα από 350.000 άτομα
Ενημερωτικό μαζικό SMS σχετικά με την ασφαλή χρήση του διαδικτύου	COSMOTE	Γονείς	318.000 άτομα
Ενημερωτικές συναντήσεις σχετικά με την ασφαλή χρήση της τεχνολογίας στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ	ΟΤΕ	Μαθητές δημοτικού και γυμνασίου, ενήλικες που ενημερώθηκαν για την προστασία των παιδιών.	Ενημερώθηκαν 748 μαθητές και 49 ενήλικες

Εκστρατεία ενημέρωσης για την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου 2012

Με την ευκαιρία της Ημέρας Ασφαλούς Διαδικτύου το Φεβρουάριο του 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ξεκίνησαν από κοινού μία νέα εκστρατεία ευαισθητοποίησης, ενισχύοντας ενέργειες προηγούμενων ετών. Η εκστρατεία αυτή έχει σχεδιαστεί για να ενημερώσει αποτελεσματικά το κοινό σε θέματα που σχετίζονται με την ασφαλή χρήση του διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών. Με το μήνυμα «Στον παραμυθένιο κόσμο του Internet, θέλουμε να λείπει ο κακός», οι δύο εταιρείες ενημέρωσαν, τόσο το ευρύτερο κοινό όσο και τους χιλιάδες εργαζομένους του Ομίλου.

Εκδήλωση για Ασφαλέστερο Διαδίκτυο στο The Mall Athens – Φεβρουάριος 2012

Κεντρική εκδήλωση της κοινής εκστρατείας, ήταν μια μεγάλη διήμερη ειδική εκδήλωση, στη διάρκεια της οποίας ενημερώθηκαν περισσότερα από 2.000 άτομα, παιδιά, έφηβοι και ενήλικες, σχετικά με την ασφαλή χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, τους πιθανούς κινδύνους και τον εθισμό των νεαρών ατόμων. Η ενέργεια αυτή πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου, το οποίο λειτουργεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το Ελληνικό Κέντρο Ενημέρωσης saferinternet.gr και τη Γραμμή Βοήθειας «ΥποΣΤΗΡΙΖΩ» 800 11 800 15, την οποία διαχειρίζεται η Μονάδα Εφηβικής Υγείας της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, του «Νοσοκομείου Παιδών Π. Γ. Α. Κυριακού». την επιτυχημένη εκδήλωση.

Φεστιβάλ «Μικρόπολις» – Σεπτέμβριος 2012

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν το μεγαλύτερο ελληνικό φεστιβάλ για παιδιά ηλικίας 2-13 ετών, το «Μικρόπολις», το οποίο πραγματοποιείται υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού. Περισσότερα από 20.000 άτομα επισκέφθηκαν το φεστιβάλ, το οποίο πραγματοποιήθηκε το διάστημα 20 έως 23 Σεπτεμβρίου στην Τεχνόπολη, στην Αθήνα. Πιο συγκεκριμένα, τα παιδιά που επισκέφθηκαν την χορηγούμενη από τον ΟΤΕ και την COSMOTE «Γειτονιά της επικοινωνίας και της τεχνολογίας», είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε διαδραστικές δραστηριότητες, που είχαν οργανώσει έγκριτα ιδρύματα και πανεπιστήμια, ώστε να ενημερωθούν για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου. Επιπλέον, η «παρουσία» του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ στη «γειτονιά» προκάλεσε μεγάλη εντύπωση και κίνησε το ενδιαφέρον πολλών επισκεπτών και παιδιών.



Δράσεις Θυγατρικών

Εκστρατεία για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου από την COSMOTE Ρουμανίας:

Την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου (7 Φεβρουαρίου), η εταιρεία συνέχισε για τέταρτη συνεχή χρονιά, εκστρατεία ενημέρωσης μεγάλης κλίμακας, η οποία συνέβαλε σημαντικά στη μεγαλύτερη εθνική εκστρατεία με στόχο την προστασία των παιδιών και των νεαρών ατόμων από ακατάλληλο ψηφιακό περιεχόμενο.

Στόχος αυτής της εκστρατείας ήταν να ευαισθητοποιήσει τους γονείς και τα νεαρά άτομα σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να αντιμετωπίσουν σερφάροντας στο διαδίκτυο. 342.000 φυλλάδια με τον τίτλο «Πώς να προστατέψετε τα παιδιά σας από τους κινδύνους του διαδικτύου» ήταν διαθέσιμα στα καταστήματα COSMOTE και Γερμανός, καθώς και σε εκδηλώσεις της εταιρείας. Επιπρόσθετα, η εταιρεία πραγματοποίησε μια διαδικτυακή και έντυπη εκστρατεία, ως μέρος της δέσμευσης να βελτιώσει το κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί, ως υπεύθυνο μέλος της κοινωνίας.

3.6.2 Προϊόντα και υπηρεσίες

Ο ΟΤΕ προσφέρει το πρόγραμμα ΟΤΕ Conn-x Secure, το οποίο αποτελείται από ολοκληρωμένες διαδικτυακές υπηρεσίες ασφάλειας του υπολογιστή και εμπλουτισμένες λειτουργίες Γονικού Ελέγχου που δίνουν στους γονείς τη δυνατότητα να παρακολουθούν, να φιλτράρουν και να μπλοκάρουν την πρόσβαση σε διαδικτυακές τοποθεσίες με ανεπιθύμητο περιεχόμενο (π.χ. βία, περιεχόμενο για ενήλικες, όπλα, ναρκωτικά κ.λπ.), προσδιορίζοντας το όριο της προστασίας ανάλογα με την ηλικία των παιδιών.

Ταυτόχρονα, η COSMOTE δίνει τη δυνατότητα στους γονείς να ελέγχουν την πρόσβαση των παιδιών τους στις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που απευθύνονται μόνο σε ενήλικες, μέσω μιας σειράς εύχρηστων Υπηρεσιών Γονικού Ελέγχου και παρέχονται δωρεάν στους συνδρομητές της. Συγκεκριμένα, η COSMOTE προσφέρει στους γονείς την επιλογή να ενεργοποιήσουν φραγή στην κατηγορία Erotic, η οποία διατίθεται στην υπηρεσία "COSMOTE my view" που προσφέρει υπηρεσίες μόνο για ενήλικες, καθώς και στην κατηγορία «Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης», καλώντας την Εξυπηρέτηση Πελατών της COSMOTE.

Επιπλέον, μέσω των επίσημων διαδικτυακών τοποθεσιών τους, ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρέχουν συμβουλές για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

3.6.3 Συνεργασία με έγκριτους Φορείς

Από το 2010, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνεργάζονται με τη [Μονάδα Εφηβικής Υγείας](#) της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών του «Νοσοκομείου Παιδών Π. Γ. Α. Κυριακού», προσφέροντας την υποστήριξή τους τόσο στις έρευνες της Κλινικής όσο και στις ενέργειες ενημέρωσης που πραγματοποιεί σε όλη την Ελλάδα σχετικά με την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Επιπρόσθετα, από το 2009, με την υποστήριξη του ΟΤΕ και της COSMOTE, η Μονάδα Εφηβικής Υγείας διαχειρίζεται τη Γραμμή Βοήθειας «ΥποΣΤΗΡΙΞΙΩ 800 11 800 15» του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου, που λειτουργεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η γραμμή απευθύνεται σε εφήβους και στις οικογένειές τους, παρέχοντας υποστήριξη και συμβουλές σε ζητήματα που σχετίζονται με τη χρήση του διαδικτύου, του κινητού τηλεφώνου και των ηλεκτρονικών παιχνιδιών.

Το 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, υποστήριξαν ως Χρυσόι Χορηγοί το Ελληνικό Κέντρο Ενημέρωσης saferinternet.gr, που λειτουργεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αποτελεί τον εθνικό εκπρόσωπο του Δικτύου Κέντρων Ενημέρωσης και Παγρύνωσης για ένα Ασφαλέστερο Διαδίκτυο Insafe, με 30 Κέντρα στην Ευρώπη και τη Ρωσία. Στόχος αυτής της συνεργασίας, που ξεκίνησε το 2007, είναι να ευαισθητοποιηθούν όλοι οι πολίτες και να ενημερωθούν για τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να προστατεύσουν τον εαυτό τους και τα παιδιά τους από τη μη κατάλληλη χρήση των διαδραστικών τεχνολογιών, όπως το Διαδίκτυο και το κινητό τηλέφωνο.

Επιπλέον, από το 2011, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστηρίζουν ενεργά τις ημερίδες που οργάνωσε η Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος στην Ελλάδα, οι οποίες είναι σχεδιασμένες προκειμένου να ενημερωθούν οι γονείς και οι μαθητές για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο.

Συνεργασία με έγκριτους Φορείς	Ενέργειες και Αντίκτυπος το 2012
<p>Μονάδα Εφηβικής Υγείας της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών του «Νοσοκομείου Παίδων Π. Γ. Α. Κυριακού».</p> <p>Γραμμή Βοήθειας «ΥποΣΤΗΡΙΞΙ 800 11 800 15» για εφήβους και για τις οικογένειές τους, η οποία παρέχει υποστήριξη και συμβουλές σε ζητήματα που σχετίζονται με τη χρήση του διαδικτύου, του κινητού τηλεφώνου και των ηλεκτρονικών παιχνιδιών.</p>	<p>- Η Μονάδα απευθύνθηκε σε περισσότερους από 300 έφηβους, για θέματα όπως ο διαδικτυακός εκφοβισμός, το ακατάλληλο περιεχόμενο και η αλόγιστη χρήση του διαδικτύου.</p> <p>- Πραγματοποιήθηκαν ενημερωτικές συναντήσεις σε 110 σχολεία.</p> <p>- Εκστρατεία ευαισθητοποίησης (σε τηλεόραση, ραδιόφωνο και κινηματογράφους) για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου το Νοέμβριο και το Δεκέμβριο του 2012.</p> <p>- Δορυφορική εκδήλωση «5ο Εντατικό Σεμινάριο στην Εφηβική Ιατρική» που πραγματοποιήθηκε τον Μάρτιο με περισσότερους από 500 συμμετέχοντες.</p> <p>- Συντονισμός του ερευνητικού προγράμματος EU NET ADB με στόχο την ενίσχυση της γνώσης σχετικά με τους κινδύνους εξαρτημένης συμπεριφοράς από το διαδίκτυο μεταξύ των εφήβων της Ευρώπης.</p> <p>1.700 αναφορές (1.380 κλήσεις και 320 e-mails).</p>
<p>Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου (εθνικός εκπρόσωπος του Δικτύου Insafe που υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή).</p>	<p>- 187 εκδηλώσεις στις οποίες συμμετείχε ή οργάνωσε το saferinternet.gr</p> <p>- Ενημερώθηκαν 19.137 άτομα</p>
<p>Ημερίδες της Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, που έχουν σχεδιαστεί προκειμένου να ενημερώσουν γονείς και μαθητές για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο.</p>	<p>- 29 ημερίδες πραγματοποιήθηκαν το διάστημα Οκτωβρίου 2011 – Οκτωβρίου 2012</p> <p>- 15.000 άτομα παρακολούθησαν τις ημερίδες</p> <p>- Περισσότερα από 100.000 άτομα εντός και εκτός Ελλάδας παρακολούθησαν τα συνέδρια μέσω live streaming</p> <p>- Διανεμήθηκαν περισσότερα από 17.000 ενημερωτικά φυλλάδια του ΟΤΕ, της COSMOTE και του Κέντρου saferinternet.gr</p>

3.6.4 Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες Αυτορρύθμισης

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η συμμετοχή του ΟΤΕ και της COSMOTE, μέσω της Deutsche Telekom, στην εθελοντική παρέμβαση συνεργασίας "Coalition to make the Internet a better place for kids" (Συνασπισμός για τη βελτίωση του διαδικτύου προς όφελος των παιδιών) για την Ασφαλή Πλοήγηση των Παιδιών και των Νεαρών Ατόμων στο Διαδίκτυο. Πρόκειται για έναν συνασπισμό που δημιουργήθηκε το Δεκέμβριο του 2011, από 28 κορυφαίες εταιρείες τεχνολογίας στην Ευρώπη, με στόχο ένα καλύτερο και ασφαλέστερο διαδικτυακό περιβάλλον για παιδιά.

Συγχρόνως, η COSMOTE μαζί με τους υπόλοιπους παρόχους κινητής τηλεφωνίας, ανέλαβε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Ειδικότερα:

- Από το 2007, έχει υπογράψει το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την Ασφαλέστερη Χρήση του Κινητού από παιδιά και νεαρούς εφήβους (σε συνεργασία με ευρωπαϊκές εταιρείες κινητής τηλεφωνίας).
- Το 2006, συνεργάστηκε με τους υπόλοιπους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, για τη διαμόρφωση ενός προσαχείδι αναφορικά με τον «Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών». Το 2008, ο Κώδικας προσαρμόστηκε στα Ευρωπαϊκά Πρότυπα.

3.7 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

Η αξιόπιστη εξυπηρέτηση πελατών, αποτελεί ένα από τα πλεονεκτήματα των εταιρειών και έναν τομέα ισχυρής επιχειρηματικής προτεραιότητας. Όλα τα Τηλεφωνικά Κέντρα Εξυπηρέτησης του ΟΤΕ και της COSMOTE, καθώς και 113 καταστήματα του ΟΤΕ και όλα τα καταστήματα της COSMOTE, είναι πιστοποιημένα σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008 για τη διαχείριση ποιότητας.

3.7.1 Διαχείριση Παραπόνων

Μέχρι πρόσφατα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χρησιμοποιούσαν διαφορετικά Συστήματα Διαχείρισης Παραπόνων. Το 2012, αναπτύχθηκε και εφαρμόστηκε ένα νέο κεντρικό σύστημα διαχείρισης των παραπόνων. Εφαρμόστηκε μια νέα πολιτική πίστωσης - χρέωσης για την αντιμετώπιση των παραπόνων, στο πλαίσιο της οποίας όλες οι χρεωστικές συναλλαγές πραγματοποιούνται από την ομάδα διαχείρισης παραπόνων. Επίσης, όλα τα Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του ΟΤΕ, υιοθέτησαν ένα νέο σύστημα πληροφορικής για την καταγραφή και την καταμέτρηση της επικοινωνίας με τους πελάτες – τα προφορικά παράπονα. Στα τέλη του 2012, ξεκίνησε ένα έργο (το οποίο θα ολοκληρωθεί το 2013) για την εγκατάσταση ενός νέου συστήματος πληροφορικής στον ΟΤΕ, ίδιου με αυτό της COSMOTE. Με αυτή την κίνηση, οι εταιρείες στοχεύουν να καλύψουν όλα τα σημεία επαφής των πελατών στα οποία καταγράφονται αιτήματα, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE, καθώς και των Τηλεφωνικών Κέντρων Εξυπηρέτησης.

Βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος είναι, η ενιαία καταχώρηση και η κεντρική παρακολούθηση, η τακτική υποβολή αναφορών και ανασκοπήσεων, η διασφάλιση ποιότητας, η συλλογή στοιχείων και η επικοινωνία με τα αρμόδια τμήματα για την πραγματοποίηση προληπτικών ή διορθωτικών ενεργειών σε τομείς όπως: η επίλυση προβλημάτων από την πρώτη κλήση, υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις προσωπικές ανάγκες και στο προφίλ του εκάστοτε πελάτη, ευέλικτες πελατοκεντρικές διαδικασίες, πρόβλεψη των αναγκών του πελάτη που ξεπερνούν τις προσδοκίες του, μετατροπή των λόγων της δυσαρέσκειας σε ευκαιρίες βελτίωσης.

Στοιχεία/Πληροφορίες Διαχείρισης Παραπόνων 2011 - 2012				
2012	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό που επιλύθηκε εντός 2 ημερών	Ποσοστό που επιλύθηκε εντός 20 ημερών	Ζητήματα που προέκυψαν από τα παράπονα
ΟΤΕ	113.645	54%	86%	-Διευκρινίσεις στους λογαριασμούς τηλεφώνου -Ενεργοποίηση προϊόντων/υπηρεσιών -Επίλυση τεχνικών ζητημάτων
COSMOTE	29.168 γραπτά παράπονα και εξώδικα	92% 97%	98%	-Παράπονα σχετικά με την τιμολόγηση -Ζητήματα εμπορικής πολιτικής -Υπηρεσίες (παροχή και τεχνικές βλάβες) -Παράπονα σχετικά με την κάλυψη
2011				
ΟΤΕ	166.319	59%	89%	-Διευκρινίσεις στους λογαριασμούς τηλεφώνου -Ενεργοποίηση προϊόντων/υπηρεσιών -Τεχνικά ζητήματα
COSMOTE	33.422 γραπτά παράπονα και εξώδικα	61% 78%	98%	-Παράπονα σχετικά με την τιμολόγηση -Ζητήματα εμπορικής πολιτικής -Υπηρεσίες (παροχή και τεχνικές βλάβες) -Παράπονα σχετικά με την κάλυψη

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

3.7.2 Έρευνες Πελατών

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE πραγματοποιούν έρευνες πελατών καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, οι οποίες έχουν ως στόχο την διερεύνηση και μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και άλλα στοιχεία, όπως την άποψή τους για τον κοινωνικό ρόλο των εταιρειών και αξιολογήσεις της εξυπηρέτησης πελατών.

Κατάταξη	COSMOTE	ΟΤΕ
Δείκτης Ευαισθητοποίησης και Κοινωνικής Συμπεριφοράς: Αναγνώριση εταιρειών με κοινωνικό προφίλ	2η θέση Βαθμολογία: 13,3 %	9η θέση Βαθμολογία: 4,5%
*Δείκτης αφοσίωσης (TRIM)	Βαθμολογία 2011: 66 Βαθμολογία 2012: 66	Βαθμολογία 2011: 69 Βαθμολογία 2012: 72
Έρευνα παρακολούθησης της κοινής γνώμης: όσον αφορά στην Κοινωνική Ευαισθησία	2011: 33% 2012: 46%	2011: 28% 2012: 28%
Καλή τηλεφωνική εξυπηρέτηση	Βαθμολογία 2011: 41% Βαθμολογία 2012: 54%	Βαθμολογία 2012: 44%
Καλή εξυπηρέτηση στα καταστήματα	Βαθμολογία 2011: 44% Βαθμολογία 2012: 53%	Βαθμολογία 2012: 37%

*Το εύρος μέτρησης του Δείκτη είναι: μείον 66 έως εκατόν τριάντα τέσσερα (-66 έως +134)

3.8 Ασφάλεια και Απόρρητο δεδομένων

Οι πελάτες, τα ενδιαφερόμενα μέλη και οι εργαζόμενοι ΟΤΕ – COSMOTE, πρέπει να μπορούν να βασίζονται στις εταιρείες όσον αφορά στην ανάληψη της ευθύνης για την ασφάλεια των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων και πρέπει να είναι βέβαιοι ότι όλα τα στοιχεία και οι πληροφορίες που τους εμπιστεύονται, υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο για τον σκοπό για τον οποίο προορίζονται και προστατεύονται από κάθε κατάχρηση.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, έχουν δεσμευτεί για την εφαρμογή πλαισίου ασφάλειας και προστασίας δεδομένων που εστιάζει σε θεμελιώδεις αξίες. Η εξασφάλιση ολοκληρωμένης ασφάλειας και εκτενούς προστασίας δεδομένων, αποτελεί κάτι περισσότερο από υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις. Αποτελεί επίσης σαφή ένδειξη ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το 2012, αναπτύχθηκε νέα Πολιτική περί Προστασίας του Απορρήτου των Επικοινωνιών και για τις δύο εταιρείες, η οποία εγκρίθηκε από την Ελληνική Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, το τελευταίο τρίμηνο του 2012. Σκοπός της Πολιτικής είναι να διασφαλίσει το απόρρητο των επικοινωνιών και την προστασία των αντίστοιχων δεδομένων (δηλαδή των δεδομένων κλήσεων), μέσω της πραγματοποίησης ελέγχων ασφάλειας σε συγκεκριμένους τομείς (π.χ. έλεγχοι πρόσβασης σε λογικά συστήματα, καταγραφή και έλεγχος, αποδεκτή χρήση, έλεγχοι φυσικής ασφάλειας κ.λπ.).

Κατά τη διάρκεια του 2012, ο ΟΤΕ έλαβε 332 καταγγελίες από πελάτες σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών / την ασφάλεια των στοιχείων των πελατών. Η COSMOTE έλαβε 72 καταγγελίες για τα ίδια ζητήματα. Ο μέσος χρόνος απόκρισης στην COSMOTE είναι 2 ημέρες (σε περίπτωση αιτήματος τεχνικής έρευνας, μπορεί να φτάσει και τις 10 ημέρες), ενώ για τον ΟΤΕ είναι 21 ημέρες. Σχετικά με παράπονα από ρυθμιστικούς φορείς ο ΟΤΕ έλαβε 10 από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ενώ η COSMOTE, έλαβε 7, από την ίδια αρχή. Σε καμία από αυτές τις περιπτώσεις δεν εντοπίστηκε παραβίαση.

Επιπρόσθετα, κατά τη διάρκεια του 2012, πραγματοποιήθηκαν 52 έλεγχοι ασφάλειας και εκτιμήσεις κινδύνων ασφάλειας σε κρίσιμα συστήματα και διεργασίες, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με τις πολιτικές και διαδικασίες ασφάλειας της εταιρείας. Συγχρόνως, υλοποιήθηκαν πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και εκπαίδευσης, σε ζητήματα ασφάλειας και απορρήτου, όπως:

- Ενημερωτικές συναντήσεις για την ασφάλεια (μαθήματα ένταξης) σε νεοπροσληφθέντες της COSMOTE.
- Ενημερωτικές συναντήσεις για θέματα ασφάλειας για εργαζομένους της Διεύθυνσης Πληροφορικής του ΟΤΕ.

- Εκπαιδευτικές συναντήσεις σχετικά με την AAA (Αξιολόγηση Απορρήτου και Ασφάλειας) για τους Υπεύθυνους Διαχείρισης έργων της Τεχνικής Διεύθυνσης και της Διεύθυνσης Πληροφορικής της COSMOTE.
- Ενημερωτικές συναντήσεις για θέματα ασφάλειας για εργαζομένους της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Πρόγραμμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning) για εργαζομένους της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών της COSMOTE.

Όσον αφορά στη φυσική ασφάλεια, το 2012 πραγματοποιήθηκαν μελέτες σχετικά με την καθιέρωση ελέγχων φυσικής ασφάλειας στις νέες εγκαταστάσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE και την ανάπτυξη συστημάτων ελέγχου πρόσβασης σε σημαντικές/ζωτικές σημασίας εγκαταστάσεις. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν πιλοτικές δοκιμές σε 7 καταστήματα. Σε εξέλιξη βρίσκεται πρόγραμμα βελτίωσης διεργασιών για τη βελτίωση της φύλαξης σε όλες τις εγκαταστάσεις.

3.9 Επιχειρησιακή Συνέχεια



Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, θεωρούν καθήκον τους να διατηρούν τη σταθερότητα της ανάπτυξής τους και να διασφαλίζουν την απρόσκοπτη παροχή ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, έχοντας παράλληλα την ικανότητα να ανταπεξέρχονται σε έκτακτες συνθήκες. Στόχος των εταιρειών, είναι η θωράκιση της αξίας και της εταιρικής φήμης τους. Για το λόγο αυτό, από το 2007 έχει τεθεί σε λειτουργία ένα πλήρες Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCMS), το οποίο πιστοποιήθηκε το 2011, σύμφωνα με το πρότυπο BS25999, από το British Standards Institution (BSI). Το 2012, η COSMOTE, πρώτη στην Ελλάδα και μεταξύ ελάχιστων εταιρειών στον κόσμο, έλαβε πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301 από το BSI. Από το Μάιο του 2012, ο ΟΤΕ ξεκίνησε την ανάπτυξη ενός αντίστοιχου συστήματος BCMS, το οποίο ακολουθεί τις ίδιες αρχές με το αντίστοιχο της COSMOTE.

Για το 2012, η λειτουργική δομή της Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας του ΟΤΕ και της COSMOTE, διαχειρίστηκε περισσότερα από 50 περιστατικά κάθε τύπου για τα οποία υποβλήθηκε αναφορά. Τα μέλη της Ομάδας Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας του ΟΤΕ και της COSMOTE, εκπαιδεύτηκαν και ενημερώθηκαν, τόσο μέσω ενημερώσεων γενικού ενδιαφέροντος, όσο και μέσω 16 εξειδικευμένων προγραμμάτων και ασκήσεων, προκειμένου το ανθρώπινο δυναμικό, οι υποδομές, καθώς και οι διεργασίες των εταιρειών να είναι σε θέση να ανταποκριθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο σε απρόβλεπτα περιστατικά.

Στις σημαντικότερες δραστηριότητες για το 2012 συγκαταλέγονται οι εξής:

- Αξιολόγηση διεργασιών και διαδικασιών ή/και ευθυγράμμιση αυτών, σύμφωνα με το πρότυπο ISO22301 (για την COSMOTE).
- Υποστήριξη της περαιτέρω βελτίωσης του Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας που έχει εφαρμοστεί στην COSMOTE Ρουμανίας, στην AMC Αλβανίας και στην GLOBUL Βουλγαρίας.
- Αξιολόγηση, επισκόπηση και υιοθέτηση των βασικών εγγράφων και διεργασιών Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με τις ανάγκες του ΟΤΕ και δημιουργία ενός κοινού επιπέδου ετοιμότητας εντός της εταιρείας.
- Αναγνώριση, ανάλυση και αξιολόγηση των αδυναμιών και των απειλών όσον αφορά στον ΟΤΕ σε σχέση με συγκεκριμένα σενάρια.
- Εκτιμήσεις Κινδύνων για συγκεκριμένα κτίρια ζωτικής σημασίας
- Εκπαίδευση ευαισθητοποίησης σε θέματα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας για συγκεκριμένες, ζωτικής σημασίας ομάδες, όπως η Ομάδα Διαχείρισης Έκτακτων Περιστατικών, οι Ομάδες Διαχείρισης Κρίσεων κ.λπ.
- Σχεδιασμός και πραγματοποίηση ευρείας δοκιμής βασισμένης σε συγκεκριμένα σενάρια.
- Συνεχής συνεργασία με τις Εθνικές Αρχές σχετικά με απροσδόκητα περιστατικά ζωτικής σημασίας που ενδέχεται να προκύψουν σε εθνικό επίπεδο.
- Συνεχής συνεργασία με διεθνείς φορείς όπως οι UNISDR (Γραφείο των Ηνωμένων Εθνών για τη Μείωση των Καταστροφών), UNICEF, ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο [Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας](#).

3.10 Στόχοι 2012 & 2013

Στόχοι 2012	Απόδοση 2012	Στόχοι 2013
Ασφάλεια στο Διαδίκτυο		Ασφάλεια στο Διαδίκτυο
ΟΤΕ: Συνέχιση της εκστρατείας ευαισθητοποίησης του κοινού σχετικά με την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο πανελλαδικά		ΟΤΕ-COSMOTE: Συνέχιση της εκστρατείας «Από τον Παραμυθένιο Κόσμο του Ιντερνετ, θέλουμε να λείπει ο κακός», σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου
COSMOTE: Επέκταση του προγράμματος «Πλοήγηση στον Κόσμο» σε 50 σχολεία στην Ήπειρο και στη Θράκη		COSMOTE: Ολοκλήρωση του προγράμματος με την στήριξη 16 νέων σχολείων σε απομακρυσμένες περιοχές της ηπειρωτικής χώρας
ΟΤΕ: Συνέχιση και διεύρυνση των συνεργασιών του Ομίλου ΟΤΕ σχετικά με την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο		ΟΤΕ-COSMOTE: Ενίσχυση των πρωτοβουλιών που αφορούν την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου, στο πλαίσιο της συμμαχίας για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο (CEO Coalition to make the Internet a better place for children)
		ΟΤΕ-COSMOTE: Διευκόλυνση της αναφοράς παράνομου διαδικτυακού περιεχομένου
Προμηθευτές		Προμηθευτές
COSMOTE: Αξιολόγηση Προμηθευτών που αντιστοιχούν στο 70% του ετήσιου όγκου προμηθειών.		ΟΤΕ- COSMOTE: Αξιολόγηση Προμηθευτών που αντιστοιχούν στο 70% του ετήσιου όγκου προμηθειών της COSMOTE και στο 30% του ετήσιου όγκου προμηθειών του ΟΤΕ
ΟΤΕ: Εφαρμογή νέας Πολιτικής Προμηθειών το 2012 και καθορισμός στόχων για έλεγχο προμηθευτών σε θέματα ΕΥ		
Υπεύθυνος ανταγωνισμός		Υπεύθυνες Πρακτικές Μάρκετινγκ
ΟΤΕ: Συνέχιση προώπισης των θέσεών μας ενώπιον της ρυθμιστικής αρχής, προκειμένου να επιτρέψει τη διάθεση νέων υπηρεσιών του ΟΤΕ σε ανταγωνιστικές τιμές		ΟΤΕ: Εισαγωγή λύσεων Έξυπνης Μέτρησης (δηλαδή διαχείριση ενέργειας), υπηρεσίες Ασφάλειας Πληροφοριών, καθώς και περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών ICT και Cloud.
Εξυπηρέτηση Πελατών και Δημόσιες Πρωτοβουλίες		Ασφάλεια Δεδομένων
ΟΤΕ: Συνέχιση με τις επόμενες φάσεις του προγράμματος Διαχείρισης Εργατικού Δυναμικού για την εξυπηρέτηση πελατών		ΟΤΕ-COSMOTE: Πραγματοποίηση περισσότερων από 60 ελέγχων ασφάλειας / αξιολογήσεων κινδύνων
COSMOTE: Συνέχιση της προαγωγής της ιδέας της ανακύκλωσης στις μεγάλες χορηγικές εκδηλώσεις		ΟΤΕ-COSMOTE: Δραστηριότητες ενημέρωσης σχετικά με την ασφάλεια για συγκεκριμένες ομάδες
ΟΤΕ: Συνέχιση των προγραμμάτων για ειδικές ομάδες πληθυσμού και συλλογή σχολίων των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με τα αποτελέσματα		ΟΤΕ-COSMOTE: Τακτικοί έλεγχοι πρόσβασης στα στοιχεία επικοινωνίας των πελατών



4. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012

4.1 Στρατηγική και Διοίκηση



Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συγκαταλέγονται ανάμεσα στους μεγαλύτερους εργοδότες στην Ελλάδα, με περισσότερους από 14.000 εργαζόμενους στις 31 Δεκεμβρίου 2012.

Και οι δύο εταιρείες στοχεύουν στην παροχή ενός περιβάλλοντος εργασίας, το οποίο προσφέρει πολλές επαγγελματικές εμπειρίες και ευκαιρίες ανάπτυξης στους εργαζόμενούς του. Με βάση τις κοινές αξίες και τις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς, οι εταιρείες, στηρίζουν τους εργαζόμενούς τους, για την ενίσχυση της επιχειρηματικής τους απόδοσης και της συνεισφοράς τους, σε ατομικό επίπεδο, στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων, προσφέροντάς τους παράλληλα ευκαιρίες για ανάπτυξη, συμμετοχή, δέσμευση και επικοινωνία.

Οι Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς του ΟΤΕ και της COSMOTE παίζουν βασικό ρόλο στο σχεδιασμό της στρατηγικής του Ανθρώπινου Δυναμικού και τον καθορισμό των προτεραιοτήτων, και συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Προτεραιότητά μου ο ενθουσιασμός του πελάτη. Συμπεριφέρομαι με σεβασμό και ακεραιότητα.
- Είμαι μέλος της ομάδας. Στηρίζω τις αποφάσεις της.
- Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ.
- Είμαι μέλος του ΟΤΕ και της COSMOTE-Μπορείς να βασιστείς σ' εμένα!

Η επίτευξη αυτών των στόχων επιδιώκεται μέσα από την εφαρμογή του παρακάτω λειτουργικού μοντέλου: HR Competency centers – Κέντρα ανάπτυξης, πολιτικών, συστημάτων και διαδικασιών του Ανθρώπινου Δυναμικού, HR Business Partners - Σημεία επαφής του ανθρώπινου δυναμικού με τις υπηρεσιακές μονάδες για την καταγραφή των αναγκών, την ανατροφοδότηση των competency centers και την εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών, Shared Services - Μονάδες για την άμεση και αποτελεσματική διαχείριση των τυποποιημένων υπηρεσιών του ανθρώπινου δυναμικού για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Η Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου ΟΤΕ, η οποία έχει την ευθύνη για τη συνολική διαχείριση θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού, είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

Επιτεύγματα για το 2012

Το 2012, η στρατηγική Ανθρώπινου Δυναμικού, εστίαστηκε στην υποστήριξη του μετασχηματισμού του Ομίλου ΟΤΕ σε έναν όμιλο πλήρως προσανατολισμένο στην εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση του πελάτη και στην εξασφάλιση ανταγωνιστικού εργασιακού κόστους, σε συνδυασμό με τον εκσυγχρονισμό των συστημάτων και διαδικασιών διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού. Στο πλαίσιο του σημερινού,

ραγδαία μεταβαλλόμενου εσωτερικού και εξωτερικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος, το Ανθρώπινο Δυναμικό εστιάζει επίσης στη διαχείριση των οργανωτικών αλλαγών με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.

Η ανάπτυξη και η δέσμευση των εργαζομένων, παραμένει επίσης προτεραιότητα της στρατηγικής του Ανθρώπινου Δυναμικού, προσφέροντας δια βίου εκπαίδευση και προγράμματα ανάπτυξης, καθώς και με τον σχεδιασμό εργαλείων διαλόγου και ανατροφοδότησης, όπως Έρευνες Ικανοποίησης Εργαζομένων.

- Στις 7 Ιουλίου 2012, υπογράφηκε η Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΣΣΕ) μεταξύ του ΟΤΕ και του Σωματείου εργαζομένων ΟΜΕ-ΟΤΕ, σχετικά με την καθιέρωση καθεστώτος «ετοιμότητας κλήσης» («stand-by») στον ΟΤΕ.
- Το Δεκέμβριο του 2012, υλοποιήθηκε με επιτυχία ένα Πρόγραμμα Εθελούσιας Εξόδου (ΠΕΕ) στον ΟΤΕ, στο πλαίσιο του οποίου αποχώρησαν από την εταιρεία 1.517 εργαζόμενοι.
- Το 2012, η ετήσια διαδικασία Αξιολόγησης Απόδοσης και Ανάπτυξης Εργαζομένων του ΟΤΕ αναθεωρήθηκε, προκειμένου να διευκολυνθούν οι βελτιώσεις στο σύνολο των επαγγελματικών δεξιοτήτων, καθώς και η ίδια η ροή εργασιών της διαδικασίας, ενώ εισήχθη επίσης στοχοθεσία σε όλα τα επίπεδα Διοίκησης, στο πλαίσιο της συνολικής διαδικασίας Αξιολόγησης.

4.2 Ανθρώπινο Δυναμικό

Στις 31 Δεκεμβρίου 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE απασχολούσαν 14.640 άτομα στην Ελλάδα, καθώς και αρκετές χιλιάδες άτομα στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία και την Αλβανία.

Εργαζόμενοι ανά χώρα				
ΟΤΕ		COSMOTE		
Ελλάδα		Ελλάδα		
ΟΤΕ Α.Ε.	8.911	COSMOTE Ελλάδα	2.115	
<i>Άλλες εταιρείες του ΟΤΕ</i>	<i>2.557</i>	<i>Άλλες εταιρείες της COSMOTE</i>	<i>1.057</i>	
Σύνολο για την Ελλάδα	11.468	Σύνολο για την Ελλάδα	3.172	
Ρουμανία (RomTelecom)	7.184	Ρουμανία (COSMOTE)	2.526	
Βουλγαρία		Βουλγαρία (GLOBUL)	1.945	
Αλβανία		Αλβανία AMC	470	
ΣΥΝΟΛΟ	18.652	ΣΥΝΟΛΟ	8.113	

*Τα δεδομένα για τον ΟΤΕ και την COSMOTE αναφέρονται σε άτομα.

Επενδύοντας στους νέους

Μέσα από προγράμματα πρακτικής άσκησης, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσφέρουν σε πολλούς φοιτητές την ευκαιρία να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία, να λάβουν πρακτική εκπαίδευση πάνω στη δουλειά και να αναπτύξουν δεξιότητες σε συγκεκριμένους τομείς που άπτονται των ενδιαφερόντων τους. Αυτό τους βοηθά όχι μόνο να αναπτύξουν τις βασικές δεξιότητές τους, αλλά και να δημιουργήσουν ένα επικοινωνιακό δίκτυο επαφών. Μόνο το 2012, συνολικά 932 φοιτητές πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση, στον ΟΤΕ και στην COSMOTE.

Επιπρόσθετα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετείχαν στην εκδήλωση «Ημέρες Καριέρας 2012», ένα σημαντικό φόρουμ επαγγελματικής σταδιοδρομίας, το οποίο υποστηρίζεται από μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων, εκπαιδευτικών και επιχειρηματικών οργανισμών και νεοσύστατων εταιρειών. Οι επισκέπτες στο φόρουμ αυτό έφτασαν τους 9.000 σε δύο μέρες. Εκπρόσωποι του Ανθρώπινου Δυναμικού, είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν από κοντά φοιτητές, πρόσφατους αποφοίτους και νεαρούς επαγγελματίες και να συζητήσουν μαζί τους σχετικά με πιθανές επαγγελματικές ευκαιρίες στον Όμιλο ΟΤΕ, προσκαλώντας τους να επωφεληθούν από το σύστημα διαχείρισης υποψηφίων του ΟΤΕ και της COSMOTE, δημιουργώντας το προσωπικό τους προφίλ υποψηφίου στη διαδικτυακή τοποθεσία της COSMOTE.

4.3 Υγεία και Ασφάλεια

4.3.1 Μια θεμελιώδης Προτεραιότητα

Η διασφάλιση ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας, εξακολουθεί να αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Ανεξάρτητα από το αν βρίσκονται στο γραφείο, στα καταστήματα ή σε εξωτερική εργασία, η ασφάλεια και η ευημερία των εργαζομένων, των πελατών, των συνεργατών και των επισκεπτών, υπόκειται στα πρότυπα και τις απαιτήσεις της πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας (ΥΓΑ), την ευθύνη για τη διαχείριση της οποίας έχουν, η Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης του ΟΤΕ και η Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας της COSMOTE.

Οι πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας του ΟΤΕ και της COSMOTE, βασίζονται στη νομοθεσία της χώρας και της Ε.Ε., καθώς και στις αξιολογήσεις κινδύνου που διεξάγονται από τις ομάδες Υγείας και Ασφάλειας των εταιρειών και εφαρμόζονται στο 100% του εργατικού δυναμικού του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα. Οι Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας, οι οποίες αποτελούνται από εκπροσώπους της Διοίκησης και των εργαζομένων, πραγματοποιούν συναντήσεις σε τριμηνιαία βάση, προκειμένου να συζητήσουν όλα τα θέματα που σχετίζονται με την Υγεία και την Ασφάλεια, καθώς και για να επικαιροποιήσουν τις σχετικές διαδικασίες. Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας δεν καλύπτονται από τις επίσημες συμβάσεις με τα συνδικάτα του ΟΤΕ και της COSMOTE.

4.3.2 Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας

Οι πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας του ΟΤΕ και της COSMOTE για τους κλάδους σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, παίζουν σημαντικό ρόλο στις δραστηριότητες σχετικές με την πρόληψη, την εκτίμηση κινδύνου, τις διαβουλεύσεις μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, την εκπαίδευση και τον έλεγχο της απόδοσης, με βάση τις παρακάτω αρχές και συστήματα:

- Συμμόρφωση με όλες τις νομικές απαιτήσεις.
- Πιστοποίηση όλων των λειτουργιών του ΟΤΕ και της COSMOTE, σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001-ELOT 1801.
- Εντοπισμός των εργασιακών κινδύνων μέσω γραπτών εκτιμήσεων επαγγελματικού κινδύνου, στοχεύοντας στη μείωση ή στην εξάλειψή τους λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα. Οι μελέτες αυτές επαναλαμβάνονται όταν εισάγονται νέες δραστηριότητες/υπηρεσίες ή υπάρχει μεταβολή των συνθηκών εργασίας ή σε κάθε περίπτωση ανά τριετία.
- Διαβούλευση μεταξύ διοίκησης, εργαζομένων αλληλά και εκπροσώπων τους (Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας Εργαζομένων) για θέματα σχετικά με την Υγεία και την Ασφάλεια τουλάχιστον ανά τρίμηνο.
- Ολοκληρωμένο σύστημα Αναφοράς Ατυχημάτων-Συμβάντων, το οποίο εφαρμόζεται από την Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης του ΟΤΕ και την Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας της COSMOTE. Τα εργατικά ατυχήματα αναφέρονται στους αρμόδιους φορείς και διερευνώνται με στόχο την μείωση ή την εξάλειψη του κινδύνου.
- Συστηματική εκπαίδευση για όλους τους εργαζόμενους σε ό,τι αφορά στις αρχές και στις πρακτικές, με πρόσθετη εξειδικευμένη εκπαίδευση για δυνητικά επικίνδυνες εργασίες που σχετίζονται με έργα εγκατάστασης.
- Δειγματοληπτικός Έλεγχος τήρησης των μέτρων ασφάλειας από τους εργοδότες.
- Λειτουργία ιατρείων σε πέντε κτίρια του ΟΤΕ και σε πέντε κτίρια της COSMOTE, με στόχο την παροχή πρώτων βοηθειών και προγραμματισμένων ιατρικών προληπτικών εξετάσεων από εξειδικευμένο προσωπικό (νοσηλεύτες, Ιατροί εργασίας), καθώς και την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης ψυχικής υγείας.
- Τακτικές ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων.
- Πραγματοποίηση ημερίδων, έκδοση ενημερωτικών δελτίων και άρθρων στο εσωτερικό διαδίκτυο (Intranet), σχετικά με σημαντικά θέματα προαγωγής σωματικής/ψυχικής υγείας και ευεξίας, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.


4.3.3 Επιδόσεις σε θέματα ασφάλειας για το 2012

Το 2012 δράσαμε προληπτικά εστιάζοντας στην συνεχή εκπαίδευση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, υλοποιώντας τακτικά αλληλά και νέα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Στην Ελλάδα, τα ποσοστά των εργατικών ατυχημάτων και των ημερών απουσίας από την εργασία, αυξήθηκαν ελαφρά το 2012, σε σχέση με το 2011. Ένας εργαζόμενος, σκοτώθηκε σε τροχαίο ατύχημα, το οποίο συνέβη κατά τη μετάβαση στην εργασία του. Δεν υπήρξαν ανθρωπίνως απώλειες για την COSMOTE ή για τις θυγατρικές του Ομίλου στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία και την Αλβανία. Στον ΟΤΕ και την COSMOTE, οι αριθμοί των ατυχημάτων και οι ημέρες απουσίας αυξήθηκαν επίσης ελαφρά, σε σχέση με το 2011. Σε ό,τι αφορά στην COSMOTE, αυτό οφείλεται σε δύο σοβαρά τροχαία ατυχήματα, τα οποία έλαβαν χώρα εκτός του χώρου εργασίας κατά τη μετάβαση προς/από την εργασία.

Απόδοση σε θέματα ασφάλειας για το 2012, Ελλάδα		
	ΟΤΕ	COSMOTE
ΘΑΝΑΤΟΙ		
Θάνατοι εργαζομένων	1 (άντρας)	κανένας
Θάνατοι εργοδόβων	μη διαθέσιμο στοιχείο	κανένας
Ατυχήματα σχετικά με την εργασία (εργαζόμενοι)		
*Αριθμός τραυματιών εργαζομένων	33 26 άντρες, 7 γυναίκες	19 9 άντρες, 10 γυναίκες
Ως τις % του συνόλου των εργαζομένων	0,33%	0,89%
Σύνολο ημερών απουσίας	2.503 ημέρες	416 ημέρες
Συνολικός αριθμός ατόμων που ενεπλάκησαν σε ατυχήματα σχετικά με την εργασία, συμπεριλαμβανομένων των θανάτων	34	19

*Σε αυτό τον αριθμό δεν περιλαμβάνονται οι θάνατοι.

 Δράσεις θυγατρικών	
<ul style="list-style-type: none"> Στη RomTelecom (Ρουμανία) καταγράφηκαν 6 ατυχήματα σχετικά με την εργασία και 799 αναρρωτικές άδειες. Οι θυγατρικές της COSMOTE στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία και την Αλβανία δεν κατέγραψαν εργατικά ατυχήματα ή ημέρες απουσίας που να οφείλονται σε ατυχήματα. 	

Πενταετής απόδοση σε θέματα ΥΓΑ, Ελλάδα					
	2012	2011	2010	2009	2008
ΟΤΕ					
Θάνατοι εργαζομένων	1	0	0	0	1
*Τραυματισμοί εργαζομένων	33	27	29	31	28
Ημέρες απουσίας από την εργασία	2.503	1.408	1.556	2.164	1.427
COSMOTE					
Θάνατοι εργαζομένων	0	0	0	0	0
Εργατικά ατυχήματα	19	17	28	22	16
Ημέρες απουσίας	416	218	235	178	139

*Τα στοιχεία δεν περιλαμβάνουν θανατηφόρους τραυματισμούς.

4.3.4 Πρόληψη, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Το 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέχισαν να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση και να διαθέτουν πόρους, σε δράσεις πρόληψης, εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης. Η ανάπτυξη του ετήσιου πλάνου εκπαίδευσης, βασίζεται στη γενική αξιολόγηση των δράσεων που έλαβαν χώρα το 2012, όπως τα αποτελέσματα επιθεωρήσεων που πραγματοποιήθηκαν από το ιατρικό και τεχνικό προσωπικό, παλαιότερα συμβάντα/εργατικά ατυχήματα και συνεχιζόμενα προγράμματα εκπαίδευσης.

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

Το 2012, ανάμεσα σε άλλα **θέματα Εκπαίδευσης Ασφάλειας συμπεριλαμβάνονταν** και οι σημανσεις ασφάλειας, η καταλληλότητα και η ασφάλεια του εξοπλισμού, η ασφάλεια στο χώρο εργασίας, η ασφαλή οδήγηση, οι μέθοδοι ασφαλή αναρρίχησης, η αποφυγή θερμότητας, η ασφαλή εκκένωση σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, η πυροπροστασία, καθώς και η εκπαίδευση με βάση το πρότυπο OSHAS 18001. Η COSMOTE, εισήγαγε επίσης ένα νέο θέμα εκπαίδευσης, την ασφαλή αναρρίχηση σε ακραίες καιρικές συνθήκες, όπως ο πάγος και το χιόνι.

Το 2012, στα **θέματα Εκπαίδευσης Υγείας, συμπεριλαμβάνονταν** οι καρδιαγγειακοί κίνδυνοι, η διακοπή του καπνίσματος, η σωστή θέση εργασίας σε Η/Υ, οι μυοσκελετικές παθήσεις, η σωστή διακίνηση φορτίου, η εποχική γρίπη και τα μέτρα πρόληψης.

Επιπρόσθετα, κατά τη διάρκεια του 2012, υλοποιήθηκαν εκστρατείες ενημέρωσης για τα εξής θέματα: Ευρωπαϊκή Ημέρα Μελανώματος, Ελληνική εβδομάδα κατά του Καρκίνου του Δέρματος, Κάννισμα και υγεία, πρόληψη και συμβουλές για την ηπατίτιδα Β, οδηγίες για τη μη κόπωση των οφθαλμών, Διαχείριση άγχους και προβλήματα ύπνου, και Αποφυγή θερμότητας.

Βασικές δραστηριότητες για το 2012 – Υγεία και Ασφάλεια στο χώρο εργασίας		
Δραστηριότητα	ΟΤΕ	COSMOTE
Πρώτες βοήθειες (συμπεριλαμβανομένων μέτρησης πίεσης αίματος, παροχής πρώτων βοηθειών)	1.630 εργαζόμενοι	1.250 εργαζόμενοι
Ιατρικές εξετάσεις (συμπεριλαμβανομένων προληπτικών εξετάσεων, εξετάσεων προαγωγής της υγείας και κλινικών εξετάσεων)	13.050 εξετάσεις 3.138 εργαζόμενοι	842 εξετάσεις 842 εργαζόμενοι
Εξετάσεις όρασης	2.944 εργαζόμενοι	431 εργαζόμενοι
Μελέτες επαγγελματικού κινδύνου	Διεξήχθησαν 34 μελέτες	14 μελέτες
Εκθέσεις Μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας	Εκθέσεις Η/Μ ακτινοβολίας για 5 κτίρια	54 εκθέσεις Η/Μ ακτινοβολίας για 25 κτίρια και 29 άλλες μονάδες
Επιθεωρήσεις ασφάλειας και Υγείας στο χώρο εργασίας	2.403 τεχνικές επιθεωρήσεις 1.190 ιατρικές επιθεωρήσεις	232 τεχνικές επιθεωρήσεις 266 ιατρικές επιθεωρήσεις
Ώρες εκπαίδευσης για θέματα Υγείας και Ασφάλειας	3.600 ώρες (σύνολο) 0,3 ώρες (μέσος όρος ανά εργαζόμενο πλήρους απασχόλησης)	2.692 ώρες (σύνολο) 1,26 ώρες (μέσος όρος ανά εργαζόμενο πλήρους απασχόλησης)

Πρόγραμμα: Ψυχική Υγεία

Η υπηρεσία Ψυχολογικής Υποστήριξης Εργαζομένων της COSMOTE, διαθέτει 2 ψυχολόγους, 1 στην Αθήνα και 1 στη Θεσσαλονίκη, οι οποίοι επισκέπτονται τις διάφορες εγκαταστάσεις της εταιρείας. Το 2012, παρασχέθηκαν 833 ώρες υπηρεσιών, οι οποίες περιλάμβαναν ατομικές, τηλεφωνικές συνεδρίες με τους εργαζόμενους αλλά και συνεδρίες σε συνεργασία με τον ιατρό της COSMOTE και εξωτερικό ψυχίατρο, όπου αυτό απαιτήθηκε. Προσφέρθηκαν επίσης, υπηρεσίες διαχείρισης κρίσεων σε συνεργασία με ομάδες εργαζομένων και προϊστάμενους, σχετικά με θέματα ψυχικής υγείας που αφορούσαν στην εργασία.

Μεταξύ των θεμάτων που έτυχαν κλινικής προσοχής, περιλαμβάνονται τα εξής: θέματα σχετικά με την προσωπική ζωή, με την εργασία, με την υγεία και παθήσεις όπως η κατάθλιψη και το έντονο άγχος. Κατά τους τελευταίους μήνες, κυρίως λόγω των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης, ο αριθμός των εργαζομένων που ζητούν την παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών έχει διπλασιαστεί σε σχέση με τα προηγούμενα έτη.

Πρόγραμμα: Υγεία και Ασφάλεια των Αναρριχτών/εναεριτών

Η εργασία σε μεγάλη ύψη, απαιτεί ειδική προετοιμασία και εκπαίδευση. Η κατανόηση του τρόπου ασφαλούς και αποτελεσματικής αναρρίχησης, η γνώση των υφιστάμενων προτύπων ασφαλείας και του τρόπου εφαρμογής τους, καθώς και η γνώση τεχνικών διάσωσης, αποτελούν θεμελιώδη στοιχεία της ασφαλούς αναρρίχησης. Έτσι, όπως κάθε χρόνο, το 2012, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση των αναρριχτών/εναεριτών, σχετικά με θέματα ασφαλείας στην εργασία (ασφαλής αναρρίχηση, ειδικότερα σε ακραίες καιρικές συνθήκες).

Αξίζει να αναφερθεί ότι το 2012, ο ΟΤΕ διεξήγαγε μια εκπαίδευση αναρριχτών/εναεριτών στην οποία συμμετείχαν 29 υπάλληλοι και η COSMOTE διεξήγαγε αντίστοιχα 10 εκπαιδύσεις ασφαλούς εργασίας, στις οποίες συμμετείχαν 70 υπάλληλοι COSMOTE.

Όλοι οι αναρριχτές/εναερίτες, εξετάστηκαν και εκδόθηκαν τα αντίστοιχα πιστοποιητικά καταλληλότητας για την εργασία, κατόπιν ιατρικών εξετάσεων, αξιολόγησης των αποτελεσμάτων των εξετάσεων, συμπλήρωσης ερωτηματολογίου, σχετικά με το προσωπικό ιατρικό ιστορικό, καθώς και αξιολόγησης μυοσκελετικών παθήσεων και στρες. Ορισμένοι αναρριχτές/εναερίτες, με αυξημένο Δείκτη Μάζας Σώματος, αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης, αυξημένη πίεση αίματος ή ενδοκρινολογικές διαταραχές, υποβλήθηκαν σε τακτική παρακολούθηση, η οποία περιλάμβανε λιπομέτρηση, μετρήσεις χοληστερόλης και γλυκόζης, εξειδικευμένες εξετάσεις και ειδική διαίτα.

4.4 Δίκαιη Εργασία

4.4.1 Πλαίσιο πολιτικής

Η διατήρηση ενός εργασιακού χώρου που βασίζεται στην έλλειψη διακρίσεων, τη δικαιοσύνη και την ακεραιότητα, έχει θεμελιώδη σημασία για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Το πλαίσιο της πολιτικής απασχόλησης, βασίζεται στον πλήρη σεβασμό των ανθρώπινων δικαιωμάτων, με βάση τα εξής:

- Το ρυθμιστικό πλαίσιο της Ελλάδας και της Ε.Ε., απαγορεύει τη χρήση παιδικής εργασίας, την καταναγκαστική εργασία και τη συμμετοχή νέων σε επικίνδυνες εργασίες.
- Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, το οποίο ο ΟΤΕ και η COSMOTE, υπέγραψαν το 2008.
- Οι Εσωτερικοί Κανονισμοί Προσωπικού του ΟΤΕ και της COSMOTE, καθώς και ο Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς του Ομίλου ΟΤΕ, αναγνωρίζουν ρητά τη βασική ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και το δικαίωμα συμμετοχής σε συλλογικές συμβάσεις, στο πλαίσιο της εθνικής νομοθεσίας και απαγορεύουν ρητά τις παράνομες διακρίσεις ή την παρενόχληση λόγω ηλικίας, φύλου, θρησκείας, ικανότητας, καταγωγής ή σεξουαλικού προσανατολισμού.

Τόσο στον ΟΤΕ, όσο και στην COSMOTE, για κάθε αλλαγή που σχετίζεται με θέματα αναδιοργάνωσης, αναθέσεων δραστηριοτήτων σε τρίτες εταιρείες, συμφωνιών, επεκτάσεων, νέων θέσεων εργασίας, εξαγορών, πώλησης μέρους ή του συνόλου της εταιρείας, ή συγχωνεύσεων, οι δύο εταιρείες συμβουλευόμαστε τους συνδικαλιστικούς φορείς, ανάλογα με την περίπτωση. Επιπλέον, για την πραγματοποίηση των παραπάνω, απαιτείται η ενημέρωση των εργαζομένων τουλάχιστον ένα μήνα πριν την εφαρμογή τους. Για την υπογραφή συλλογικών συμβάσεων, απαιτείται εύλογο χρονικό διάστημα.

4.4.2 Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις

Στην Ελλάδα, λόγω του εθνικού ρυθμιστικού πλαισίου, υπάρχει πολύ χαμηλός κίνδυνος παραβίασης των δικαιωμάτων του συνδικαλιζέσθαι και της συμμετοχής σε συλλογικές διαπραγματεύσεις, ή στην ύπαρξη περιστατικών παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας. (βλέπε: κεφάλαιο «Αγορά» για τα πρότυπα που αφορούν στην αλυσίδα και στον έλεγχο προμηθειών των εταιρειών και στον έλεγχο επί αυτών των θεμάτων).

Κατά τη διάρκεια του 2012, δόθηκε έμφαση στην υλοποίηση των Εταιρικών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας που συμφωνήθηκαν το 2011, μεταξύ του ΟΤΕ και της Ομοσπονδίας Εργαζομένων του ΟΤΕ (ΟΜΕ-ΟΤΕ), καθώς και μεταξύ της COSMOTE και του Συλλόγου Εργαζομένων COSMOTE Ελλάδας, και των πρόσθετων Εταιρικών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας του ΟΤΕ, που υπογράφηκαν το 2011 και καλύπτουν θέματα όπως η εθελουσία έξοδος και τα παραθεριστικά κέντρα των εργαζομένων.

Στην Ελλάδα, το ποσοστό των εργαζομένων που καλύπτονται από επιχειρησιακές συλλογικές συμβάσεις εργασίας, ανέρχεται περίπου σε 72,5% για τον ΟΤΕ και 85% για την COSMOTE.

Κατά τη διάρκεια του 2012, λόγω κυρίως της οικονομικής κατάστασης στην Ελλάδα και των προτεινόμενων αλλαγών στις εθνικές κοινωνικές πολιτικές, πραγματοποιήθηκαν τέσσερις απεργίες και μία στάση εργασίας από το προσωπικό του ΟΤΕ και έξι απεργίες και τέσσερις στάσεις εργασίας στις οποίες συμμετείχε το προσωπικό της COSMOTE.

4.4.3 Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Ακρογωνιαίο λίθο των πολιτικών και των διαδικασιών Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΤΕ και της COSMOTE, αποτελεί το γεγονός ότι όλες οι αποφάσεις και οι ενέργειες που αφορούν σε θέματα απασχόλησης, όπως προσλήψεις, αμοιβές, εσωτερικές μετακινήσεις και προαγωγές, καθώς και η λήξη συμβάσεων, πρέπει να χαρακτηρίζονται από αξιοκρατία και έλλειψη διακρίσεων. Με αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζεται και διατηρείται ένα διαφορετικής σύνθεσης εργατικό δυναμικό που αντικατοπτρίζει και σέβεται την κοινωνία, στην οποία δραστηριοποιούνται και οι δύο εταιρείες.

Όπως δηλώνεται στον Κώδικα Συμπεριφοράς του Ομίλου ΟΤΕ, η έλλειψη διακρίσεων καλύπτει το φύλο, την ηλικία, το θρήσκευμα, τις ικανότητες, την καταγωγή και το σεξουαλικό προσανατολισμό. Και οι δύο εταιρείες, διατηρούν διαδικασίες και κανάλια επικοινωνίας «Ask Me» και «Tell Me», μέσω των οποίων οι εργαζόμενοι μπορούν να ζητούν συμβουλές ή να αναφέρουν τους προβληματισμούς τους, σχετικά με θέματα διακρίσεων.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει το σύνολο των ερωτήσεων ή καταγγελιών για το 2012, οι οποίες ελήφθησαν από το Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης, έναντι των ερωτήσεων ή καταγγελιών για το 2012, οι οποίες σχετίζονταν με θέματα διακρίσεων.

Κανάλι επικοινωνίας: Ask Me! 2012		
	ΟΤΕ	COSMOTE
Σύνολο ερωτήσεων εργαζομένων	123	188
Ερωτήσεις σχετικά με διακρίσεις	0	0

Κανάλι επικοινωνίας: Tell Me! 2012		
	ΟΤΕ	COSMOTE
Σύνολο καταγγελιών εργαζομένων	44	1
Καταγγελίες σχετικά με διακρίσεις	12*	0

* Από τον συνολικό αριθμό (12) αυτών των καταγγελιών, οι 2 αφορούν σε διακρίσεις λόγω φύλου, οι 5 σε διακρίσεις λόγω ικανοτήτων και οι 5 σε άνηση μεταχείριση.

Τα παράπονα αυτά έχουν εξελιχτεί ως εξής:

- ερευνήθηκαν: 9
- έκλεισαν, χωρίς να χρειαστεί περαιτέρω έρευνα: 9
- ποινικές διώξεις: 0
- υπό διερεύνηση το 2013: 3

Μισθοδοσία χωρίς Διακρίσεις

Επιπρόσθετα, στον ΟΤΕ και την COSMOTE δεν γίνεται καμία διάκριση ή διαφοροποίηση σε ό,τι αφορά στο μισθό λόγω φύλου. Στον ΟΤΕ και την COSMOTE, λόγω της Συλλογικής Σύμβασης, ο μισθός των εργαζομένων, βασίζεται στο επίπεδο σπουδών τους και στα έτη απασχόλησής τους. Στην COSMOTE, ο μισθός των εργαζομένων βασίζεται επίσης στο επίπεδο της θέσης τους και παράλληλα, ο ελάχιστος μισθός τους καθορίζεται από τη Συλλογική Σύμβαση. Κατ' αντιστοιχία, η αναλογία μισθού και απολαβών ανδρών και γυναικών είναι 1:1. Επιπρόσθετα, το χαμηλότερο επίπεδο μισθού κατά το 2012, σε σχέση με τον εθνικό κατώτατο μισθό στην Ελλάδα, ήταν υψηλότερο κατά 72,50% στον ΟΤΕ και κατά 81,32% στην COSMOTE.

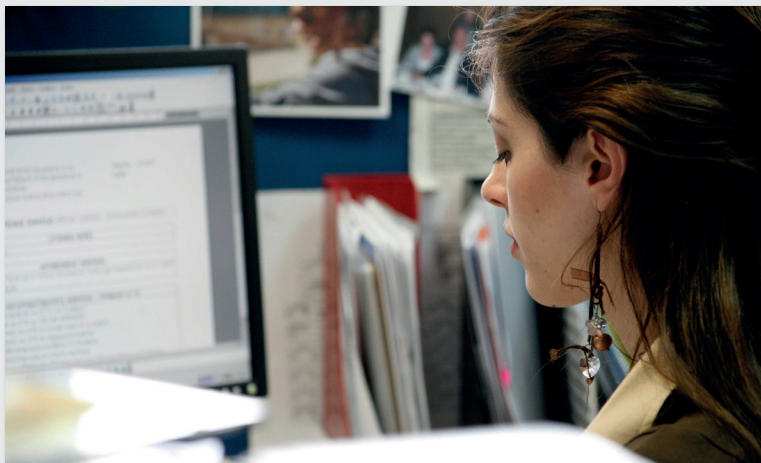
Γονική Άδεια

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

- Για τον ΟΤΕ: Εργασία κατά μία ώρα λιγότερο την ημέρα για τρία χρόνια ή κατά δύο ώρες λιγότερο την ημέρα για δεκαοκτώ μήνες.
- Για την COSMOTE: Εξάμηνη άδεια φροντίδας παιδιού ή μία ημέρα άδειας κάθε εβδομάδα για δεκαοκτώ μήνες.

Διαφορετικότητα ως προς το φύλο

Το 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διατήρησαν την αποτελεσματική απόδοσή τους σε θέματα διαφορετικότητας, ειδικά σε ό,τι αφορά στην αντιπροσώπευση των γυναικών στο εργατικό δυναμικό και σε διοικητικές θέσεις. Το 2012, οι γυναίκες αποτελούσαν περίπου το ένα τρίτο του εργατικού δυναμικού του ΟΤΕ και το ήμισυ του εργατικού δυναμικού της COSMOTE. Στη Διοίκηση, οι γυναίκες καταλαμβάνουν το 27,9% όλων των ανώτερων θέσεων, το 18,2% των θέσεων Γενικού Διευθυντή και το 33,3% των θέσεων στην Επιτροπή Διοίκησης.



Διαφορετικότητα στο ΔΣ και στη Διοίκηση για το 2012	Άντρες	Γυναίκες	Σύνολο	% γυναικών επί του συνόλου
ΔΣ ΟΤΕ	10	1	11	9,1%
ΔΣ COSMOTE	9	0	1	0%
Διευθύνων Σύμβουλος	1	0	1	0%
Επιτροπή Διοίκησης	6	3	9	33,3%
Γενικοί Διευθυντές	18	4	22	18,2%
Προϊστάμενοι Διευθύνσεων/Διευθυντές	62	14	76	18,4%
Προϊστάμενοι Υποδιευθύνσεων/Υποδιευθυντές	211	48	259	18,5%
Προϊστάμενοι Τμημάτων	632	298	930	32%
*Σύνολο	949	364	1287	27,9%
Άμεση Αναφορά στον Δ/νοντα Σύμβουλο	8	3	11	27,3%

Σημείωση: Στα δεδομένα περιλαμβάνονται οι εξωτερικοί συνεργάτες της COSMOTE σε διοικητικές θέσεις. Δεν περιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι της COSMOTE σε διοικητικές θέσεις οι οποίοι έχουν αποσπαστεί σε θυγατρικές του εξωτερικού.

*Τα στοιχεία φορούν στην κατοχή διοικητικών θέσεων στον ΟΤΕ και την COSMOTE, από άνδρες και γυναίκες, που μπορεί να προσμετρούνται πάνω από μια φορά στον παραπάνω πίνακα. Συνολικά, οι περιπτώσεις αυτές αποτελούνται από 6 άνδρες και 3 γυναίκες.

Διαφορετικότητα Εργατικού δυναμικού στον ΟΤΕ και την COSMOTE για το 2012	
ΟΤΕ	COSMOTE
Μόνιμοι εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης: 8.612	Μόνιμοι εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης: 2.114
Φύλο 6.109 άντρες, 2.503 γυναίκες 70% άντρες, 30% γυναίκες	Φύλο 1.021 άντρες, 1.093 γυναίκες 48,3% άντρες, 51,7% γυναίκες
Ηλικία Κάτω των 30: 1% (81), Ηλικίες 30-49: 62% (5.389), Άνω των 50: 37% (3.142)	Ηλικία Κάτω των 30: 2% (48), Ηλικίες 30-49: 96% (2.025), Άνω των 50: 2% (42)
Άτομα με αναπηρία 368 (4%)	Άτομα με αναπηρία 24 (1%)
Τύπος εργασίας: Γραφείου: 66% (5.738), Λιανική: 12% (1.034), Εξωτερικές εργασίες / άλλα: 22% (1.840)	Τύπος εργασίας: Γραφείου: 81% (1.722), Λιανική: 8% (169), Εξωτερικές εργασίες / Άλλα: 11% (224)
Τοποθεσία: Αστικά κέντρα 49% (4.217), Περιφέρεια: 51% (4.395)	Τοποθεσία: Αστικά κέντρα: 88,7% (1.876), Περιφέρεια: 11,3% (239)
Μόνιμοι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης: 138 γυναίκες (100%)	Μόνιμοι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης: 1 άνδρας (100%)
Συμβάσεις ορισμένου χρόνου: 161	Συμβάσεις ορισμένου χρόνου: 0
Φύλο 96 άντρες, 60% 65 γυναίκες, 40%	-
Σύνολο Εργαζομένων: 8.911	Σύνολο Εργαζομένων: 2.115
Φύλο 6.205 άντρες, 2.706 γυναίκες 69,6% άντρες, 30,4% γυναίκες	Φύλο 1.022 άντρες, 1.093 γυναίκες 48,3% άντρες, 51,7% γυναίκες
Θυγατρικές του ΟΤΕ στην Ελλάδα (αθροιστικά)	Θυγατρικές της COSMOTE στην Ελλάδα (αθροιστικά)
2.557 εργαζόμενοι Άντρες 1.375 Γυναίκες 1.182 Άντρες 53,8%, Γυναίκες 46,2%	1.057 εργαζόμενοι 938 πλήρους απασχόλησης, 119 μερικής απασχόλησης Άντρες 403, Γυναίκες 654 Άντρες 38%, Γυναίκες 62%

Προσλήψεις και Αποχωρήσεις το 2012					
Προσλήψεις			Αποχωρήσεις (συμπεριλαμβάνονται οι περιπτώσεις εθελουσίας εξόδου)		
Ηλικιακή ομάδα	ΟΤΕ	COSMOTE	Ηλικιακή ομάδα	ΟΤΕ	COSMOTE
< 30 ετών		1	< 30 ετών	1	2
30-50 ετών	20	5	30-50 ετών	158	16
>50 ετών	11	0	>50 ετών	1.691	0
Φύλο	ΟΤΕ	COSMOTE	Φύλο	ΟΤΕ	COSMOTE
Άντρες	22	3	Άντρες	1.552	11
Γυναίκες	9	3	Γυναίκες	298	7
ΣΥΝΟΛΟ	31	6	ΣΥΝΟΛΟ	1.850	18
*Αποχωρήσεις ως % του συνόλου των εργαζομένων				20,8%	0,9%

Σημείωση: Για την COSMOTE, περιλαμβάνονται οι εσωτερικές προσλήψεις.

*% του συνόλου των εργαζομένων για όλες τις εταιρείες του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα στις 31 Δεκεμβρίου 2012.

4.5 Παροχές Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, προσφέρουν στους εργαζόμενους τους, ένα «πακέτο» πρόσθετων οικειοθελών παροχών στους παρακάτω βασικούς τομείς:

Παροχές ΟΤΕ

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

Προϊόντα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας: Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου, προνομιακά «πακέτα» σταθερής τηλεφωνίας, Διαδικτύου και ΟΤΕ TV, παροχή εταιρικών προϊόντων σε ειδικές τιμές, με την διεξαγωγή εταιρικού bazaar.

Οικογένεια: Επιδότηση του κόστους εξειδικευμένης φύλαξης βρέφους και βρεφονηπιακού σταθμού, ειδικό επίδομα για την υποστήριξη πολύτεκνων εργαζομένων, εφαρμογή ειδικών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες, ευέλικτο ωράριο εργασίας, πρόγραμμα αποταμίευσης για παιδιά «Λογαριασμός νεότητας», οικονομική ενίσχυση προσωπικού, ειδική πολιτική για άτομα με αναπηρία, χρηματική επιβράβευση εργαζομένων που αποκτούν πανεπιστημιακούς τίτλους ή διπλώματα ξένων γλωσσών (όταν τα δίδακτρα καλύπτονται από τους ίδιους), χρηματική επιβράβευση για τα αριστούχα παιδιά εργαζομένων που φοιτούν στη δευτεροβάθμια και ανώτερη εκπαίδευση, «δώρο» γάμου, παροχή οικονομικής στήριξης μέσω του «Ταμείου Έκτακτης Υποστήριξης Προσωπικού» σε εργαζόμενους ή συγγενείς πρώτου βαθμού αυτών για σοβαρά προβλήματα υγείας που απαιτούν πολυδάπανη θεραπεία.

Πρόγραμμα Προαίρεσης Αγοράς Μετοχών: Έως το 2010, τα μεσαία διευθυντικά και τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη στην Ελλάδα, καθώς και ο Διευθύνων Σύμβουλος της RomTelecom, συμμετείχαν στο τριετές Πρόγραμμα Προαίρεσης Αγοράς Μετοχών (2008-2009-2010). Αυτή τη στιγμή, το Πρόγραμμα εφαρμόζεται για την άσκηση των δικαιωμάτων που έχουν μετατραπεί σε οριστικά και τα οποία είχαν χορηγηθεί έως το 2010.

Άλλες παροχές: Υπηρεσιακό λεωφορείο για τη μεταφορά του προσωπικού από και προς τους σταθμούς του μετρό και του προαστιακού σιδηροδρόμου (μόνο για απομακρυσμένες εγκαταστάσεις), εστιατόριο, παροχή κάρτας πολλαπλών διαδρομών (μόνο για απομακρυσμένες εγκαταστάσεις).

Παροχές COSMOTE

Ασφάλεια: Ιδιωτικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης από τον Όμιλο για όλους τους εργαζόμενους και τα εξαρτημένα μέλη αυτών, ιδιωτικό πρόγραμμα ασφάλειας ζωής από τον Όμιλο για όλους τους εργαζόμενους, ιδιωτικό πρόγραμμα συνταξιοδότησης μέσω του οποίου ενισχύεται η συνήθεια αποταμίευσης των εργαζομένων.

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

Αγορές: Παροχή δωροεπιταγών στις περιόδους των Χριστουγέννων και του Πάσχα, ειδικές συνεργασίες με εταιρείες, με σκοπό την προνομιακή μεταχείριση των εργαζομένων κατά την αγορά των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους.

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

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

Πρόγραμμα Προαίρεσης Αγοράς Μετοχών: Έως το 2010, τα μεσσία διευθυντικά και τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη στην Ελλάδα, καθώς και τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη των θυγατρικών στο εξωτερικό, συμμετείχαν στο τριετές Πρόγραμμα Προαίρεσης Αγοράς Μετοχών ΟΤΕ (2008, 2009, 2010). Αυτή τη στιγμή, το Πρόγραμμα εφαρμόζεται για την άσκηση των δικαιωμάτων που έχουν μετατραπεί σε οριστικά και τα οποία είχαν χορηγηθεί έως το 2010.

Άλλες παροχές: Υπηρεσιακό λεωφορείο για τη μεταφορά του προσωπικού από και προς τους σταθμούς του υπόγειου και του προαστιακού σιδηροδρόμου (μόνο για απομακρυσμένες εγκαταστάσεις), εστιατόριο, παροχή κάρτας πολλαπλών διαδρομών (μόνο για απομακρυσμένες εγκαταστάσεις).

4.6 Ανάπτυξη Εργαζομένων

4.6.1 Αξιολόγηση Απόδοσης

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE, εφαρμόζουν εξελιγμένα συστήματα ετήσιας αξιολόγησης εργαζομένων (για όλα τα επίπεδα εργαζομένων), τα οποία συνδέονται με τα Επαγγελματικά Προγράμματα Ατομικής Ανάπτυξης και με το σύστημα κινήτρων απόδοσης «bonus». Το 2012, όλοι (δηλαδή το 100%) οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE αξιολογήθηκαν. Η αναλογία φύλων για την αξιολόγηση απόδοσης είναι, ως εκ τούτου, η ίδια με τη συνολική αναλογία φύλων στην εταιρεία.

4.6.2 Ανάπτυξη Απόδοσης

Στο πλαίσιο της αξιοκρατίας, της ανάπτυξης των εργαζομένων και της ίσης μεταχείρισης, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, συνεχίζουν την εφαρμογή του Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας (Job Families Model), προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις νέες προκλήσεις που προκύπτουν από τη συγκώνευση λειτουργιών των δύο εταιρειών. Η ευθυγράμμιση του μοντέλου βρίσκεται σε εξέλιξη, προκειμένου να διασφαλιστεί ένα ενιαίο πλαίσιο μεταξύ των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE. Το Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας, αποτελεί τη βάση του συστήματος διαχείρισης επαγγελματικής σταδιοδρομίας (Career Paths) και ίσων ευκαιριών. Στις αρχές του 2012, το Πρόγραμμα Αξιολόγησης Θέσεων Στελεχών (Executive Grading Program) είχε ολοκληρωθεί για όλες τις θέσεις στελεχών στον ΟΤΕ και την COSMOTE. Η αναθεώρηση των αξιολογήσεων των θέσεων στελεχών συνεχίζεται σε τακτική βάση.

Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο, αναφορικά με την έμφαση που δίνεται στην ανάπτυξη των εργαζομένων ΟΤΕ και COSMOTE, είναι η διαδικασία της εσωτερικής αγγελίας, της συνέντευξης και επιλογής για την κάλυψη των κενών θέσεων. Αυτό το σύστημα ενισχύεται από τη λειτουργία των Κέντρων Αξιολόγησης και Ανάπτυξης Εργαζομένων, στα οποία συμμετέχουν υποψήφιοι για προαγωγή ή μετάθεση σε θέσεις με διευρυμένα καθήκοντα. Κατά τη διάρκεια του 2012, το 81,3% των θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν στον ΟΤΕ και την COSMOTE Ελλάδα, καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψηφίους.

Εκπαίδευση εργαζομένων

Η εκπαίδευση είναι θεμελιώδης για την ανάπτυξη και την ικανοποίηση των εργαζομένων, την εξυπηρέτηση των πελατών και την ανταγωνιστικότητα. Ως εκ τούτου, οι δύο εταιρείες εξακολουθούν να εστιάζουν σε αυτόν τον τομέα, παρά την εξαιρετικά δυσμενή οικονομική κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα.

Μέσα στο 2012, 9.808 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και 2.203 εργαζόμενοι της COSMOTE, συμμετείχαν σε προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων. Ένα σημαντικό μέρος από αυτά τα προγράμματα υλοποιήθηκαν από την ΟΤΕ Academy, το βασικό εκπαιδευτικό πάροχο των εταιριών, ενώ δημιουργήθηκαν ή/και προσαρμόστηκαν με στόχο να ανταποκριθούν στις συγκεκριμένες ανάγκες εκπαίδευσης του προσωπικού και των στελεχών του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης, 2012		
	ΟΤΕ	COSMOTE
Μέσος όρος ωρών ανά άντρες εργαζόμενους	12,42 ώρες	10,16 ώρες
Μέσος όρος ωρών ανά γυναίκες εργαζόμενες	2,94 ώρες	5,28 ώρες
Μέσος όρος ωρών ανά εργαζόμενο	15,36 ώρες	15,44 ώρες

Θέματα εκπαίδευσης

Τα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων των δύο εταιριών, καλύπτουν στο σύνολό τους πολλούς τομείς/θέματα. Στα παραδείγματα επιτυχών προγραμμάτων εκπαίδευσης που ξεκίνησαν και/ή ολοκληρώθηκαν το 2012, περιλαμβάνονται τα εξής:

- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με στόχο την υποστήριξη του έργου Διαχείρισης Εργατικού Δυναμικού (ολοκλήρωση φάσεων 1 και 2, πιλοτική εκπαίδευση φάσης 3). Το πρόγραμμα παρακολούθησαν περίπου 2.500 εργαζόμενοι με εξειδίκευση τεχνικών επιτόπιων έργων.
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με στόχο την υποστήριξη της νέας πολιτικής σχετικά με την αξιολόγηση απόδοσης (AA) και τις διαδικασίες διαχείρισης στόχων. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν περίπου 1.100 εργαζόμενοι.
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με στόχο τη μετάδοση της νέας εταιρικής τοποθέτησης του ΟΤΕ («Μαζί είμαστε ένα»), το οποίο παρακολούθησαν 900 εργαζόμενοι.
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικά με τη νέα Πολιτική διαδικασιών και διεργασιών προμηθειών, το οποίο παρακολούθησαν περίπου 300 εργαζόμενοι.

4.7 Εσωτερική Επικοινωνία

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αποσκοπούν στη διατήρηση διαφανούς και διαδραστικής επικοινωνίας με τους εργαζόμενους, μέσω μιας σειράς καναλιών με στόχο την προώθηση της γνώσης, της ομαδικότητας, της συμμετοχής και της αμφίδρομης επικοινωνίας. Ανάμεσα στα βασικά εργαλεία που χρησιμοποιούν οι εταιρείες, συγκαταλέγονται το εσωτερικό διαδίκτυο του ΟΤΕ με την ονομασία «U-link» και το εσωτερικό διαδίκτυο της COSMOTE με την ονομασία «Μικροcosmos», τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τα sms, τα φυλλάδια και οι αφίσες, οι προσωπικές ενημερώσεις, και οι εσωτερικές εκστρατείες ενημέρωσης επί συγκεκριμένων θεμάτων.

Στοχεύοντας στην εδραίωση και διατήρηση ενός περιβάλλοντος εργασίας στον ΟΤΕ και στην COSMOTE, το οποίο να χαρακτηρίζεται από μια φιλοσοφία ανοικτής επικοινωνίας και παροχής σχολίων, οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται ώστε να επικοινωνούν ανοικτά μέσω διαφόρων καναλιών, όπως οι συναντήσεις και οι παρουσιάσεις, τα εργαστήρια, τα εσωτερικά υπομνήματα και οι έρευνες ικανοποίησης. Οι δύο εταιρείες, θα εστιάσουν περαιτέρω στην ανάπτυξη και την επικοινωνία, παρέχοντας στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να εκφράσουν τους προβληματισμούς τους, χωρίς το φόβο των αντιποίνων. Επιπλέον, σέβονται και αναγνωρίζουν το δικαίωμα των εργαζομένων στο συνδικαλισμό και τις συλλογικές δράσεις, και πάλι με βάση τον αμοιβαίο διάλογο.

Η Υπηρεσία HR-HELP DESK του ΟΤΕ – στον αριθμό 1255 –, είναι μια τηλεφωνική γραμμή που εξυπηρετεί το προσωπικό του ΟΤΕ σχετικά με θέματα, διεργασίες και διαδικασίες Ανθρώπινου Δυναμικού. Μέσω αυτού του μηχανισμού υποστήριξης, συνεχίζεται η βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους εργαζόμενους και διατηρείται «ανοικτή γραμμή» επικοινωνίας με αυτούς. Κατά τη διάρκεια του 2012, ορισμένα από τα θέματα που αντιμετωπίστηκαν μέσω της γραμμής βοήθειας ήταν τα εξής:

- Ερωτήσεις εργαζομένων του ΟΤΕ που ήθελαν να αποχωρήσουν από την Εταιρεία (1.850 εργαζόμενοι) στο πλαίσιο των Προγραμμάτων Εθελουσίας Εξόδου του 2012 (συνολικά 3.500 ερωτήσεις).
- Ερωτήσεις εργαζομένων του ΟΤΕ αναφορικά με την πιλοτική εφαρμογή (σε 3 Γενικές Διευθύνσεις) του συστήματος HCM, δηλαδή της αυτοματοποίησης των διαδικασιών για τη διαχείριση των Ημερών άδειας και απουσίας (200 ερωτήσεις).

- Ερωτήσεις σχετικά με γενικά θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού, π.χ. Μεταφορά του προσωπικού στο νέο κτίριο των ΟΤΕ-COSMOTE στην Παιανία, Σύστημα Αξιολόγησης Απόδοσης Εργαζομένων (500 ερωτήσεις).

Εσωτερικά Διαδίκτυα ΟΤΕ - COSMOTE

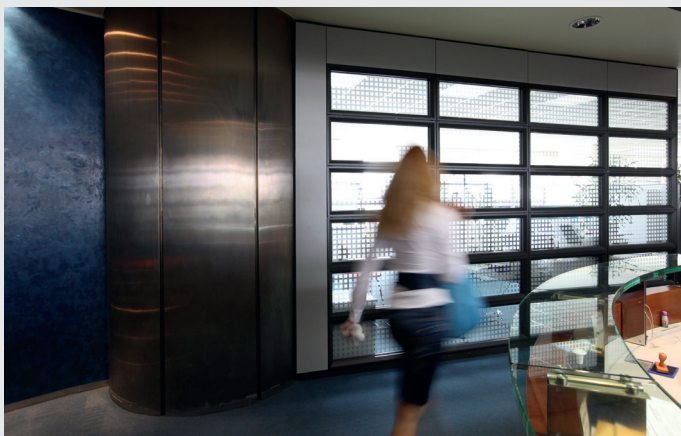
Μέσα στο 2012, τα εσωτερικά διαδίκτυα U-link του ΟΤΕ και Mikrocosmos της COSMOTE, συνέχισαν να επεκτείνουν το σημαντικό ρόλο τους σε ό,τι αφορά την επικοινωνία και το διάλογο μεταξύ των εργαζομένων. Το 2012:

- Περισσότεροι από 9.460 εργαζόμενοι, είχαν πρόσβαση στο U-link και 2.257 στον Mikrocosmo.
- Περισσότερα από 1.702 νέα έγγραφα προστέθηκαν στο U-link.
- 17 εσωτερικές εκστρατείες ενημέρωσης προωθήθηκαν μέσω του U-link και 17 μέσω του Mikrocosμου, συμπεριλαμβανομένων διαφημιστικών πλαισίων, θεματικής διαμόρφωσης στοιχείων της κεντρικής σελίδας και περιεχομένου σχετικού με τις εκστρατείες.
- Δημοσιεύτηκαν 106 και 14 θέματα σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα, στο U-link και τον Mikrocosmo, αντίστοιχα.
- Οι εταιρικές ομάδες που είναι υπεύθυνες για την παροχή περιεχομένου στο εσωτερικό διαδίκτυο, αποτελούνται από 396 εργαζομένους του ΟΤΕ και 70 εργαζομένους της COSMOTE.

4.8 Ικανοποίηση Εργαζομένων

Στον ΟΤΕ και την COSMOTE, δίνεται μεγάλη σημασία στην αποτύπωση και συστηματική ανάλυση των απόψεων των εργαζομένων σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον τους. Οι Έρευνες Ικανοποίησης Εργαζομένων, αποτελούν σημαντική παράμετρο για στρατηγικό σχεδιασμό και υλοποίηση συγκεκριμένων δράσεων λαμβάνοντας υπ' όψιν την ανατροφοδότηση των εργαζομένων.

Από το 2010, η COSMOTE έχει διεξαγάγει 3 έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων. Το 2012, για πρώτη φορά οι μηχανισμοί έρευνας εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE, ενοποιήθηκαν σε μία ενιαία Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων, η οποία πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο του 2012. Τα ποσοστά συμμετοχής ανήλθαν, αντίστοιχα, σε 72,95% για την COSMOTE και σε 45,32% για τον ΟΤΕ.



Τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής θα είναι διαθέσιμα στα μέσα του 2013 και θα σχεδιαστεί ένα ολοκληρωμένο πλάνο επικοινωνίας για την παρουσίαση των ευρημάτων και θα διαμορφωθούν τα επακόλουθα πλάνα δράσης.



Δράσεις θυγατρικών

Όλες οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, δίνουν μεγάλη σημασία στην γνώμη των εργαζομένων τους, μέσω των μηχανισμών έρευνας εργαζομένων. Ειδικότερα, το 2012, οι εταιρείες του Ομίλου (ΟΤΕ, COSMOTE, Globul, COSMOTE Ρουμανίας, RomTelecom και AMC) πήραν μέρος σε εκτεταμένη Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων, η οποία υλοποιείται κάθε δύο χρόνια. Παράλληλα, οι θυγατρικές του Ομίλου (Globul, COSMOTE Ρουμανίας, RomTelecom και AMC), πήραν μέρος σε επιπλέον έρευνα pulse, για την ανατροφοδότηση σε ενέργειες και μέτρα που έχουν ληφθεί ήδη.

4.9 Στόχοι 2012 & 2013

Στόχοι 2012	Απόδοση 2012	Στόχοι 2013
Συμμετοχή και Ικανοποίηση Εργαζομένων		Συμμετοχή και Ικανοποίηση Εργαζομένων
OTE: Διεξαγωγή «Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων» και «Έρευνας Στιγμής» και ευθυγράμμιση με την έρευνα του Ομίλου Deutsche Telekom		OTE-COSMOTE: Επικοινωνία αποτελεσμάτων της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων στους εργαζομένους και ανάπτυξη πλάνων δράσης για την περαιτέρω ενίσχυση της συμμετοχής και την ικανοποίηση των εργαζομένων
OTE: Διατήρηση υψηλού επιπέδου εσωτερικής επικοινωνίας για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και ενσωμάτωση των σχολίων των εργαζομένων στον προγραμματισμό δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας		OTE-COSMOTE: Διεξαγωγή «Έρευνας Στιγμής» σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου OTE (συμπεριλαμβανομένων κάποιων θυγατρικών του OTE στον τομέα της σταθερής τηλεφωνίας)
COSMOTE: Διεξαγωγή Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων, επικοινωνία αποτελεσμάτων της «Έρευνας Στιγμής» («Pulse Survey») σε όλους τους εργαζομένους		OTE-COSMOTE: Αποτελεσματική αξιοποίηση των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας (π.χ. εσωτερικά διαδίκτυα, μηνύματα ηλ. ταχυδρομείου), για την ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με τις πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας
COSMOTE: Ενσωμάτωση των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας στο Σύστημα Αξιολόγησης Απόδοσης		OTE-COSMOTE: Ενίσχυση της ευθυγράμμισης της στρατηγικής και των στόχων καθώς και διάχυση της πληροφορίας σε όλο τον οργανισμό
COSMOTE: Επέκταση προγράμματος προαγωγής σωματικής και ψυχικής υγείας		OTE-COSMOTE: Εγκαταστάσεις γυμναστηρίου στο νέο κτίριο με στόχο την ενίσχυση της σωματικής υγείας
Πολιτικές και Συστήματα Ανθρώπινου Δυναμικού		Πολιτικές και Συστήματα Ανθρώπινου Δυναμικού
OTE: Πλήρης έναρξη λειτουργίας του HR Help Desk και των διαδικασιών self-service (αυτοεξυπηρέτηση) σε θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού (π.χ. αιτήσεις για άδεια)		OTE: Υλοποίηση περαιτέρω αυτοματοποιημένων συστημάτων / συστημάτων self-service (αυτοεξυπηρέτησης) σε θέματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
COSMOTE: Υλοποίηση διαδικασίας ηλεκτρονικής πρόσληψης εξωτερικών υποψηφίων		OTE: Στοχευμένη πρόσληψη νέων, σε καίριες θέσεις μετά την υλοποίηση της Εθελουσίας Εξόδου εντάσσοντας νέους στο εργατικό δυναμικό του OTE, παρέχοντας με τον τρόπο αυτό υποστήριξη στις ελληνικές κοινότητες σε περιόδους υψηλής ανεργίας
COSMOTE: Περαιτέρω ανάπτυξη δραστηριοτήτων ενημέρωσης για εργαζόμενους αναφορικά με την προστασία από απρόβλεπτα συμβάντα (*επιτεύχθηκε κατά 90%)		
COSMOTE: Πιστοποίηση της AMC (Αθβανία) κατά OHSAS 18001		
COSMOTE: Υλοποίηση προγράμματος σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό και την πλήρη αποδοτική χρήση του *Επιτεύχθηκε κατά 90%		



5.ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012

5.1 Στρατηγική και Διοίκηση

Σε αυτούς τους δύσκολους καιρούς για την ελληνική οικονομία και κοινωνία, ο ΟΤΕ και η COSMOTE στοχεύουν σε μια επιχειρησιακή ανάπτυξη ταυτόχρονη με τη συνεχή υποστήριξη των πιο ευπαθών ομάδων του πληθυσμού, καθώς και αυτών που έχουν πληγεί περισσότερο από την κρίση.

Οι μηχανισμοί διαχείρισης που εφαρμόζονται για τη συστηματοποίηση των προσπαθειών σχετικά με την κοινωνική προσφορά των εταιριών είναι οι εξής:

- Ο Διευθύνων Σύμβουλος και η Ανώτατη Διοίκηση παρέχουν καθοδήγηση σχετικά με βασικά προγράμματα, τα οποία καταρτίζονται και εφαρμόζονται από την Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής και Κινητής, της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΟΤΕ.
- Όλες οι χορηγίες και δωρεές εγκρίνονται από την Ανώτατη Διοίκηση, καθώς και από τη Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης του Ομίλου ΟΤΕ. Το 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE επικεντρώθηκαν κυρίως σε κοινωνικά ζητήματα και ιδιαίτερα στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και στα παιδιά.
- Η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής και Κινητής, διαχειρίζεται συνεργασίες με κοινωνικούς φορείς. Με οδηγό τα σχόλια των ενδιαφερόμενων μερών, η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής και Κινητής προτείνει κάθε χρόνο νέες πρωτοβουλίες ή προσαρμογές στο Πρόγραμμα ΕΥ, ενώ είναι επίσης αρμόδια για τη συλλογή όλων των στοιχείων που αφορούν στη μέτρηση της επίδρασης των προγραμμάτων στην κοινωνία.
- Η στρατηγική και των δύο εταιριών, όσον αφορά στα κοινωνικά προγράμματα και τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, εφαρμόζεται σε όλες (100%) τις λειτουργίες του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα.

Επιτεύγματα για το 2012:

- Κοινωνική Συνεισφορά των δύο εταιριών με περισσότερα από €2,2 εκατ., μέσω οικονομικών δωρεών, αλλά και σε είδος.
- Συγκέντρωση €550.000, για την υποστήριξη παιδιών που χρήζουν βοήθειας, μέσω της Χριστουγεννιάτικης Καμπάνιας του ΟΤΕ και της εκστρατείας «Θεσμός Αγάπης» της COSMOTE.
- Η COSMOTE υποστήριξε περισσότερες από 200 οικογένειες, μέσω του Προγράμματος «Αλληλεγγύης για την Οικογένεια», στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Ο Κόσμος μας Εσύ».
- Η COSMOTE διέθεσε 12.661 κινητά τηλέφωνα, ειδικά σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με προβλήματα όρασης, ενώ ο ΟΤΕ παρείχε υπηρεσίες σε 24.065 άτομα με αναπηρία.
- Ο ΟΤΕ παρείχε εκπώσεις ύψους €4.030.004 για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία.
- 46 Υποτροφίες και οι Τιμητικές Διακρίσεις χορηγήθηκαν σε φοιτητές μέσω του προγράμματος Υποτροφιών ΟΤΕ-COSMOTE, αύξηση της τάξης του 10%, από το 2011.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσέφεραν ευκαιρίες απόκτησης εργασιακής εμπειρίας σε 932 φοιτητές.

5.2 Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές

5.2.1 Άτομα με Αναπηρία, Άτομα Τρίτης Ηλικίας και Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

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

Ομάδα	Προϊόν/Υπηρεσία	Στόχος 2012
Άτομα τρίτης ηλικίας	Κινητά τηλέφωνα ειδικά σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας και για άτομα με προβλήματα όρασης	12.661 άτομα
	Έκπτωση για άτομα τρίτης ηλικίας (65+)	25.000 άτομα
Άτομα με αναπηρία	Έκπτωση του ΟΤΕ σε υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών	24.065 άτομα
	Υπηρεσία Άμεσης Ειδοποίησης του ΟΤΕ (περιλαμβάνει τα άτομα τρίτης ηλικίας)	1.200 άτομα
	Υπηρεσία MobiTalk της COSMOTE – παρέχεται δωρεάν	340 ενεργοί χρήστες
	Υπηρεσία Φωνητικού e-mail της COSMOTE - παρέχεται δωρεάν	
	50% έκπτωση σε SMS και videoκλήσεις για πελάτες με προβλήματα ακοής	1.715 ενεργοί χρήστες
		400 άτομα
Τηλεκάρτες για ΜΚΟ	Τηλεκάρτες συνολικής αξίας 43.480 ευρώ διατέθηκαν σε ΜΚΟ και σε Σωφρονιστικά Καταστήματα	8.710 τηλεκάρτες

Υπηρεσίες COSMOTE για Άτομα με Προβλήματα Όρασης:

α) **MobiTalk:** Σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Επεξεργασίας Λόγου, η COSMOTE προσφέρει την υπηρεσία MobiTalk σε άτομα με προβλήματα όρασης. Η υπηρεσία στοχεύει στη διευκόλυνση της χρήσης του κινητού από τα άτομα αυτά, καθώς μέσω της εγκατάστασης λογισμικού τελευταίας τεχνολογίας, όλες οι πληροφορίες που βρίσκονται στην οθόνη εκφωνούνται, καθώς οι χρήστες πληροφορούνται στα διάφορα μενού. Σημειώνεται ότι η υπηρεσία αυτή διατίθεται δωρεάν στα καταστήματα ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

β) **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 να ακούν και να απαντούν στα e-mail τους, δίνοντας φωνητικές εντολές χωρίς χρέωση, καθώς και να ακούν τη λίστα με τα εισερχόμενα μηνύματά τους. Παράλληλα, μπορούν να προωθούν και να διαγράψουν ηλεκτρονικά μηνύματα.

5.2.2 Φοιτητές

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

- Το 2012, ο ΟΤΕ συνέχισε να προσφέρει ευρωζωνικές συνδέσεις σε φοιτητές, σε ειδικές τιμές. Το 2012, 19.464 φοιτητές επωφελήθηκαν από αυτή την έκπτωση.
- Η COSMOTE μείωσε τα έξοδα επικοινωνίας για φοιτητές, με ειδικές προσφορές και μοναδικά δώρα. Ανάλογα με τις ανάγκες τους, οι φοιτητές μπορούσαν να επιλέξουν ανάμεσα σε προσφορές για προγράμματα What's Up, όλα τα προγράμματα Cost Control και προγράμματα τιμολόγησης Mobile Internet, και να αποκομίσουν τα αντίστοιχα οφέλη καθ' όλη τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους. Το 2012, περισσότεροι από 100.000 φοιτητές επωφελήθηκαν από αυτές τις προσφορές.
- Η ΓΕΡΜΑΝΟΣ, παρείχε ένα ευρύ φάσμα ευκαιριών σε φοιτητές που επισκέφθηκαν τα καταστήματά της και επωφελήθηκαν από τις ειδικές προσφορές της COSMOTE, μέσω της συμμετοχής σε κλήρωση, για να κερδίσουν
 - 10 κάρτες ανανέωσης χρόνου, συνολικής αξίας €2.000
 - δωρεάν εξοπλισμό για 5 ψηφιακές αίθουσες
 - 22 Υποτροφίες από Ιδιωτικά Πανεπιστήμια
 - 500 κάρτες ανανέωσης χρόνου αξίας έως €250.
- Περισσότεροι από 1.000 φοιτητές κέρδισαν από μία δωροεπιταγή ΓΕΡΜΑΝΟΣ αξίας €300 και 300 φοιτητές από μία δωροεπιταγή COSMOTE αξίας €150, ενώ περισσότεροι από 120.000 φοιτητές κέρδισαν δώρα μέσω της διαδικασίας άμεσης νίκης (instant win).
- Για 7η συνεχόμενη χρονιά, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, διεξήγαγαν πανελλαδικής εμβέλειας εκστρατεία για την προώθηση της επαναχρησιμοποίησης ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλου τεχνολογικού εξοπλισμού σε σχολεία και ΜΚΟ, μέσω του «Προγράμματος Επαναδιάθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών». Το 2012, επαναδιατέθηκαν συνολικά περισσότεροι από 60 ηλεκτρονικοί υπολογιστές.

5.2.3 Γραμμές Βοήθειας, Υπηρεσίες και Προσφορές για το κοινό

- Για άλλη μια χρονιά, οι υπηρεσίες Σταθερής και Κινητής τηλεφωνίας χρησιμοποιήθηκαν για την πραγματοποίηση δωρεάν κλήσεων έκτακτης ανάγκης. Το 2012, ο Ευρωπαϊκός Αριθμός Κλήσης Έκτακτης Ανάγκης 112, που παρέχεται στην Ελλάδα από τον ΟΤΕ, δέχθηκε 3.287.072 κλήσεις, εκ των οποίων οι 23.724 συνδέθηκαν με αριθμούς έκτακτης ανάγκης [100, 199, 166, 108].
- Η COSMOTE συνέχισε να παρέχει την Υπηρεσία «ΠΡΟΣΦΕΡΩ», σε συνεργασία με τις άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα (VODAFONE και WIND Hellas), δίνοντας στο κοινό τη δυνατότητα να υποστηρίξει φιланθρωπικές οργανώσεις, μέσα από την διενέργεια ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών μαραθωνίων για τη συγκέντρωση χρημάτων μέσω της αποστολής SMS. Το 2012, συγκεντρώθηκε από την COSMOTE το ποσό των €111.997,4, το οποίο διατέθηκε σε ΜΚΟ για την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων (βλ. πίνακα παρακάτω).
- Ο ΟΤΕ συνέχισε να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υποδομές και οικονομική υποστήριξη για τη λειτουργία των παρακάτω γραμμών βοήθειας για ευπαθείς κοινωνικές ομάδες:

Γραμμές Βοήθειας	Κλήσεις που λήφθηκαν το 2012
SOS 1056, οργανισμός «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (13 χρόνια υποστήριξης)	266.768 κλήσεις
Ευρωπαϊκή Γραμμή για εξαφανισμένα παιδιά «116000», οργανισμός «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (5 χρόνια υποστήριξης)	6.991 κλήσεις
Συμβουλευτική γραμμή «11525 Μαζί για το Παιδί», ένωση «Μαζί για το Παιδί» (3 χρόνια υποστήριξης)	5.330 κλήσεις
Ευρωπαϊκή «Γραμμή στήριξης Παιδιών & Εφήβων 116111» (4 χρόνια υποστήριξης)	5.498 κλήσεις
Γραμμή βοήθειας «ΥποΣΤΗΡΙΖΩ» 80011 80015 (5 χρόνια υποστήριξης), σε συνεργασία με τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας (MEY)	1.380 κλήσεις και 320 e-mails
Γραμμή Παρέμβασης για την Αυτοκτονία 1018, ΜΚΟ «ΚΛΙΜΑΚΑ» (4 χρόνια υποστήριξης)	4.066 κλήσεις



Δράσεις Θυγατρικών

“Οι λέξεις πονάνε, έτσι δεν είναι;” από τη RomTelecom: εκστρατεία “Words hurt, don't they?” έχει ως σκοπό να επιστήσει την προσοχή στην λεκτική βία, τις επιπτώσεις της στη συμπεριφορά των νέων και στους τρόπους αντιμετώπισής της. Η εκστρατεία ξεκίνησε το Νοέμβριο του 2012 από την RomTelecom και την Ένωση «Γραμμή Βοήθειας για το Παιδί», που αποτελεί συνεργάτη της εταιρείας πάνω από μια δεκαετία, για θέματα που αφορούν τους νέους ανθρώπους και τα παιδιά. Η καμπάνια δημιουργήθηκε με αφορμή την αύξηση της βίας στα παιδιά και στους νέους, καθώς και των σχετικών κλήσεων στην Γραμμή Βοήθειας για το Παιδί.

Σημαντικές Πρωτοβουλίες Υπηρεσιών, Προσφορών και Γραμμών Βοήθειας

Από τον ΟΤΕ:

Υπηρεσία «yourbusiness.gr»

Με τη νέα πρωτοποριακή πρωτοβουλία «yourbusiness.gr», ο ΟΤΕ δίνει τη δυνατότητα σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, να προωθήσουν την επιχείρησή τους στο Διαδίκτυο, εύκολα, γρήγορα και εντελώς δωρεάν για έναν ολόκληρο χρόνο. Με την πρωτοβουλία αυτή, ο ΟΤΕ ανταποκρίνεται στις ανάγκες ανάπτυξης των επιχειρήσεων, προσφέροντας υπηρεσίες δημιουργίας και φιλοξενίας ιστοσελίδων, ονοματοθεσίας τομέων και διαχείρισης εκστρατειών.

Από την COSMOTE:

α) Υπηρεσία «ΠΡΟΣΦΕΡΩ»

Για 7η συνεχής χρονιά, η COSMOTE συνεργάστηκε με τις άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας (VODAFONE και WIND HELLAS) για την παροχή της Υπηρεσίας «Προσφέρω», με στόχο την ουσιαστική συνδρομή στο έργο κοινωφελών ιδρυμάτων και μη κυβερνητικών οργανώσεων. Μέσω της υπηρεσίας αυτής, οι διάφοροι φορείς κάνουν χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) για τη διενέργεια ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών μαραθωνίων. Πιο συγκεκριμένα, η υπηρεσία υποστηρίζεται από 3 πενταψήφιους αριθμούς και ενεργοποιείται αποκλειστικά και μόνο για φιλοanthρωπικούς σκοπούς. Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας προϋποθέτει την έγκαιρη κατάθεση αίτησης, καθώς και την κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών, από τη ΜΚΟ που αιτείται την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Οι χρήστες της υπη-

ρεσίας στέλνουν ένα SMS, με κόστος €1 συν ΦΠΑ, στον προκαθορισμένο πενταψήφιο αριθμό και με μία λέξη σχετική με το περιεχόμενο του συγκεκριμένου φιλανθρωπικού σκοπού. Το σύνολο των μικτών εσόδων από τη χρήση της υπηρεσίας αποδίδεται στη φιλανθρωπική οργάνωση που έκανε χρήση της υπηρεσίας. Το 2012, η υπηρεσία «Προσφέρω» ενεργοποιήθηκε περισσότερες από 20 φορές και το συνολικό χρηματικό ποσό που συγκέντρωσε και διέθεσε για φιλανθρωπικούς σκοπούς η COSMOTE ανήλθε σε €111.997,4.

β) Προσφορά για Ανέργους και Συνταξιούχους

Εστιάζοντας σε συνδρομητές που ανήκουν σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, οι οποίες έχουν δεχθεί βαρύ πλήγμα από την οικονομική κρίση, η COSMOTE υποστηρίζει τους ανέργους και τους συνταξιούχους και, από το 2010, προσφέροντάς τους έκπτωση 15% στο μηνιαίο πάγιο του προγράμματός τους, επί ένα χρόνο. Η υπηρεσία αυτή έτυχε θερμής ανταπόκρισης από την ελληνική κοινωνία και, ως αποτέλεσμα, παρατείνεται και το 2013.

γ) Πρόγραμμα «2FOR ONE» μέσω του «COSMOTE DEALS for YOU»

Η COSMOTE αποδεικνύει στην πράξη ότι μεριμνά για τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού, προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες της και δημιουργώντας πρωτοποριακά προγράμματα. Η COSMOTE ήταν ο πρώτος πάροχος στην ελληνική αγορά που δημιούργησε το «2FOR ONE», ένα προσιτό πρόγραμμα ψυχαγωγίας, με στόχο τη δυναμική επιβράβευση των πελατών της. Από το 2008, η COSMOTE συνεργάζεται με κορυφαίες εταιρείες στον κλάδο της ψυχαγωγίας και καλλιτείας –με τον οικονομικότερο τρόπο– τις ανάγκες αναψυχής και διασκέδασης όλων των κοινωνικών ομάδων.



Το 2012, με κύριο στόχο την ικανοποίηση ακόμα περισσότερων αναγκών των πελατών της, το πρόγραμμα «2FOR ONE» διευρύνθηκε στο «COSMOTE DEALS for YOU», ένα μοναδικό πακέτο προσφορών διαθέσιμων αποκλειστικά στους συνδρομητές της COSMOTE. Εκτός από τα προνόμια τύπου «2 στην τιμή του 1», που παρείχε το πρόγραμμα «2FOR ONE», το «COSMOTE DEALS for YOU», περιλαμβάνει επίσης και άλλα μοναδικά προνόμια, όπως προσιτά πακέτα διακοπών σε επιλεγμένους προορισμούς, εκπτώσεις για θεραπείες spa και άλλα πολλά. Αξίζει να αναφερθεί ότι, μέσα στο 2012, περισσότεροι από 270.000 συνδρομητές έκαναν χρήση του Προγράμματος, ενώ η ετήσια αύξηση συμμετοχής ξεπέρασε το 32%.

5.3 Κοινωνική Συνεισφορά

5.3.1 Δαπάνες Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2012*

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν σε ποικίλες κοινωνικές πρωτοβουλίες, με στόχο να συνεισφέρουν συνολικά στις κοινωνίες, όπου δραστηριοποιούνται. Σε αυτήν την ενότητα παρουσιάζονται αναλυτικά στοιχεία για τις διάφορες μορφές κοινωνικής συνεισφοράς του ΟΤΕ και της COSMOTE, από την επένδυση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των μελλοντικών γενεών, έως την παροχή βοήθειας σε παιδιά που την έχουν ανάγκη. Κοινός στόχος και των δύο εταιρειών είναι να προσπαθήσουν να αξιολογήσουν, όπου είναι δυνατόν, την επίδρασή τους, ώστε να είναι σε θέση να αξιολογήσουν και να εξετάσουν τη συνεισφορά τους.

Τύπος Δαπάνης	ΟΤΕ	COSMOTE	Σύνολο
Χορηγίες/Δωρεές σε είδος (σε ευρώ)	367.364,22	793.457,63	1.160.821,85
Οικονομική υποστήριξη (μέσω δωρεών και χορηγιών) (σε ευρώ)	425.140	648.428	1.073.568
Ραδιοτηλεμαραθώνιος ΟΤΕ - Υπηρεσία «Προσφέρω» COSMOTE (σε ευρώ)	23.797	111.997,4	135.794,4
Παραθεριστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ (σε ευρώ)	1.500.000	0	1.500.000
Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ (σε ευρώ)	218.026	0	218.026
Χορωδία ΟΤΕ (σε ευρώ)	148.819,47	0	148.819,47
Σύνολο (σε ευρώ)	2.683.146,69	1.553.883,03	4.237.029,72

* Είναι η πρώτη φορά που ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρουσιάζουν από κοινού τις δαπάνες τους στον τομέα της ΕΥ. Δεν είναι δυνατή η σύγκριση των ποσών με προηγούμενα έτη, καθώς οι εταιρείες χρησιμοποιούσαν διαφορετικές μεταβλητές.

5.3.2 Στήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων και Άτομων με Αναπηρία

Φορείς που Έλαβαν Υποστήριξη	
ΟΤΕ	COSMOTE
Ένωση «Μαζί για το Παιδί»*	«Ανοιχτή Αγκαλιά», Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής
«MDA ΕΛΛΑΣ»	«Φλόγα», Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια
«Μαργαρίτα», Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής	«ΕΛ.Ε.Π.Α.Π», Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παίδων
«Οι Φίλοι του Παιδιού», Φιλανθρωπικό Σωματείο	Σύνδεσμος Μελών Γυναικείων Σωματείων Νομού Ηρακλείου
«Οι Άγιοι Ανάργυροι», Σύλλογος Γονέων και Κηδεμόνων Νοσητικά Υστερούντων Ατόμων	«Η Μέριμνα», Θεραπευτικό Παιδαγωγικό Κέντρο
«Ε.Ψ.Υ.Π.Ε», Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου	«Η Μέλισσα», Ορφανοτροφείο Θηλέων Θεσσαλονίκης
«ΣΕΣΟΕΠ-ΟΤΕ», Σύλλογος Εργαζομένων & Συνταξιούχων ΟΤΕ με Παιδιά ΑμεΑ	«Κάνε μια Ευχή» Ελλάδος (Make-A -Wish)
«Το Μέλλον», Ελληνική Εταιρεία Υποστήριξης Παιδιών με Γενετικά Προβλήματα	Μ.Κ.Ο. ΑΠΟΣΤΟΛΗ της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών
«Τράπεζα Τροφίμων», Ίδρυμα για την Καταπολέμηση της Πείνας	Σύλλογος Γονέων & Κηδεμόνων Παιδιών με Νεοπλασματικές Παθήσεις «η Πίστη»
«Γιατροί του Αιγαίου», Αστική μη Κερδοσκοπική Εταιρεία, ομάδα γιατρών από το Γενικό Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο του Ηρακλείου Κρήτης	Κέντρο «Ομάδα Αιγαίου»
«Lifeline Hellas», Ανθρωπιστικός Οργανισμός	«Σύλλογος Δικαίωμα στη Ζωή», Σωματείο Γονέων και Φίλων Ατόμων με Αναπηρία
ΚΕΘΕΑ «ΣΤΡΟΦΗ»	
«Ελπίδα», Σύλλογος Φίλων Παιδιών με Καρκίνο	
«Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού»	
«Κ.Ε.Φ.Ι.», Σύλλογος Καρκινοπαθών	
Σύλλογος «Το Χαμόγελο του Παιδιού»	
Σύνδεσμος Κοινωνικής Ευθύνης για Παιδιά και Νέους, «ΣΚΕΠ»	
Σωματείο «Αντιμέτωπη Παιδικού Τραύματος»	
«Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών»	
Δημοτικό Βρεφοκομείου Αθηνών	
www.DISABLED.gr	
Διαδικτυακή πύλη ειδικά σχεδιασμένη για να διευκολύνει τη ζωή των ατόμων με αναπηρία	
Περιοδικό «ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ»	

* Η Ένωση «Μαζί για το Παιδί» περιλαμβάνει τα εξής σωματεία: Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών, Ίδρυμα «Η Παιδική Στέγη», Ι.Κ.Ε. Χατζηπατέρειο ΚΑΣΠ, Κέντρο Ειδικών Ατόμων «Η ΧΑΡΑ», Οι Φίλοι της Μέριμνας, Οι Φίλοι του Παιδιού, Παιδικά Χωριά SOS, Πανελλήνια Ένωση Αγώνα κατά του Νεανικού Διαβήτη, ΠΝΟΗ Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού, Φίλοι του Ιδρύματος «Η ΘΕΟΤΟΚΟΣ».



Δράσεις Θυγατρικών

Εκστρατεία «Η Ρουμανία σε Χρειάζεται»:

Όταν η κακοκαιρία του χειμώνα έπληξε τη Ρουμανία, η RomTelecom και η COSMOTE Ρουμανίας προσέφεραν υλική υποστήριξη στο πλαίσιο της εκστρατείας "Romania Needs You". Οι δύο εταιρείες συνεργάστηκαν με την PRO GROUP Media για να παραδώσουν πάνω από 18 τόνους τροφίμων και ειδών σε 13 πληγείσες κοινότητες. Χιλιάδες άνθρωποι από τις περιοχές Buzau, Vrancea και Ialomita επωφεληθήκαν από τη βοήθεια που προσέφεραν οι δύο εταιρείες, π.χ. τρόφιμα και άλλα είδη που παραδόθηκαν ακόμη και με ειλικότερο στις πιο απομακρυσμένες περιοχές. Οι εργαζόμενοι των δύο εταιρειών οδήγησαν ή/και γέμισαν οκτώ τζιπ και δύο φορτηγά, για τη διανομή τροφίμων σε κοινότητες που είχαν πληγεί σοβαρά από το χιόνι. Επιπλέον, η RomTelecom υποστήριξε στη Ρουμανία την εκστρατεία του Ερυθρού Σταυρού, μέσω του Ιδρύματος της RomTelecom, διανέμοντας 55 τόνους τροφίμων και νερού.

5.3.3 Υποστήριξη των παιδιών

ΟΤΕ

Μέσω της **Χριστουγεννιάτικης Καμπάνιας**, ο ΟΤΕ στάθηκε και αυτά τα Χριστούγεννα 2012 στο πλευρό των παιδιών που χρήζουν βοήθειας. Για 10η συνεχή χρονιά και με το μήνυμα «Η χαρά των παιδιών είναι για μας έμπνευση», η εταιρεία προσέφερε σημαντικό μέρος των εσόδων της από τις κλήσεις που πραγματοποιήσαν οι συνδρομητές της την εορταστική περίοδο 2012-2013, στις ακόλουθες φιλανθρωπικές οργανώσεις για παιδιά:

- **«Μαζί για το Παιδί»:** Αποτελείται από 10 φιλανθρωπικές μη κερδοσκοπικές οργανώσεις που συνεργάζονται από το 1996, και τις οποίες ενώνουν οι ίδιες αρχές αγάπης, αλληλεγγύης και ισότητας, με σκοπό την παροχή βοήθειας στα πιο ευαίσθητα κύτταρα της κοινωνίας, στα παιδιά, και ιδίως στα άπορα παιδιά. Οι προσπάθειες της Ένωσης αγκαλιάζουν και υποστηρίζουν κάθε χρόνο 5.000 παιδιά με διανοητικές αναπηρίες, κινητικά προβλήματα, οικογενειακά προβλήματα και σοβαρές ασθένειες, παρέχοντας καλύτερες συνθήκες διαβίωσης και ένα καλύτερο μέλλον.
- **«MDA Ελλάς»** (Σωματείο για τη φροντίδα ατόμων με νευρομυϊκές παθήσεις): Οικονομική συνδρομή για τη δημιουργία του «Κέντρου Νεότητας» της MDA Ελλάς, του Σπιτιού της MDA Ελλάς, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, καθώς και την καλύτερη κοινωνική ενσωμάτωση των ασθενών, μέσω της προσέλευσης μελών και εθελοντών στις εγκαταστάσεις του Κέντρου.
- **«Το Χαμόγελο του Παιδιού»:** Οικονομική βοήθεια στο Κέντρο Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας, το οποίο λειτουργεί από το 2008 και έως το 2012 παρείχε συνολικά βοήθεια, σε 2.773 παιδιά και σε 1.138 οικογένειες.

Επιπρόσθετα, αντί των Χριστουγεννιάτικων εταιρικών δώρων και τυπωμένων ευετηρίων καρτών, ο ΟΤΕ προσέφερε το αντίστοιχο χρηματικό ποσό στην «ΕΨΥΠΕ», την Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου, και στα «Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδας». Το συνολικό ποσό που διατέθηκε στο πλαίσιο της «Χριστουγεννιάτικης Καμπάνιας» για το 2012 ανήλθε σε €230.000.

COSMOTE

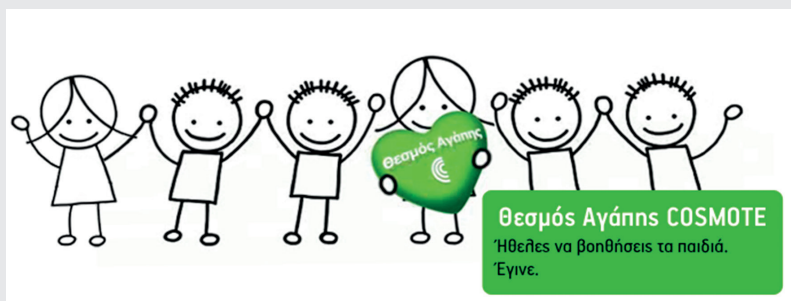
Συνεχίζοντας την παραδοσιακή πλέον εκστρατεία **«Θεσμός Αγάπης»**, η COSMOTE διέθεσε για 13η συνεχή χρονιά σημαντικό μέρος των εσόδων των Πρωτοχρονιάτικων SMS και MMS, σε οκτώ κοινωφελή ιδρύματα για παιδιά. Πιο συγκεκριμένα, τα ιδρύματα που υποστήριξε η εταιρεία το 2012 ήταν τα εξής:

- Ο Σύλλογος Γονέων και Κηδεμόνων Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια «Φλόγα»
- Οι Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής «Ανοιχτή Αγκαλιά»
- Η Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών
- Η Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών «ΕΛΕΠΑΠ»
- Ο Σύνδεσμος Κοινωνικής Ευθύνης για Παιδιά και Νέους «ΣΚΕΠ»
- Ο Σύνδεσμος Μελών Γυναικείων Σωματείων Νομού Ηρακλείου
- Το Θεραπευτικό Παιδαγωγικό Κέντρο Πατρών «Η Μέριμνα»
- Το Ορφανοτροφείο Θηλέων Θεσσαλονίκης «Η Μέλισσα»

Για 2η συνεχή χρονιά, οι εργαζόμενοι της COSMOTE και της θυγατρικής της ΓΕΡΜΑΝΟΣ, συμμετείχαν στην τελική επιλογή των φιλανθρωπικών οργανώσεων, ψηφίζοντας το Ορφανοτροφείο Θηλέων «Η Μέλισσα», στη Θεσσαλονίκη, ανάμεσα σε πέντε ιδρύματα για παιδιά από όλη τη χώρα. Τα υπόλοιπα ιδρύματα έλαβαν επίσης υλική υποστήριξη με βάση τις ανάγκες τους.

Εκτός από την παραπάνω πρωτοβουλία, η COSMOTE προσέφερε, για 12η συνεχή χρονιά, σε κοινωφελή οργανισμό φροντίδας παιδιών το ποσό που αντιστοιχούσε στην αγορά επιχειρηματικών δώρων για τα Χριστούγεννα. Συγκεκριμένα, το 2012, η COSMOTE προσέφερε το ποσό αυτό στο Κέντρο Φροντίδας Παιδιών (Σύλλογος Γονέων και Κηδεμόνων Παιδιών με Ειδικές Ανάγκες), στην Πτολεμαΐδα.

Το 2012, η COSMOTE διέθεσε συνολικά €320.000 σε φιλανθρωπικές οργανώσεις για παιδιά, μέσω του «Θεσμού Αγάπης».





Δράσεις Θυγατρικών

Θεσμός Αγάπης:

α) Η AMC διεξήγαγε, για 5η συνεχή χρονιά, την καμπάνια της «Θεσμός Αγάπης – SMS Πρωτοχρονιάς», προκειμένου να προσφέρει βοήθεια σε ιδρύματα φροντίδας παιδιών με προβλήματα υγείας. Στο πλαίσιο της καμπάνιας, σημαντικό μέρος των εσόδων από τα γραπτά μηνύματα (SMS) που στάλθηκαν την ημέρα της Πρωτοχρονιάς από τους πελάτες της, το οποίο ανήλθε στο ποσό των 22.000 ευρώ, διατέθηκε για την προμήθεια μονάδας υπερηχογράφου για το Παιδιατρικό Νοσοκομείο των Τιρώνων, παρέχοντας κατ' αυτόν τον τρόπο βοήθεια για τα παιδιά με καρδιακά προβλήματα.

β) Η COSMOTE Ρουμανίας συνέχισε, για 5η συνεχή χρονιά, την καμπάνια «Θεσμός Αγάπης» μέσω της οποίας διέθεσε σημαντικό μέρος των εσόδων από τα γραπτά μηνύματα (SMS) που στάλθηκαν την ημέρα της Πρωτοχρονιάς, το οποίο ανήλθε σε 45.000 ευρώ, σε 9 ΜΚΟ και φιλανθρωπικά σωματεία που παρέχουν φροντίδα και ανακούφιση σε μη ηρωμιούχα και άρρωστα παιδιά.

5.3.4 Υποστήριξη των Νέων

Η εκπαίδευση των νέων στις νέες τεχνολογίες και η ανάπτυξη δεξιοτήτων, προκειμένου να αποκτήσουν εφόδια για το μέλλον, συγκαταλέγονται στις πρωτοβουλίες κοινωνικής προσφοράς του ΟΤΕ και της COSMOTE. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια του 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE εστίασαν στις ακόλουθες πρωτοβουλίες για την υλοποίηση αυτού του κοινού σκοπού:

Προγράμματα Υποτροφιών και Διαγωνισμοί		
Πρόγραμμα	Εταιρεία	Αντίκτυπο
Πρόγραμμα Υποτροφιών ΟΤΕ-COSMOTE: για φοιτητές με χαμηλό εισόδημα ή αναπηρία	ΟΤΕ-COSMOTE	46 υποτροφίες και Τιμητικές Διακρίσεις (20 Υποτροφίες πλήρους υποστήριξης των φοιτητών καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών τους και 26 Τιμητικές Διακρίσεις ως αναγνώριση της επιτυχημένης προσπάθειας των φοιτητών)
Πρόγραμμα Υποτροφιών Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής Θεσσαλονίκης: φοιτητές από τη Νοτιοανατολική Ευρώπη (Ελλάδα, Αλβανία και Ρουμανία) λαμβάνουν υποτροφίες για το Κολλέγιο «Δημήτρης Περωτής», στους τομείς τους αγροτουρισμού, της βιομηχανίας τροφίμων και της προστασίας του περιβάλλοντος	ΟΤΕ	3 φοιτητές έλαβαν τις υποτροφίες
Πανελλήνιος Μαθητικός Διαγωνισμός «ΛΥΣΙΑΣ»: οι μαθητές διαγωνίζονται σε θέματα που σχετίζονται με τα ενδιαφέροντά τους και τις σχολικές γνώσεις τους, ενώ επιτυγχάνεται παράλληλα η εξοικείωσή τους με τις νέες τεχνολογίες	ΟΤΕ-COSMOTE	Συμμετείχαν περίπου 40.000 μαθητές - 9 βραβεία
Υποτροφίες του Τμήματος Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς	ΟΤΕ	Τις υποτροφίες έλαβαν 2 αριστοίχοι μεταπτυχιακοί φοιτητές

«Πρόγραμμα Υποτροφιών ΟΤΕ-COSMOTE 2012»



Με το θεσμό των Υποτροφιών να συμπληρώνει την 11^η χρονιά υλοποίησής του το 2012, 46 νέοι και νέες έλαβαν σημαντική βοήθεια για τις σπουδές τους, συνολικής αξίας €345.328. Το 2012, το πρόγραμμα ενισχύθηκε με την παροχή 5 επιπλέον υποτροφιών, ενώ για πρώτη φορά συμμετείχαν φοιτητές από την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Πιο συγκεκριμένα, 20 φοιτητές έλαβαν Υποτροφίες ύψους €15.280 η καθεμία και σε 26 φοιτητές απονεμήθηκαν Τιμητικές Διακρίσεις ύψους €1.528 η καθεμία. Από το 2002 που θεσπίστηκε το πρόγραμμα των Υποτροφιών, έχουν απονεμηθεί συνολικά 126 υποτροφίες και 257 Τιμητικές Διακρίσεις, η αξία των οποίων υπερβαίνει τα €2 εκατ. και οι οποίες έχουν ήδη καλύψει δύο φορές όλες τις περιοχές της Ελλάδας.

Εκτός από το χρηματικό βραβείο, οι Υπότροφοι και οι Διακριθέντες για το έτος 2012-2013 έλαβαν επίσης δωρεάν σύνδεση Conn-x, κινητά τηλέφωνα με πρόγραμμα COSMOTE Cost Control και δωρεάν πάγια για όλο το διάστημα των σπουδών στις αντίστοιχες σχολές τους, καθώς και δωρεάν υπηρεσίες ΟΤΕ TV για ένα χρόνο. Οι Υπότροφοι έλαβαν επιπλέον από ένα tablet.



Δράσεις θυγατρικών

Πρόγραμμα Υποτροφιών:

- α) Για 11η συνεχή χρονιά, η AMC (Αλβανία) απένειμε 20 υποτροφίες, ενώ προσφέρει θέσεις πρακτικής άσκησης στους Υποτρόφους, δίνοντας την προοπτική μόνιμης απασχόλησης. Μάλιστα, πρόσφατα ένας φοιτητής απέκτησε θέση μόνιμης απασχόλησης στην AMC.
- β) Η COSMOTE Ρουμανίας απένειμε 5 νέες υποτροφίες το 2012, φτάνοντας έτσι τις 15 υποτροφίες από το 2010. Το ύψος της κάθε υποτροφίας ανέρχεται στα 150 ευρώ μηνιαίως, για όλη τη διάρκεια των σπουδών των Υποτρόφων.
- γ) Η GLOBUL στη Βουλγαρία απένειμε υποτροφίες σε 8 νέους φοιτητές. Οι φοιτητές λαμβάνουν μηνιαία υποτροφία μέχρι την απόκτηση του πτυχίου τους, καθώς επίσης τους δίνεται η ευκαιρία να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία λαμβάνοντας μέρος σε διάφορα προγράμματα, υπό την καθοδήγηση ενός προσωπικού εκπαιδευτή. Το καλοκαίρι του 2013, θα συμμετάσχουν επίσης στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης της GLOBUL και σε διάφορα εκπαιδευτικά σεμινάρια.
- δ) Η RomTelecom στη Ρουμανία απένειμε 3 υποτροφίες, με σκοπό την ενίσχυση και επιβράβευση ταλαντούχων φοιτητών με γνηστικές ικανότητες, στο πλαίσιο του προγράμματος πρακτικής άσκησης της εταιρείας, μέσω του Ιδρύματός της.

Εργασιακή Εμπειρία για Φοιτητές και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έδωσαν την ευκαιρία σε 932 φοιτητές να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους κάνοντας πρακτική άσκηση σε ένα σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον στον ΟΤΕ και την COSMOTE, σε συνεργασία με την ακαδημαϊκή κοινότητα και δημόσιους φορείς.
- Στο ίδιο πνεύμα, η COSMOTE συνέχισε το πρόγραμμα Επισκέψεων Φοιτητών, στο πλαίσιο του οποίου 300 σπουδαστές από 6 σχολεία και πανεπιστήμια, επισκέφθηκαν την εταιρεία για να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού, τεχνολογίας και επιστήμης, καθώς και για να ενημερωθούν για την τεχνολογία των Σταθμών Βάσης και τις λειτουργίες της εταιρείας.

5.3.5 Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ



Όπως και τα προηγούμενα χρόνια, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αξιοποίησαν τη λειτουργία του [Μουσείου Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ](#), κυρίως με στόχο την εξάπλωση της γνώσης αναφορικά με την ιστορία των τηλεπικοινωνιών, καθώς και την καλύτερη χρήση των νέων τεχνολογιών, σε άτομα νεαρής ηλικίας. Το Μουσείο σχεδιάζει εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανά κατηγορία και ηλικιακή ομάδα κοινού και πραγματοποιεί ξεναγήσεις, εκδηλώσεις και εκθέσεις. Όλες τα προγράμματα είναι δωρεάν για το κοινό.

Κατά την περίοδο Σεπτεμβρίου 2011-Αυγούστου 2012, το Μουσείο δέχθηκε 12.198 επισκέπτες. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ, απευθύνονται σε μαθητές όλων των βαθμίδων, σε εκπαιδευτικούς, καθώς και σε μεμονωμένους επισκέπτες. Κατά τη διάρκεια του 2012 υλοποιήθηκαν τα ακόλουθα προγράμματα:

- Πρόγραμμα ξενάγησης για μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και μεμονωμένους επισκέπτες. Στους επισκέπτες περιλαμβάνονταν 10.432 άτομα με αναπηρία, σχολεία, πανεπιστήμια, εργαζόμενοι και άλλοι οργανισμοί.
- «Εργαστήρι εικαστικών τεχνών με θέμα τις Τηλεπικοινωνίες», για παιδιά 5-10 ετών: 1.863 παιδιά συμμετείχαν σε αυτά τα εργαστήρια.
- «Ενημερωτικές Συναντήσεις για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο» για σχολικές ομάδες, εφήβους, καθώς και ενήλικες: το διάστημα μεταξύ Σεπτεμβρίου 2011 και Αυγούστου 2012, 797 άτομα ενημερώθηκαν στο Μουσείο.

Αξίζει να αναφερθεί ότι το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ, είναι μέλος του ICOM (Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων – Ελληνικό Τμήμα), της CECA (Διεθνής Επιτροπή Εκπαίδευσης και Πολιτιστικής Δράσης) και της CIMUSET (Διεθνής Επιτροπή Μουσείων και Συλλογών Επιστήμης και Τεχνολογίας).

5.4 Συνεισφορά στην Ευημερία και στη Βιωσιμότητα των Τοπικών Κοινωνιών

5.4.1 Στρατηγική

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επιδιώκουν τη βελτίωση των μέσων διαβίωσης και της βιωσιμότητας των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιούνται. Η προσέγγιση και των δύο εταιρειών είναι διττή: από τη μία πλευρά προσπαθούν να ανταποκρίνονται στις εκκλήσεις για υποστήριξη της αρμονικής συνύπαρξης και της ανάπτυξης σε τοπικό επίπεδο και από την άλλη θεωρούν πρωταρχική τους ευθύνη την προστασία των τοπικών κοινωνιών από οποιονδήποτε αρνητικό αντίκτυπο ενδέχεται να έχει η δραστηριότητά τους σε περιβαλλοντικά ζητήματα. Η συνολική προσέγγιση του ΟΤΕ και της COSMOTE σε σχέση με τις τοπικές κοινωνίες περιλαμβάνει τη μέτρηση –στο βαθμό που είναι δυνατό– της θετικής και της αρνητικής επίδρασης των δύο εταιρειών.

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

5.4.2 Κοινωνικά Προγράμματα στην Περιφέρεια

Ταυτόχρονα, προκειμένου να ανταποκριθούν στις αυξανόμενες εκκλήσεις των τοπικών κοινωνιών για θετική συνεισφορά στις συνθήκες διαβίωσης της ελληνικής περιφέρειας και στη βιωσιμότητα της τοπικής πολιτιστικής ταυτότητας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE επέλεξαν να υποστηρίξουν τις ακόλουθες πρωτοβουλίες σε περιοχές της Ελλάδας:

Διοργάνωση - Εκδήλωση	Περιγραφή/Αντίκτυπος	Εταιρεία
Εκδηλώσεις Αρμάτας - Σπέτσες	Για 3η συνεχή χρονιά, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν την εκδήλωση της Αρμάτας, στο λιμάνι των Σπετσών, το δεύτερο Σάββατο του Σεπτεμβρίου. Η μοναδική ατμόσφαιρα της Αρμάτας προσελκύει κάθε χρόνο χιλιάδες Έλληνες και ξένους τουρίστες (πάνω από 25.000 το 2012).	ΟΤΕ-COSMOTE
Φεστιβάλ Νάξου	Ο ΟΤΕ υποστήριξε το Φεστιβάλ Νάξου που πραγματοποιήθηκε στον Πύργο του Μπαζαίου, ένα μνημείο του 17ου αιώνα το οποίο έχει μετατραπεί σήμερα σε χώρο αφιερωμένο στην τέχνη, την εκπαίδευση και τον πολιτισμό.	ΟΤΕ
Πολιτιστικές εκδηλώσεις στο ακριτικό νησί της Σύμης	Για 8η συνεχή χρονιά, ο ΟΤΕ υποστηρίζει τις πολιτιστικές εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται στο ακριτικό νησί της Σύμης, συνεχίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο το «ταξίδι στον πολιτισμό». Το πολιτιστικό πρόγραμμα του 2012 περιελάμβανε συναυλίες, χορευτικές και θεατρικές παραστάσεις, κινηματογραφικές βραδιές και αθλητικές διοργανώσεις.	ΟΤΕ
Διεθνές Μουσικό Φεστιβάλ Αίγινας	Για 7η συνεχόμενη χρονιά, ο ΟΤΕ υποστηρίζει το Διεθνές Μουσικό Φεστιβάλ Αίγινας. Το φεστιβάλ πραγματοποιείται τον Αύγουστο στην παραλία της Αύρας, μπροστά στον αρχαιολογικό χώρο της Κοιλώνας.	ΟΤΕ
Ευρωπαϊκό Φεστιβάλ Μουσικής - Νομός Ηλείας	Η COSMOTE υποστήριξε το Φεστιβάλ Μουσικής, το οποίο πραγματοποιήθηκε για 13η συνεχή χρονιά. Η διοργάνωση έλαβε χώρα από τις 19 έως τις 22 Ιουνίου, σε κεντρικές τοποθεσίες της Ηλείας. Το φεστιβάλ προσέφερε ψυχαγωγία και ενίσχυσε την τοπική κοινωνία.	COSMOTE
Ημιμαραθώνιος Τρικάλων	Ο 5ος Ημιμαραθώνιος διοργανώθηκε από τον Σύλλογο Δρομέων Τρικάλων, σε συνεργασία με την τοπική κοινωνία και την Περιφέρεια Θεσσαλίας.	COSMOTE
Summer Camp - Δήμος Πειραιά	Η COSMOTE ήταν ο χορηγός του 1ου Αθλητικού Summer Camp, που διοργανώθηκε από τον Οργανισμό Αθλητισμού, Πολιτισμού και Νεολαίας του Δήμου Πειραιά. Στο Camp συμμετείχαν 300 παιδιά κατά το διάστημα Ιουνίου-Ιουλίου και, μέσω της χορηγίας, η COSMOTE κάλυψε τα έξοδα για τα καθημερινά γεύματα και τις αθλητικές φόρμες των παιδιών. Με την υποστήριξη της COSMOTE, τα παιδιά απόλαυσαν επίσης στο Camp τη θεατρική παράσταση «Η Φάρμα του Διαδικτύου».	COSMOTE
1ο Πανελλήνιο Συνέδριο Marketing & Branding Τόπου Βόλος	Το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας (Τμήμα Μηχανικών Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης), σε συνεργασία με την εταιρεία «The Switch/Place Identity» και την πρωτοβουλία «Φαντάσου την πόλη», διοργάνωσε το 1ο τριήμερο συνέδριο «Marketing & Branding Τόπου», το οποίο πραγματοποιήθηκε στο Βόλο από τις 30 Μαρτίου έως την 1η Απριλίου 2012. Για πρώτη φορά, ακαδημαϊκοί, επιχειρηματίες και δημόσιοι φορείς συμμετείχαν σε έναν διακλαδικό διάλογο πάνω σε 10 θέματα, στα οποία περιλαμβάνονταν μεταξύ άλλων το Marketing Τόπου για την αστική και περιφερειακή ανάπτυξη, το branding σε επίπεδο Πόλης και Χώρας, η Διαχείριση Τουριστικών Προορισμών και ο Πολιτιστικός Σχεδιασμός.	COSMOTE

5.4.3 Πρωτοβουλία «Ο κόσμος μας, Εσύ» της COSMOTE



Θέλοντας να ενδυναμώσει την εταιρική της φιλοσοφία και να την εφαρμόσει στην πράξη, η COSMOTE δημιούργησε, το 2011, την καμπάνια «Ο Κόσμος μας, Εσύ», στο πλαίσιο της οποίας, συμπολίτες εξέφρασαν τις ιδέες τους για το πώς μπορούμε να κάνουμε τον κόσμο μας καλύτερο και να έχουμε άμεση θετική επίδραση στο κοινωνικό σύνολο. Την ίδια χρονιά, τέθηκε σε εφαρμογή η πρώτη ιδέα της δράσης «Ο Κόσμος μας, Εσύ», η οποία αφορούσε στην παροχή βοήθειας για τα παιδιά του Χατζηκυριάκειου Ιδρύματος, ενώ το 2012 υλοποιήθηκε η δεύτερη εταιρική ενέργεια.

Πιο συγκεκριμένα, το 2012, η COSMOTE υλοποίησε την επιθυμία της κ. Ηλιάνας Καραβιώτη να στηρίξει τις οικογένειες που χρήζουν βοήθειας, δημιουργώντας το «Πρόγραμμα Αλληλεγγύης στην Οικογένεια» σε συνεργασία με το Κ.Υ.Α.Δ.Α. (Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων). Στόχος του προγράμματος ήταν η πολύπλευρη, υλική και συναισθηματική υποστήριξη 200 συνολικά οικογενειών που χρήζουν βοήθειας για έναν ολόκληρο χρόνο, προσφέροντάς τους, μεταξύ άλλων και σε εβδομαδιαία βάση, είδη πρώτης ανάγκης, τρόφιμα, ρούχα, παιχνίδια, βιβλία, πρόσβαση στο Διαδίκτυο, υποστήριξη από ψυχολόγους και κοινωνικούς λειτουργούς. Για τη φιλοξενία του Προγράμματος, το Κ.Υ.Α.Δ.Α. διέθεσε ένα τριώροφο κτίριο στην περιοχή του Μακρυγιάννη, σε σχέση με το οποίο η COSMOTE κάλυψε όλα τα έξοδα για την πλήρη ανακατασκευή και τον εξοπλισμό του, ενώ κατά τη διάρκεια της προσπάθειας αυτής ήταν πολύτιμη η συνεισφορά δεκάδων εθελοντών.

Το «Πρόγραμμα Αλληλεγγύης στην Οικογένεια» τέθηκε σε εφαρμογή στις 3 Μαΐου 2012, ενώ κατά τη διάρκεια της χρονιάς η COSMOTE το διέυρνε περαιτέρω:

- Τον Σεπτέμβριο του 2012, με την ευκαιρία της έναρξης της νέας σχολικής χρονιάς, προσκάλεσε το κοινό να προσφέρει ρούχα, παπούτσια και σχολικά είδη για οικογένειες που χρήζουν βοήθειας.
- Τα Χριστούγεννα του 2012, προσκάλεσε εθελοντές να βοηθήσουν στον χριστουγεννιάτικο στολισμό του κτιρίου και να ετοιμάσουν δώρα για τις οικογένειες, ενώ παράλληλα διασφάλισε την απαραίτητη θέρμανση για τις οικογένειες τους χειμερινούς μήνες, καλύπτοντας αποκλειστικά όλες τις σχετικές δαπάνες.

Η επίτευξη του στόχου της COSMOTE, να συνδέσει τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες με την καθημερινή ζωή των τοπικών κοινωνιών, έδωσε στην εταιρεία το κίνητρο για να συνεχίσει, σχεδιάζοντας τις δύο επόμενες εταιρικές πρωτοβουλίες, την «Υποστήριξη Ελληνικών Παραμεθόριων Περιοχών» και την εφαρμογή ενός Προγράμματος Επιχειρηματικότητας για νεοσύστατες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, με την ονομασία «COSMOTE Start-Up». Και οι δύο αυτές πρωτοβουλίες έχουν προγραμματιστεί να ξεκινήσουν εντός του 2013.

5.4.4 Υποστήριξη του πολιτισμού

Οι δύο εταιρείες υποστηρίζουν με συνέπεια δραστηριότητες που συμβάλλουν στη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς, του αθλητικού πνεύματος και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Ορισμένες από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες που υποστηρίχθηκαν από τον ΟΤΕ και την COSMOTE το 2012 είναι:

Διοργάνωση - Εκδήλωση	Περιγραφή/Αντίκτυπος	Εταιρεία
Περιοδική Έκθεση: «Το Ναυάγιο των Αντικυθέρων: το Πηλοίο, οι Θησαυροί, ο Μηχανισμός» - Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο (Απρίλιος 2012-Αύγουστος 2013)	<p>Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποίησαν μια σειρά πρωτοποριακών δράσεων που προάγουν τον πολιτισμικό πλούτο και τα τεχνολογικά επιτεύγματα των Ελλήνων και πραγματοποίησαν τις ακόλουθες δραστηριότητες με αφορμή τη χορηγία της έκθεσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Εφαρμογή Ξενάγησης στην έκθεση μέσω της χρήσης κινητής τηλεφωνίας, για πρώτη φορά σε ελληνικό μουσείο. -Πρόγραμμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning) για εφήβους: Χιλιάδες παιδιά, άνω των 15 ετών, καλούνται να συνδεθούν στο Διαδίκτυο και να διερευνήσουν τα μυστικά και τις λειτουργίες του Μηχανισμού μέσα από 4 διαφορετικές ειδικότητες/αποστολές (αρχαιολόγος, επιγραφολόγος, μηχανικός και ιστορικός της επιστήμης). -Ειδική περιορισμένη έκδοση αφιερωμένη στην τεχνολογία πίσω από το Πηλοίο, τους θησαυρούς, και φυσικά, το Μηχανισμό. -Αποκλειστικές εκπαιδευτικές ξεναγήσεις για μαθητές: Περισσότεροι από 50 μαθητές από τη Σύμη και τα Κύθηρα –οι πρόγονοι των οποίων έπαιξαν πρωταγωνιστικό ρόλο στην ανέλιξη του ναυαγίου– φιλοξενήθηκαν από τον ΟΤΕ και την COSMOTE για ένα Σαββατοκύριακο στην Αθήνα και ξεναγήθηκαν στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, προκειμένου να γνωρίσουν τα σπάνια αυτά ευρήματα αλλά και να γνωριστούν μεταξύ τους. <p>Επιπλέον, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνεχίζουν την εκπαιδευτική ξενάγηση στην έκθεση με σχολεία από την περιφέρεια Αττικής.</p>	ΟΤΕ-COSMOTE
Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος	Ο ΟΤΕ υποστήριξε την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος παρέχοντας υποδομές για τις ανάγκες επικοινωνίας της βιβλιοθήκης.	ΟΤΕ
Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής (ΕΛΙΑΜΕΠ)	Εδώ και 6 χρόνια, ο ΟΤΕ υποστηρίζει με συνέπεια τις δραστηριότητες του Ελληνικού Ιδρύματος Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής «ΕΛΙΑΜΕΠ».	ΟΤΕ
8ο Πανελλήνιο Φεστιβάλ Ποντιακών Χορών	Ο ΟΤΕ υποστήριξε το 8ο Πανελλήνιο Φεστιβάλ Ποντιακών Χορών, τιμώντας την 90ή επέτειο από την καταστροφή και το διωγμό των Ποντίων από τη Μικρά Ασία και τη Μαύρη Θάλασσα.	ΟΤΕ
Εταιρεία Μελέτης Ελληνικής Ιστορίας (Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.)	Ο ΟΤΕ υποστηρίζει με συνέπεια την Εταιρεία Μελέτης Ελληνικής Ιστορίας (Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.). Στόχος αυτής της οργάνωσης είναι να ενθαρρύνει και να προωθήσει την έρευνα της Ελληνικής και, ιδίως, της Σύγχρονης Ιστορίας.	ΟΤΕ

5.4.5 Υποστήριξη του αθλητισμού

Πρόγραμμα «Ποδηλατοδράσεις»:

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν αναπτύξει το Πρόγραμμα «Ποδηλατοδράσεις», το οποίο στοχεύει στην περαιτέρω ευαισθητοποίηση και στην ενεργή ενθάρρυνση της χρήσης του ποδηλάτου, ως τρόπου ζωής στην Ελλάδα, για όλους τους Έλληνες πολίτες, ως μέσου που θα βοηθήσει σε θέματα υγείας και ευεξίας, αλλά και στο περιβάλλον. Το 2012, οι εταιρείες πραγματοποίησαν τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Χορηγία μιας δημοφιούς τηλεοπτικής εκπομπής, επίσης με τον τίτλο «Ποδηλατοδράσεις», η οποία επικεντρώνεται στην καλλιέργεια της «Ποδηλατικής Κουλτούρας» στην Ελλάδα.
- Δραστηριότητες προώθησης με στόχο την εκπαίδευση και την ψαχαγωγία του κοινού μέσω της χρήσης ποδηλάτων, στις οποίες συμμετείχαν περισσότερα από 13.000 άτομα σε 20 πόλεις ανά την Ελλάδα, την περίοδο Ιουλίου-Δεκεμβρίου 2012.
- Χορηγός τίτλου του 3ου Bike Festival 2012, με την υποστήριξη του ΟΤΕ και της COSMOTE, το οποίο πραγματοποιήθηκε στην «Τεχνόπολη» της Αθήνας, με την ευκαιρία της Ευρωπαϊκής Εβδομάδας Κινητικότητας και το οποίο επισκέφθηκαν περισσότερα από 30.000 άτομα.



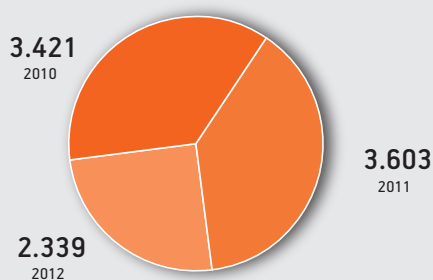
Υποστήριξη 6 νέων αθλητών (για τη συμμετοχή τους στους Ολυμπιακούς Αγώνες του Λονδίνου το 2012)

Σε μια προσπάθεια ανάδειξης του δυναμικού των νέων αθλητών της Ελλάδας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν έξι νέους αθλητές οι οποίοι, με ζήλο, επιμονή και προσήλωση, κατόρθωσαν να επιτύχουν το στόχο τους και να συμμετάσχουν στους Ολυμπιακούς Αγώνες του Λονδίνου το 2012. Από το άθλημα της Ιστιοπλοΐας, ο Βύρωνας Κοκκαλάνης (στην κατηγορία Ιστιοσανίδα RS:X), οι Παναγιώτης Καμπουρίδης και Στάθης Παπαδόπουλος (στην κατηγορία 470) και ο Γιάννης Μιτάκης (στην κατηγορία Finn), μαζί με τη Δέσποινα Σολωμού και την Ευαγγελία Πλατανιώτη από το άθλημα της Συγχρονισμένης κολύμβησης, ταξίδεψαν στο Λονδίνο για να εκπροσωπήσουν την Ελλάδα.

5.5 Εθελοντισμός Εργαζομένων

Ο εθελοντισμός των εργαζομένων ΟΤΕ και COSMOTE αποτελεί μια πρακτική που εξακολουθεί να υποστηρίζεται θερμά από τους εργαζομένους, οι οποίοι έχουν αποδείξει με αυτό τον τρόπο την κοινωνική ευαισθησία τους και την προσωπική συνεισφορά τους στο κοινωνικό περιβάλλον. Συνολικά, 2.339 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE συμμετείχαν σε πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2012.

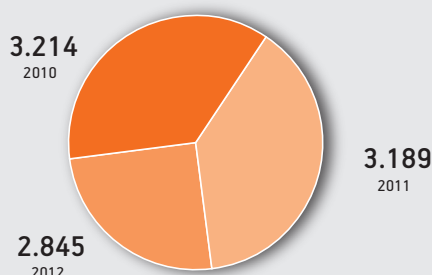
Εργαζόμενοι που συμμετείχαν σε έργα εθελοντισμού του ΟΤΕ και της COSMOTE τα 3 τελευταία χρόνια



Εθελοντική αιμοδοσία ΟΤΕ-COSMOTE

Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων υφίσταται πάνω από 35 χρόνια. Το 2012 συγκεντρώθηκαν συνολικά 2.845 φιάλες αίματος. Από αυτές, 1.061 διατέθηκαν για την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων των ΟΤΕ-COSMOTE σε όλη την Ελλάδα, ενώ οι υπόλοιπες 1.950 διατέθηκαν για την κάλυψη κοινωνικών αναγκών.

Φιάλες Αίματος που έχουν συγκεντρωθεί τα 3 τελευταία χρόνια από τον ΟΤΕ και την COSMOTE



30^{ός} Κλασικός Μαραθώνιος Αθηνών

Εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE, συμμετείχαν στον 30^ό Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών, ενώνοντας για πρώτη φορά τις δυνάμεις τους, ως μία ομάδα. Συγκεκριμένα 489 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE, συμμετείχαν εθελοντικά σε όλους τους αγώνες του Μαραθωνίου, όπως στο δυναμικό περπάτημα (power walking) και στους αγώνες δρόμου 5 και 10 χιλιομέτρων. Για κάθε χιλιόμετρο που διανύθηκε από κάθε εργαζόμενο, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, δώρισαν χρηματικό ποσό στο ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΒΡΕΦΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ. Αξίζει να αναφερθεί ότι συγκεντρώθηκε ποσό €27.000, το οποίο διατέθηκε για την κάλυψη της αγοράς 27.000 γευμάτων για τα παιδιά 600 υποσιτιζόμενων οικογενειών σε 47 δημοτικά σχολεία της Αθήνας.

Εσωτερικό πρόγραμμα «Ο κόσμος μας, εσύ» της COSMOTE

Οι εργαζόμενοι της COSMOTE έστειλαν τις ευχές τους, μέσω του εσωτερικού διαδικτύου, «για να κάνουμε τον κόσμο καλύτερο». Μία από αυτές τις ευχές έγινε πραγματικότητα τον Μάιο του 2012 και βασίστηκε στην εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων της COSMOTE. Συγκεκριμένα, περισσότεροι από 40 εργαζόμενοι, μαζί με έναν πολύ γνωστό αρχιτέκτονα και διακοσμητή, ανακαίνισαν τμήμα του τηλεφωνικού κέντρου της COSMOTE στη Θεσσαλονίκη. Η ανακαίνιση είχε θετική επίδραση στο προσωπικό και, κατ' επέκταση, στους πελάτες.

Συμμετοχή των εργαζομένων στην εξωτερική πρωτοβουλία «Ο κόσμος μας, εσύ»

40 εργαζόμενοι συμμετείχαν στην ανακαίνιση του Κέντρου Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.). Επιπλέον, σε τρεις ξεχωριστές περιπτώσεις, περισσότεροι από 150 εργαζόμενοι συγκέντρωσαν τρόφιμα, ρούχα και είδη πρώτης ανάγκης για τις οικογένειες που στεγάζονται στο Κ.Υ.Α.Δ.Α.



Δράσεις Θυγατρικών

«Χτίζοντας το όνειρο» στην Αλβανία (AMC)

Το πρόγραμμα «Building a Dream» υλοποιείται από τους εργαζομένους της AMC στην Αλβανία, με στόχο να προωθήσει την ομαδική εργασία και το αίσθημα ευθύνης απέναντι στην κοινότητα. Το 2012, οι ομάδες εργαζομένων που συμμετείχαν στο πρόγραμμα ανέλαβαν να φέρουν σε πέρας δραστηριότητες φροντίδας παιδιών και ανάπτυξης έργων σε μια σειρά από ιδρύματα παιδικής μέριμνας, μέσα σε ορισμένο χρονικό διάστημα και με περιορισμένο προϋπολογισμό. Οι ομάδες έπρεπε να αναπτύξουν ουσιαστικές λύσεις για κάποιο υπαρκτό πρόβλημα των επιλεγμένων ιδρυμάτων, βελτιώνοντας έμπρακτα τον τρόπο ζωής αυτών των παιδιών και συμβάλλοντας στην ανάπτυξή τους. Οι τρεις ομάδες απαρτιζόνταν από 13-14 εργαζομένους της AMC, καθένας από τους οποίους είχε οριστεί να εργαστεί σε ένα συγκεκριμένο ίδρυμα. Το μεγαλύτερο μέρος των εργασιών, όπως π.χ. βάψιμο, μοντάρισμα, ξεμοντάρισμα, χτίσιμο κ.λπ., έγινε εκτός του ωραρίου εργασίας και από τα ίδια τα μέλη των ομάδων.

Εθνική Ημέρα Φυσικών Πάρκων στη Βουλγαρία (GLOBAL)

Στη Βουλγαρία, η ετήσια πρωτοβουλία για την Εθνική Ημέρα Φυσικών Πάρκων της GLOBAL ενθάρρυνε περισσότερους από 2.200 εθελοντές να συγκεντρώσουν πάνω από 10 τόνους απορριμμάτων από τα φυσικά πάρκα της χώρας.

Καμπάνια αιμοδοσίας από τη RomTelecom

Στη Ρουμανία, 135 εργαζόμενοι της RomTelecom συμμετείχαν στην καμπάνια εθελοντικής αιμοδοσίας.

5.6 Στόχοι 2012 & 2013

Στόχοι 2012	Απόδοση 2012
Εθελοντισμός Εργαζομένων	
ΟΤΕ: Συνέχιση του προγράμματος Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων	
COSMOTE: Περαιτέρω ανάπτυξη προγράμματος εθελοντισμού εργαζομένων	
ΟΤΕ: Διατήρηση της δυναμικής του Εθελοντισμού Εργαζομένων με νέες πρωτοβουλίες που αντικατοπτρίζουν τα σχόλια των εργαζομένων	
Υποστήριξη και συνεργασίες με ΜΚΟ	
COSMOTE: Συνέχιση του προγράμματος «Ο κόσμος μας, εσύ» μέσω της αξιοποίησης περισσότερων ιδεών	
COSMOTE: Συνέχιση των Υποτροφιών για την Ελληνική Περιφέρεια	
COSMOTE: Συνέχιση του προγράμματος «Θεσμός Αγάπης», με επιλογή ενός ιδρύματος από τους εργαζόμενους	

Στόχοι 2013
Εθελοντισμός Εργαζομένων
ΟΤΕ-COSMOTE: Συνέχιση του προγράμματος Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων
ΟΤΕ-COSMOTE: Ανάπτυξη νέου προγράμματος εθελοντισμού εργαζομένων
ΟΤΕ-COSMOTE: Περαιτέρω ευθυγράμμιση των πρωτοβουλιών εθελοντισμού των δύο εταιρειών
Υποστήριξη και συνεργασίες με ΜΚΟ
COSMOTE: Συνέχιση του προγράμματος «Ο κόσμος μας, εσύ»
ΟΤΕ-COSMOTE: Συνέχιση του Προγράμματος Υποτροφιών
ΟΤΕ-COSMOTE: Διατήρηση των χριστουγεννιάτικων πρωτοβουλιών για παιδιά που έχουν ανάγκη
ΟΤΕ-COSMOTE: Συνέχιση του Προγράμματος Επανάδ-άθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών



6. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012

6.1 Εισαγωγή



Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν ότι υπάρχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), έστω και εάν αυτές είναι μικρής κλίμακας. Ταυτόχρονα, οι ΤΠΕ προσφέρουν μια σειρά από ευκαιρίες στην κατεύθυνση της αειφόρου ανάπτυξης και παραγωγής σε πολλούς τομείς και δραστηριότητες. Οι στόχοι της περιβαλλοντικής πολιτικής του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι η ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές τους, η ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος σε όλους τους τομείς οικονομικής δραστηριότητας και η ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαίσθητοποίησης του κοινού.

Τα κυριότερα σημεία που αφορούν στην περιβαλλοντική διαχείριση και στις περιβαλλοντικές επιδόσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2012, συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Ξεκίνησε η ανάπτυξη ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2004, για το σύνολο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ.
- Αποφασίστηκε και ξεκίνησε η ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος για τη συλλογή και αναφορά των περιβαλλοντικών δεδομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Η COSMOTE Ρουμανίας, η AMC στην Αλβανία και η GLOBUL - ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Βουλγαρία πιστοποιήθηκαν κατά το πρότυπο ISO 14001:2004.
- Τα εργαστήρια ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας του ΟΤΕ και της COSMOTE πιστοποιήθηκαν κατά το πρότυπο EN ISO/IEC 17025.
- Εξασφαλίστηκαν από τη ΔΕΗ ΑΕ, προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE, Εγγυήσεις Προέλευσης ΑΠΕ για την κατανάλωση ηλεκτρισμού του 2012.
- Το νέο (μισθωμένο) κτίριο γραφείων του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Παιανία πιστοποιήθηκε (level Gold) κατά LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design) και έχει εξασφαλίσει Πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης κατηγορίας Α, σύμφωνα με τον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (ΚΕΝΑΚ).
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2012 μειώθηκε κατά 3,5% σε σχέση με το 2011.
- Οι άμεσες εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) από την κατανάλωση ενέργειας μειώθηκαν κατά 1.900 t CO₂ eq σε σχέση με το 2011 (περίπου 11% των συνολικών άμεσων εκπομπών ΑΦΘ του 2012).
- Οι έμμεσες εκπομπές αερίων ΑΦΘ από την κατανάλωση ηλεκτρισμού και την τηλεθέρμανση μειώθηκαν κατά 10.000 t CO₂ eq σε σχέση με το 2011 (περίπου 3% των συνολικών έμμεσων εκπομπών ΑΦΘ του 2012).
- Η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου προγράμματος για την ανακύκλωση υλικών συσκευασίας σε κτίρια του ΟΤΕ και της COSMOTE βρίσκεται σε εξέλιξη. Σε πρώτη φάση το πρόγραμμα θα εφαρμοστεί στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ και στο νέο κτίριο γραφείων στην Παιανία. Τα πρώτα αποτελέσματα αναμένονται εντός του 2013.
- Η ανακύκλωση των κυριότερων ρευμάτων απορριμμάτων που παράγονται από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα.

6.2 Στρατηγική και Διαχείριση

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

Στην κατεύθυνση αυτή, διαμορφώνεται μία κοινή περιβαλλοντική πολιτική και διαχείριση που περιλαμβάνει το υφιστάμενο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) της COSMOTE, το οποίο είναι πιστοποιημένο κατά ISO 14001:2004, και το υπό ανάπτυξη ΣΠΔ κατά ISO 14001:2004 για το σύνολο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ (λαμβάνοντας υπόψη και την εμπειρία που αποκτήθηκε από σχετικά ΣΠΔ για δύο από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ), το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2013. Στο πλαίσιο αυτό, αναλύεται η επίδραση των υπηρεσιών και των προϊόντων του ΟΤΕ και της COSMOTE στο περιβάλλον και γίνεται προσπάθεια για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσής τους θέτοντας στόχους, καθορίζοντας δείκτες και υλοποιώντας οικονομικά αποδοτικά μέτρα. Παράλληλα, επιδιώκεται ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που βελτιώνουν την περιβαλλοντική επίδοση των πελατών του ΟΤΕ και της COSMOTE. Η περιβαλλοντική στρατηγική του ΟΤΕ και της COSMOTE βασίζεται σε τρεις άξονες:

Στρατηγική Περιβάλλοντος



Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος



Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των Κοινωνικών Εταίρων



Συνεισφορά στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος άλλων κλάδων της οικονομίας

6.2.1 Περιβαλλοντική Πολιτική

Η δέσμευση του ΟΤΕ και της COSMOTE για την προστασία του περιβάλλοντος αποτυπώνεται στην περιβαλλοντική τους πολιτική όπως διατυπώνεται παρακάτω και γίνεται πράξη μέσω των μέτρων/πρωτοβουλιών που υλοποιούνται, έχουν αποφασιστεί ή σχεδιάζονται.

«Εμείς, στον ΟΤΕ και στην COSMOTE, δεσμευόμαστε να διαχειριζόμαστε 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 του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Σημεία προς αναφορά

- Η τήρηση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας, αποτελεί το σημείο εκκίνησης για την ανάπτυξη της περιβαλλοντικής μας πολιτικής.
- Αναγνωρίζουμε και μετρούμε την επίδρασή μας στο περιβάλλον.
- Αναζητούμε τρόπους πρόληψης και μείωσης αυτής της επίδρασης, χρησιμοποιώντας τη διαθέσιμη τεχνολογία:
 - προλαμβάνοντας την πιθανότητα οποιασδήποτε μορφής ρύπανσης και μειώνοντας τους ρύπους που εκπέμπουμε στο περιβάλλον,
 - μειώνοντας την άσκοπη χρήση πρώτων υλών και την κατανάλωση ενέργειας και
 - ανακυκλώνοντας πρώτες ύλες.
- Εκπαιδεύουμε, ευαισθητοποιούμε και ενθαρρύνουμε τη συμμετοχή των εργαζομένων στην εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αλλά και γενικότερα, στην υιοθέτηση ενός περιβαλλοντικά υπεύθυνου τρόπου ζωής.
- Προωθούμε έναν εποικοδομητικό διάλογο με τους εργαζόμενους, κοινωνικούς συμμετόχους και μετόχους μας και ειδικά για θέματα περιβάλλοντος.
- 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 και προσπαθούμε να αναπτύξουμε προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Διατηρούμε επαφή με την τοπική κοινωνία, διερευνούμε και ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες της για την αντιμετώπιση κρίσιμων περιβαλλοντικών ζητημάτων.
- Αναπτύσσουμε και, εφαρμόζουμε Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2004, στις λειτουργίες και τις υπηρεσίες μας.
- Η πρόληψη και η μείωση της επίδρασής μας στο περιβάλλον, απαιτεί συνεχή προσπάθεια και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων.

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί αναπόσπαστη αρχή της εταιρικής μας φιλοσοφίας και διέπει το σύνολο των εσωτερικών λειτουργιών της εταιρείας.»

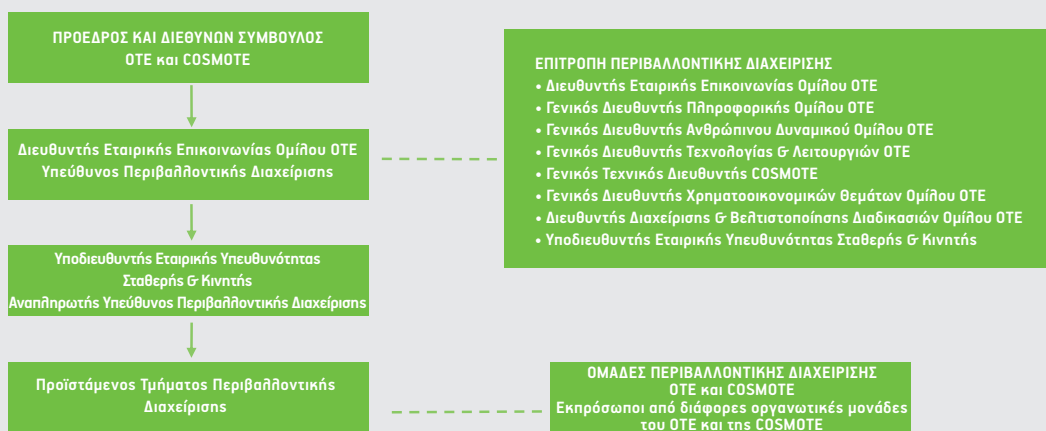
Μιχάλης Τσαμάζ

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

6.2.2 Περιβαλλοντική Διαχείριση

Η περιβαλλοντική διαχείριση εποπτεύεται από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο. Επιπλέον, έχει συσταθεί μία Επιτροπή Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που αποτελείται από ανώτατα στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE. Στις αρμοδιότητες της Επιτροπής περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, η ανασκόπηση του ΣΠΔ καθώς και η λήψη αποφάσεων σχετικά με τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του. Το έργο της Επιτροπής υποστηρίζεται από τις Ομάδες Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του ΟΤΕ και της COSMOTE, στις οποίες συμμετέχουν εκπρόσωποι από διάφορες οργανωτικές μονάδες του ΟΤΕ και της COSMOTE. Οι Ομάδες Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι αρμόδιες, μεταξύ άλλων, για τον προσδιορισμό των περιβαλλοντικών πτυχών των δραστηριοτήτων, προϊόντων & υπηρεσιών του ΟΤΕ και της COSMOTE, τον προσδιορισμό των περιβαλλοντικών προγραμμάτων, του τρόπου παρακολούθησης, μέτρησης και ελέγχου της αποτελεσματικότητάς τους, καθώς και για την εισήγηση διορθωτικών ενεργειών, με στόχο τη βελτίωσή τους και την επεξεργασία των στοιχείων που απαιτούνται για τον προσδιορισμό της περιβαλλοντικής επίδοσης του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Οργανωτική Δομή Περιβαλλοντικής Διαχείρισης



Οι επιδόσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE ως προς την περιβαλλοντική διαχείριση για το 2012 συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Ξεκίνησε η ανάπτυξη ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2004, για το σύνολο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2013.
- Ξεκίνησε η ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος για τη συλλογή και αναφορά των περιβαλλοντικών δεδομένων ΟΤΕ και COSMOTE. Το σύστημα αναμένεται να είναι σε πλήρη λειτουργία εντός του 2013.
- Η COSMOTE Ρουμανίας, η AMC στην Αλβανία και η GLOBUL - ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Βουλγαρία πιστοποιήθηκαν κατά το πρότυπο ISO 14001:2004, έπειτα από εξωτερικές επιθεωρήσεις.
- Η διαμόρφωση μίας ολοκληρωμένης στρατηγικής των ΟΤΕ και COSMOTE για την κλιματική αλλαγή, στο πλαίσιο της ευρύτερης κλιματικής πολιτικής του ομίλου DT, βρίσκεται σε εξέλιξη. Για την ανάπτυξη της στρατηγικής λαμβάνονται υπόψη οι ειδικές συνθήκες που επικρατούν στον τομέα και τη χώρα, και ως τελικό αποτέλεσμα θα έχει τη θέσπιση στόχου μείωσης των εκπομπών ΑΦΘ το 2020 (με το 2008 ως έτος αναφοράς για τον ΟΤΕ και το 2009 για την COSMOTE), συνοδευόμενου από σειρά μέτρων προς εφαρμογή.
- Το 2012, ξεκίνησε η διαμόρφωση μίας στρατηγικής για τη διαχείριση απορριμμάτων στον όμιλο DT, η οποία βασίζεται στο τρίπτυχο «Μείωση-Επαναχρησιμοποίηση-Ανακύκλωση». Στο πλαίσιο της υπό ανάπτυξη στρατηγικής, θα καθοριστούν βραχυπρόθεσμοι στόχοι για την τελική διάθεση απορριμμάτων οι οποίοι θα επιτευχθούν με τη μείωση των παραγόμενων απορριμμάτων και την εφαρμογή αποδοτικών πρακτικών διαχείρισης.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν (ως μέλη ευρωπαϊκών και διεθνών οργανισμών) στο δημόσιο διάλογο για το περιβάλλον, τη βιώσιμη ανάπτυξη και το ρόλο του τομέα ΤΠΕ στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, εξασφάλισαν από τη ΔΕΗ ΑΕ, προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας του Οργανισμού κατά το 2012, Εγγυήσεις Προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΠ) από ΑΠΕ, πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό ότι για το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE που καλύφθηκαν από το δίκτυο της ΔΕΗ Α.Ε., ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.
- Οι πρακτικές των εξουσιοδοτημένων φορέων/εταιρειών, με τους οποίους συνεργάζονται ο ΟΤΕ και η COSMOTE για τη διαχείριση απορριμμάτων, αξιολογούνται ως προς την τήρηση των νομοθετικών απαιτήσεων ώστε να γίνονται οι αναγκαίες τροποποιήσεις, εφόσον κρίνεται απαραίτητο.

- Οι περιβαλλοντικές δαπάνες το 2012 ήταν €1.026.452. Οι κατηγορίες δαπανών που περιλαμβάνονται είναι η διαχείριση και διάθεση απορριμμάτων (από την κεντρική αποθήκη του ΟΤΕ), οι μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων, η εξωτερική πιστοποίηση των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης και η πραγματοποίηση μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.
- Επιδιώκεται συστηματικά η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και η ελαχιστοποίηση της επιβληθείσας οποιονδήποτε σχετικών προστίμων και κυρώσεων. Το 2012, επιβλήθηκαν περιβαλλοντικά πρόστιμα €10.444, ενώ δεν υπήρξαν μη χρηματικές κυρώσεις ή αγωγές μέσω των μηχανισμών επίλυσης διαφορών.

6.3 ΤΠΕ και Βιώσιμη Ανάπτυξη

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) έχουν και θα συνεχίσουν να έχουν σημαντική συνεισφορά στην οικονομική ανάπτυξη, μέσω της ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων που συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας σε όλους τους τομείς οικονομικής δραστηριότητας. Η συνεισφορά του τομέα ΤΠΕ στο παγκόσμιο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) εκτιμήθηκε, στο πλαίσιο της μελέτης SMART 2020, σε 16% για την περίοδο 2002 - 2007 και αναμένεται να διατηρηθεί στο 8,7% έως το 2020.

Αναμφίβολα, η χρήση προϊόντων ΤΠΕ έχει περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Παράλληλα, όμως, είναι ευρέως αποδεκτό ότι η αξιοποίησή τους βελτιώνει τις περιβαλλοντικές επιδόσεις σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη (Δεκέμβριος 2012) για ηγοριασμό της Global e-Sustainability Initiative (GeSI), με τίτλο *Smarter 2020: The Role of ICT in Driving a Sustainable Future* (Smarter 2020):

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

Σύμφωνα με μία άλλη πρόσφατη μελέτη (Ιούνιος 2012) με τίτλο *Measuring the Energy Reduction Impact of selected Broadband-Enabled Activities within Households* (Yankee Group Research, Inc., and the American Council for an Energy-Efficient Economy, ACEEE), η πλήρης αξιοποίηση του δυναμικού προϊόντων και υπηρεσιών του τομέα ΤΠΕ μπορεί να οδηγήσει σε ετήσια εξοικονόμηση ενέργειας της τάξης του 2% της κατανάλωσης ενέργειας σε ΗΠΑ, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Ισπανία και Ηνωμένο Βασίλειο.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, αναγνωρίζοντας ότι η αξιοποίηση των ΤΠΕ συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος και στην οικονομική ανάπτυξη, παρέχουν το πλαίσιο για την περαιτέρω ανάπτυξη του Ομίλου. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, όπως οι ευρυζωνικές υπηρεσίες υψηλής ταχύτητας και ποιότητας, επιτρέπουν στους χρήστες των υπηρεσιών αυτών να τις αξιοποιήσουν άμεσα ή έμμεσα για τη βελτίωση της λειτουργίας τους και των περιβαλλοντικών τους επιδόσεων. Ενδεικτικά προϊόντα και υπηρεσίες προς την κατεύθυνση αυτή, είναι τα ακόλουθα:

- Η νέα υπηρεσία *OTE Business Cloud* που αφορά σε υπηρεσίες παροχής υπολογιστικής ισχύος ή/και σε υπηρεσίες παροχής υποδομών συνεργασίας. Με τις υπηρεσίες αυτές μία επιχείρηση όχι μόνο ελαχιστοποιεί το παραδοσιακά υψηλό κόστος κτήσης και συντήρησης της υλικοτεχνικής υποδομής, αλλά επιτυγχάνει και σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας.
- Η αξιοποίηση των υποδομών που έχει αναπτύξει ο ΟΤΕ για την πραγματοποίηση τηλεδιασκέψεων. Εντός του 2012, πραγματοποιήθηκαν, από επιχειρησιακούς πελάτες του ΟΤΕ, 1.484 audio και 5 video conferences.
- Η υπηρεσία *Fleet Management* (από την COSMOTE) 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 κατανάλωσης καυσίμου και των συνεπαγόμενων εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.
- Η ανάπτυξη δικτυακών εφαρμογών για τους πελάτες του ΟΤΕ και COSMOTE (π.χ. e-billing, e-payment, ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων τηλεπικοινωνιακών παρόχων) που συνεισφέρουν στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.
- Η υλοποίηση ερευνητικών προγραμμάτων του 7ου Προγράμματος Πλαισίου Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης (2007-2013) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Θεματική περιοχή: Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών):
 - Πρόγραμμα *ECOGEM* (Cooperative Advanced Driver Assistance System for Green Cars). Στόχος του προγράμματος είναι ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη ενός προηγμένου συστήματος υποβοήθησης, για τους οδηγούς «πράσινων» ηλεκτροκίνητων αυτοκινήτων (Fully Electric Vehicle). Για περισσότερες πληροφορίες βλ. <http://www.ecogem.eu/>.

- Πρόγραμμα *EMERALD* (Energy Management and Recharging for Efficient Electric Car Driving, www.emerald-project.eu), το οποίο βασίζεται στα αποτελέσματα του ερευνητικού προγράμματος ECOGEM και στοχεύει στη βελτιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας των ηλεκτροκίνητων αυτοκινήτων (Fully Electric Vehicles).
- Πρόγραμμα *TEAM* (Tomorrow's Elastic Adaptive Mobility, <http://www.cooperative-team.eu/>) το οποίο έχει ως αντικείμενο τη βελτιστοποίηση των κυκλοφοριακών συνθηκών με στόχο την αύξηση της οδικής ασφάλειας και της απόδοσης με άμεσα θετικά αποτελέσματα ως προς τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των μετακινήσεων.
- Πρόγραμμα *LiveCity* (Live Video-to-Video Supporting Interactive City Infrastructures). Στόχος του προγράμματος είναι η διαμόρφωση των κατάλληλων συνθηκών και υποδομών για τη διαδραστική επικοινωνία πολιτών μέσω εφαρμογών video-to-video στο διαδίκτυο. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. <http://livecity-psp.eu/>.
- *CONSERN* (COoperative aNd Self-growing Energy aWare Networks). Ο στόχος του προγράμματος συνίσταται στην ανάπτυξη και στην επικύρωση ενός τεχνολογικού υποδείγματος για ασύρματα δίκτυα μικρής κλίμακας τα οποία πρόκειται να εξυπηρετήσουν ειδικούς σκοπούς, αλλά και για συστήματα που χαρακτηρίζονται από την προοπτική ενός «αυτο-αναπτυσσόμενου» δικτύου με έμφαση σε θέματα ορθής διαχείρισης της ενέργειάς του. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. www.ict-consern.eu.
- Το πρόγραμμα *E3NETWORK* (Energy Efficient E-Band transceiver for backhaul of the future networks) αποσκοπεί στη σχεδίαση ενός υψηλής χωρητικότητας πομποδέκτη, αποδοτικού ως προς την ενεργειακή διαχείριση, για την οπισθοζευκτική υποδομή των δικτύων του μέλλοντος. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. <http://www.ict-e3network.eu/>.

6.4 Διαχείριση Ενέργειας και Αντιμετώπιση Κλιματικής Αλλαγής



Τα περιβαλλοντικά προβλήματα, με επιπτώσεις στην οικονομική δραστηριότητα, στο βιοτικό επίπεδο, στην ανθρώπινη υγεία, κ.λπ., σε παγκόσμια (κλιματική αλλαγή, διαθεσιμότητα ενεργειακών και λοιπών φυσικών πόρων), περιφερειακή (διασυστοιακή ατμοσφαιρική ρύπανση) και τοπική (ατμοσφαιρική ρύπανση, διαχείριση αποβλήτων) κλίμακα, αποτελούν αντικείμενο μίας αυξανόμενης κοινωνικής ανησυχίας και πολιτικής προσοχής σε διεθνές επίπεδο, με αποτέλεσμα να βρίσκονται σε εξέλιξη μια σειρά από επίσημες ή ανεπίσημες διαβουλεύσεις σχετικά με τη διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής δέσμης πολιτικών και μέτρων για τον περιορισμό των ενδεχόμενων επιπτώσεων. Η συμβολή του ΟΤΕ και της COSMOTE στην αντιμετώπιση των παραπάνω περιβαλλοντικών προβλημάτων συνίσταται στην υιοθέτηση πρακτικών για την παρακολούθηση και στη συνέχεια στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των συνεπαγόμενων εκπομπών, καθώς και στην ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην επίτευξη μειώσεων σε διάφορους τομείς της οικονομίας.

6.4.1 Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, αναγνωρίζοντας τους κινδύνους από τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, έχουν διαμορφώσει ολοκληρωμένα προγράμματα υπολογισμού των εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) και λοιπών αερίων σε διάφορα επίπεδα ανάληψης (π.χ. ανά καύσιμο, δραστηριότητα, περιφέρεια, κτίριο, κ.λπ.).

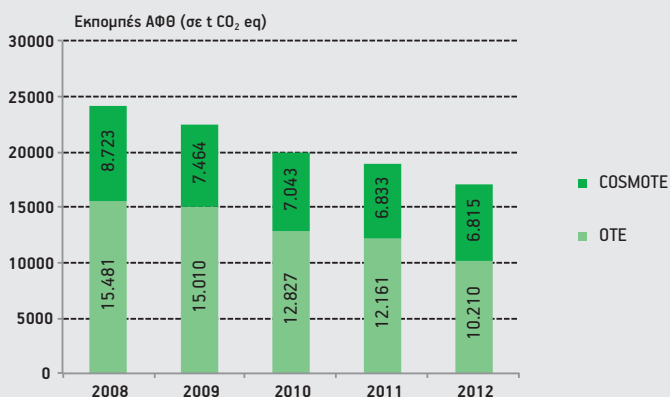
Ο υπολογισμός των εκπομπών ΑΦΘ βασίζεται στο πρότυπο GHG Protocol Initiative, (το οποίο αναπτύσσεται από τα World Business Council for Sustainable Development, WBCSD και World Resources Institute, WRI), και περιλαμβάνει τις άμεσες εκπομπές (scope 1, σύμφωνα με την ορολογία του GHG Protocol Initiative), λόγω της κατανάλωσης συμβατικών καυσίμων σε εγκαταστάσεις, οχήματα, κ.λπ., τις άμεσες εκπομπές από τη χρήση υδροφθορανθράκων ως ψυκτικά μέσα (scope 1), τις έμμεσες εκπομπές λόγω της κατανάλωσης ηλεκτρισμού και τηλεθέρμανσης (scope 2) και τις λοιπές έμμεσες εκπομπές (scope 3).

6.4.1.1 Άμεσες Εκπομπές ΑΦΘ και Λοιπών Αερίων

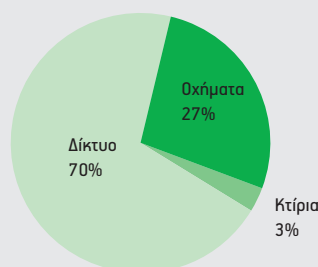
Το 2012, οι άμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 1) του ΟΤΕ και της COSMOTE από την κατανάλωση ενέργειας υπολογίστηκαν σε 17.025 t CO₂ eq, παρουσιάζοντας μείωση 10% σε σχέση με το 2011. Οι εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση καυσίμων για θέρμανση χώρων παρουσίασαν τη μεγαλύτερη μείωση (20% σε σχέση με το 2011), ενώ οι εκπομπές από τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και τις οδικές μεταφορές μειώθηκαν κατά 6% και 7%, αντίστοιχα.



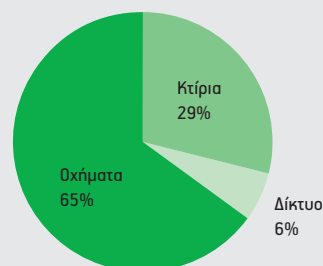
Άμεσες Έκπομπες ΑΦΘ από την Κατανάλωση Ενέργειας ΟΤΕ και COSMOTE 2008 - 2012



ΑΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ COSMOTE 2012



ΑΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ ΟΤΕ 2012



Σημείωση:

- (1) Στα "Κτίρια" περιλαμβάνονται η κατανάλωση καυσίμων για θέρμανση χώρων, καθώς και μικρές ποσότητες ντίζελ για την κίνηση των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών των κτιρίων.
- (2) Οι συντελεστές εκπομπής CO₂ που χρησιμοποιήθηκαν προέρχονται από το GHG protocol, όπως συμφωνήθηκαν σε επίπεδο Ομίλου DT, για τη διασφάλιση της εναρμόνισης των υπολογισμών.
- (3) Οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O προέρχονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του IPCC 2006 (προσέγγιση Tier 1).

Περισσότερες πληροφορίες για τις εκπομπές των λοιπών αερίων υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/other-air-emissions

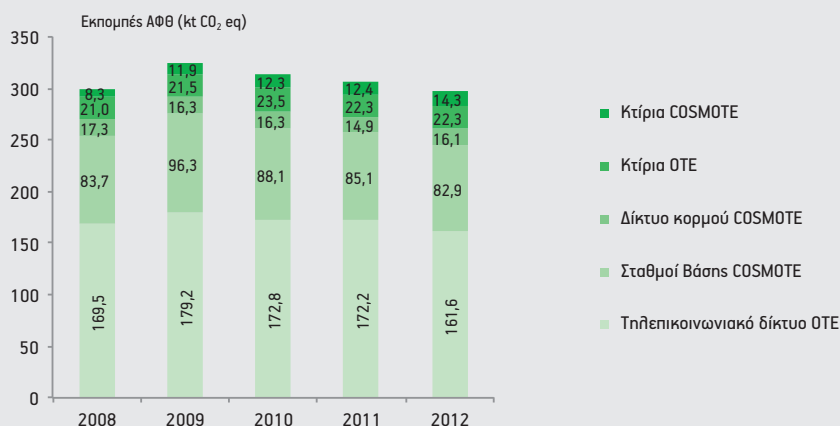
6.4.1.2 Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ

Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 2, που οφείλονται στη κατανάλωση ηλεκτρισμού και τηλεθέρμανσης) του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2012 υπολογίστηκαν σε 297.052 t CO₂ eq (ΟΤΕ: 183.856 t CO₂ eq, COSMOTE: 113.197 t CO₂ eq), παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 3,2% σε σχέση με το 2011, χωρίς να ληφθούν υπόψη οι Εγγυήσεις Προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ (ΕΠ). Εάν αυτά ληφθούν υπόψη, τότε οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ μειώνονται στους 75.000 t CO₂ eq.

Συνολικά, στην περίπτωση που δεν ληφθούν υπόψη οι ΕΠ, οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ του ΟΤΕ και της COSMOTE μειώθηκαν κατά 1% σε σχέση με το 2008 (ΟΤΕ: -3,5%, COSMOTE: 3,5%). Οι μεταβολές των έμμεσων εκπομπών εξαρτώνται από τις μεταβολές στην κατανάλωση ηλεκτρισμού, αλλά και από τις μεταβολές του συστήματος παραγωγής ηλεκτρισμού στην Ελλάδα (μίγμα καυσίμων που χρησιμοποιείται στην ηλεκτροπαραγωγή).

Το μεγαλύτερο μέρος των έμμεσων εκπομπών ΑΦΘ των ΟΤΕ και COSMOTE (88% περίπου) οφείλεται στη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (σταθερής και κινητής τηλεφωνίας). Με αυτό ως δεδομένο και στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης και αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση προγραμμάτων εξοικονόμησης ηλεκτρισμού στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο αποτελεί βασική προτεραιότητα.

Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ από την Ενέργεια (Scope 2) για ΟΤΕ και COSMOTE χωρίς τις ΕΠ



Σημείωση:

(1) Στα «Κτίρια» περιλαμβάνονται γραφεία (με data centers), αποθήκες και καταστήματα.

(2) Με στόχο την εναρμόνιση των υπολογιζόμενων εκπομπών CO₂ στον όμιλο DT, χρησιμοποιούνται οι σχετικοί συντελεστές που αναπτύσσονται από το International Energy Agency. Οι εκπομπές CO₂ για τον ΟΤΕ επανυπολογίστηκαν για την περίοδο 2008 - 2011.

(3) Οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O αφορούν στο 2011 και εφαρμόζονται και για το 2012. Οι συντελεστές αυτοί υπολογίζονται από την πλέον πρόσφατη εθνική απογραφή εκπομπών ΑΦΘ και στοιχεία της EUROSTAT σχετικά με την ακαθάριστη παραγωγή ηλεκτρισμού.

6.4.1.3 Άλλες Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ

Η επέκταση του αντικείμενου της απογραφής των εκπομπών ΑΦΘ μίας επιχείρησης, ώστε να περιλαμβάνονται και οι έμμεσες εκπομπές που αφορούν σε ολόκληρη την εφοδιαστική αλυσίδα της επιχείρησης, βρίσκεται στο επίκεντρο εθελοντικών και θεσμικών πρωτοβουλιών. Το 2011, το WBCSD/WRI ολοκλήρωσε την ανάπτυξη δύο προτύπων, ένα που αφορά στις εκπομπές που σχετίζονται με κάποιο προϊόν/υπηρεσία και περιλαμβάνει τις εκπομπές κατά την παραγωγή, μεταφορά, πώληση και τελική διάθεση του προϊόντος/υπηρεσίας, και ένα που σχετίζεται με τις εκπομπές από ολόκληρη την εφοδιαστική αλυσίδα μίας επιχείρησης, ενώ την περίοδο αυτή προετοιμάζεται ειδικό κείμενο οδηγιών για τον τομέα ΤΠΕ. Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Γενική Διεύθυνση CONNECT) έχει ξεκινήσει μία πρωτοβουλία με αντικείμενο τον έλεγχο των διαφόρων μεθόδων εκτίμησης του αποτυπώματος του τομέα ΤΠΕ (η σχετική έκθεση δημοσιεύτηκε τον Μάρτιο 2013 και είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/report-pilot-testing-methodologies-energy-consumption-and-carbon-footprint-ict-sector>).

Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ και η COSMOTE επεκτείνουν το αντικείμενο του προγράμματος παρακολούθησης των εκπομπών ώστε να ποσοτικοποιηθούν οι σημαντικότερες των έμμεσων εκπομπών (scope 3) που σχετίζονται με τη λειτουργία τους. Περισσότερες πληροφορίες για τις έμμεσες (scope 3) εκπομπές ΑΦΘ υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/other-indirect-GHG-emissions



6.4.2 Βελτίωση Ενεργειακής Απόδοσης και Μείωση Εκπομπών

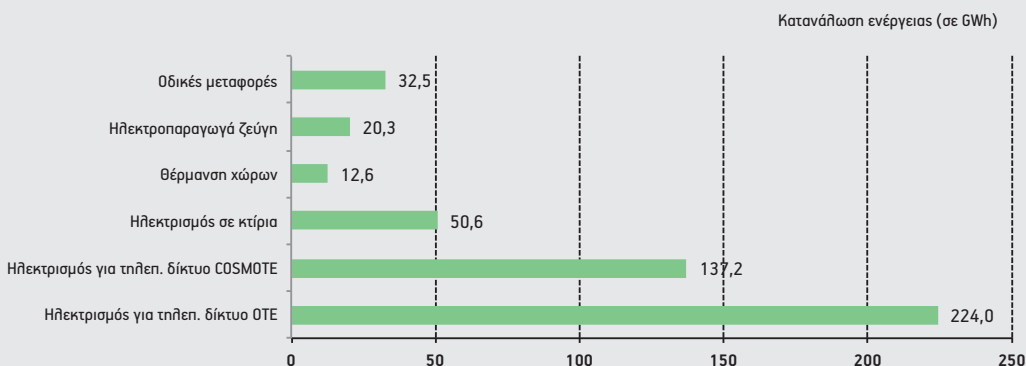
6.4.2.1 Κατανάλωση Ενέργειας

Η κατανάλωση ενέργειας, με τις συνεπαγόμενες εκπομπές τόσο αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου όσο και λοιπών αερίων, θεωρείται ως μία από τις κύριες ανθρωπογενείς δραστηριότητες που συμβάλλουν στην κλιματική αλλαγή και στην ατμοσφαιρική ρύπανση. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούν την κατανάλωση ενέργειας (κατά κύριο λόγο συμβατικών καυσίμων και ηλεκτρισμού) μία εκ των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της λειτουργίας τους και εφαρμόζουν πρόγραμμα παρακολούθησης της κατανάλωσης ενέργειας σε διάφορα επίπεδα.

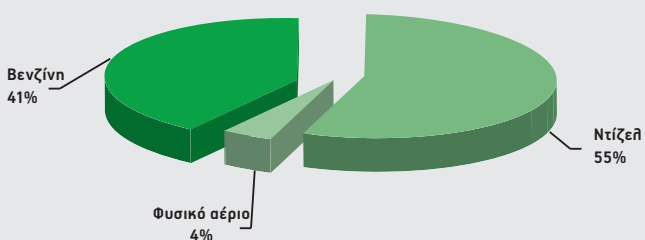
Η κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE αφορά στη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών, των κτιρίων, καθώς

και στην κίνηση των οχημάτων (υπηρεσιακών και εταιρικών). Το 2012, η συνολική κατανάλωση του ΟΤΕ και της COSMOTE ανήλθε σε 477 GWh παρουσιάζοντας μείωση 3,5% σε σχέση με το 2011 (497 GWh). Σε όρους πρωτογενούς ενέργειας, η κατανάλωση αυτή ισοδυναμεί με 65 GWh άμεσης κατανάλωσης ενέργειας και 963 GWh έμμεσης κατανάλωσης (με αναγωγή της κατανάλωσης ηλεκτρισμού και της τηλεθέρμανσης στην απαιτούμενη κατανάλωση καυσίμων για την παραγωγή τους). Εάν ληφθούν υπόψη οι ΕΠ, η έμμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας μειώνεται στις 550 GWh.

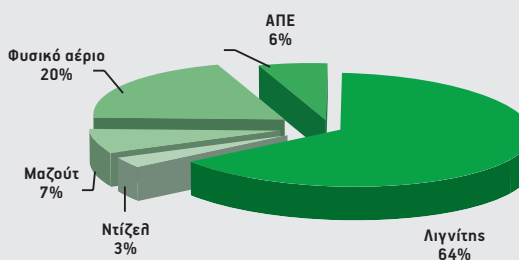
Κατανάλωση Ενέργειας ΟΤΕ και COSMOTE το 2012



ΑΜΕΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΟ 2012



ΕΜΜΕΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΟ 2012



Σημείωση:

- (1) Η κατανάλωση ενέργειας βασίζεται σε δεδομένα πραγματικής κατανάλωσης για το χρονικό διάστημα μέχρι τον Σεπτέμβριο - Νοέμβριο 2012, βάσει των οποίων έγιναν εκτιμήσεις για το σύνολο του έτους, λόγω συμφωνίας με τον όμιλο DT για την παροχή στοιχείων.
- (2) Η έμμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας υπολογίζεται βάσει στοιχείων του συστήματος παραγωγής ηλεκτρισμού του 2011.
- (3) Στις οδικές μεταφορές περιλαμβάνονται τόσο τα υπηρεσιακά όσο και τα εταιρικά οχήματα.



Δράσεις Θυγατρικών

Το 2012, η κατανάλωση ντίζελ σε γραφεία και τηλεπικοινωνιακό δίκτυο των θυγατρικών (εκτός της RomTelecom) ανήλθε σε 1.455.472 lt, η κατανάλωση φυσικού αερίου και υγραερίου (E-Value) ήταν 1.213.653 m³ και 9.000 lt αντίστοιχα, ενώ η τηλεθέρμανση ανήλθε σε 1,1 GWh.

Η κατανάλωση ηλεκτρισμού στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο των θυγατρικών (εκτός της RomTelecom) ανήλθε σε 132,8 GWh, ενώ η κατανάλωση ηλεκτρισμού στα κτίρια (γραφεία, αποθήκες, καταστήματα) ήταν 46,3 GWh.

Η λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (σταθερής και κινητής τηλεφωνίας) αποτελεί την πλέον ενεργειακόβρα δραστηριότητα του ΟΤΕ και της COSMOTE, καθώς η απαιτούμενη κατανάλωση ηλεκτρισμού αποτελεί το 75% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας το 2012. Ο περιορισμός, κατ' αρχήν του ρυθμού αύξησης της κατανάλωσης ηλεκτρισμού και στη συνέχεια της κατανάλωσης ηλεκτρισμού, στο βαθμό που αυτό είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, καθώς και η παραγωγή της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, αποτελούν βασικές προτεραιότητες για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Στο πλαίσιο αυτό:

- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, εξασφάλισαν από τη ΔΕΗ ΑΕ, προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας του Οργανισμού κατά το 2012, Εγγυήσεις Προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ, πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό ότι για το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE που καλύφθηκαν από το δίκτυο της ΔΕΗ ΑΕ, ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.
- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επενδύουν συστηματικά στις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ):
 - Ο ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί, από το 1994, 186 μικρά φωτοβολταϊκά συστήματα (συνολικής ισχύος 432 kWp) για την κάλυψη των αναγκών ηλεκτροδότησης αντίστοιχων αναμεταδοτών και ένα μεγαλύτερο φωτοβολταϊκό σταθμό στον Α/Τ Αντικυθήρων (ισχύος 20 kWp). Επίσης, η τροφοδοσία του ασυρματικού ευρυζωνικού δικτύου WiMAX του Αγίου Όρους, γίνεται σήμερα μέσα από αναβαθμισμένα φωτοβολταϊκά συστήματα και τρεις μικρές ανεμογεννήτριες συνεχούς ρεύματος, ισχύος 1 kW η κάθε μία.
 - Η COSMOTE έχει εγκαταστήσει φωτοβολταϊκά συστήματα για την υποστήριξη της λειτουργίας απομακρυσμένων σταθμών βάσης, οι οποίοι δεν είναι συνδεδεμένοι με το ηλεκτρικό δίκτυο και λειτουργούν με ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη. Το 2012, η λειτουργία 18 σταθμών βάσης υποστηρίζονταν από φωτοβολταϊκά συστήματα.
 - Ο ΟΤΕ έχει ξεκινήσει, από το 2010, ένα πρόγραμμα για την εγκατάσταση μονάδων ΑΠΕ στις εγκαταστάσεις του. Στο πλαίσιο του προγράμματος, έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση και αναμένεται η λειτουργία (Φεβρουάριος 2013) δύο φωτοβολταϊκών ισχύος 222,64 kWp, με αναμενόμενη παραγωγή 304.900 kWh. Η ΟΤΕ Estate εξετάζει τις δυνατότητες ανάπτυξης επιπλέον φωτοβολταϊκών συστημάτων, θα πρέπει όμως να ληφθεί υπόψη ότι η αδειοδοτική διαδικασία έχει προσωρινά ανασταλεί.

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 CO₂

Το 2012, η συνολική κατανάλωση ενέργειας στον ΟΤΕ ανήλθε σε 295 GWh, παρουσιάζοντας μείωση 6,5% σε σχέση με το 2011 (315 GWh). Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/total-energy-consumption-of-OTE

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας της COSMOTE το 2012 (183 GWh) αυξήθηκε κατά 1,3% σε σχέση με την κατανάλωση του 2011 (180 GWh). Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/total-energy-consumption-of-COSMOTE

6.4.2.1.1 Κατανάλωση Ενέργειας ΟΤΕ σε Περιφερειακό Επίπεδο

Στο πλαίσιο του συστήματος συλλογής περιβαλλοντικών στοιχείων του ΟΤΕ, είναι επίσης διαθέσιμη η περιφερειακή κατανομή της κατανάλωσης ενέργειας. Η κατανομή αυτή είναι σε συμφωνία με τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του ΟΤΕ (δηλαδή την κατανομή του εργατικού δυναμικού, την εγκατεστημένη δυναμικότητα του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, τα κτίρια που χρησιμοποιούνται, τους

πελάτες). Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/OTE-energy-consumption-at-regional-level

6.4.2.1.2 Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις Λειτουργίας του ΟΤΕ σε Επιλεγμένα Κτίρια

Ο ΟΤΕ συνεχίζει το πρόγραμμα εκτίμησης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, σε επίπεδο κτιρίων και εγκαταστάσεων, που ξεκίνησε το 2008. Με το πρόγραμμα αυτό επιδιώκεται η διαμόρφωση μίας bottom-up διαδικασίας με την οποία η συνολική περιβαλλοντική επίδοση του Οργανισμού προκύπτει από επιμέρους στοιχεία σε επίπεδο κτιρίων, εγκαταστάσεων, κ.λπ. (σε αντιδιαστολή με την υφιστάμενη στην οποία αξιοποιούνται στοιχεία που συλλέγονται και αρχειοθετούνται κεντρικά ή/και συνολικά για τον Οργανισμό), έτσι ώστε, στη βάση λεπτομερών στοιχείων, να είναι πιο στοχευμένος ο σχεδιασμός μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/monitoring-environmental-performance-at-buildings-level

6.4.2.2 Εξοικονόμηση Ενέργειας

Η ορθολογική χρήση και η εξοικονόμηση ενέργειας αποτελούν βασικές επιλογές του ΟΤΕ και της COSMOTE για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών τους επιδόσεων με οικονομικά αποδοτικό τρόπο. Τρεις είναι οι βασικές κατηγορίες επεμβάσεων που εφαρμόζονται:

- εξοικονόμηση ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο,
- εξοικονόμηση ενέργειας σε κτίρια και καταστήματα και
- εξοικονόμηση ενέργειας στις οδικές μεταφορές.

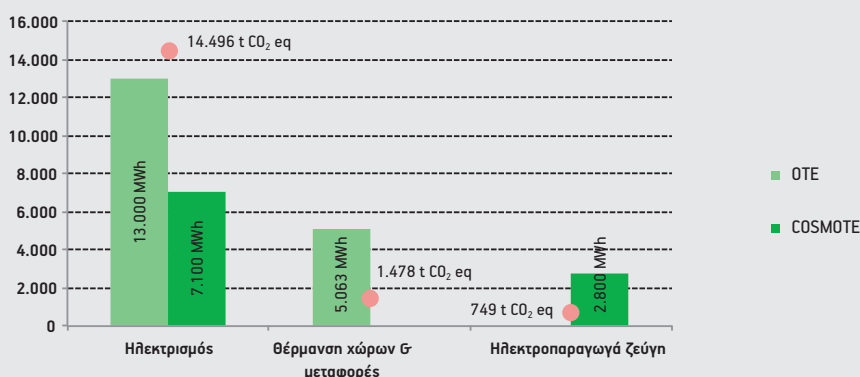
Η αποτελεσματικότητα των μέτρων που σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν είναι φανερή στις επιδόσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE, ως προς τις εκπομπές ΑΦΘ, καθώς:

- Οι άμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας (scope 1) το 2012 μειώθηκαν κατά 1.900 t CO₂ eq σε σχέση με τις εκπομπές του 2011 (περίπου 11% των άμεσων εκπομπών του 2012).
- Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ηλεκτρισμού (scope 2) το 2012 μειώθηκαν κατά 10.000 t CO₂ eq σε σχέση με τις εκπομπές του 2011 (περίπου 3% των έμμεσων εκπομπών του 2012). Λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών με τις νέες υπηρεσίες/προϊόντα που συνεχώς αναπτύσσονται (δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, γραμμές VDSL, συνδρομητική τηλεόραση, κ.λπ.), το αποτέλεσμα αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό.

Ως αποτέλεσμα των μέτρων που υλοποιήθηκαν, επιτεύχθηκε εξοικονόμηση ηλεκτρισμού 20,1 GWh, εξοικονόμηση ντίζελ (για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και για θέρμανση χώρων) 2,9 GWh, ενώ η εξοικονόμηση υγρών καυσίμων για την κίνηση των οχημάτων ανήλθε σε 5,0 GWh. Οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν υπολογίζονται σε 16.700 t CO₂ eq (περίπου 5% των άμεσων και έμμεσων εκπομπών του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2012). Επιπλέον, η υλοποίηση των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας είχε ένα οικονομικό όφελος (μείωση λειτουργικού κόστους) της τάξης των €4,2 εκατομμυρίων.

Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 3) που αποφεύχθηκαν ήταν 2.900 t CO₂ eq. Το όφελος αυτό υπολογίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την ανακύκλωση χαρτιού, τον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού και την αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων για τις επιχειρησιακές ανάγκες του ΟΤΕ και της COSMOTE.

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ ΠΟΥ ΑΠΟΦΕΥΓΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΟ 2012





Δράσεις Θυγατρικών

Ενδεικτικά παραδείγματα μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και μείωσης των εκπομπών ΑΦΘ που υλοποιούνται από τις θυγατρικές είναι:

- Η χρήση συστημάτων free cooling σε 127 σταθμούς βάσης και η εγκατάσταση 9 υβριδικών φωτοβολταϊκών συστημάτων (ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη, συσσωρευτές και φωτοβολταϊκά συστήματα) στο δίκτυο των σταθμών βάσης που λειτουργεί η GLOBUL στη Βουλγαρία.
- Η ανακατασκευή των οικίσκων σε 300 σταθμούς βάσης για τη βελτίωση των συνθηκών ψύξης και η μείωση των ψυκτικών φορτίων (με την κατάλληλη αναδιάρθρωση του εξοπλισμού, ώστε να επιτυγχάνεται ο φυσικός αερισμός) σε δύο βασικές τηλεπικοινωνιακές εγκαταστάσεις (COSMOTE Ρουμανία).
- Η εγκατάσταση νέων λεβήτων θέρμανσης (ισχύος 1,5 MW) σε 9 σημεία καθώς και εγκατάσταση κλιματιστικών συστημάτων τύπου inverter σε όλες τις νέες εγκαταστάσεις από τη RomTelecom. Επιπλέον, τοποθετήθηκαν αυτοματισμοί φωτισμού (εσωτερικών και εξωτερικών χώρων) σε 10 νέες εγκαταστάσεις.

6.4.2.2.1 Εξοικονόμηση Ενέργειας στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο

Η λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου αποτελεί την πλέον ενεργειακόβαρα (κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας) δραστηριότητα του ΟΤΕ και της COSMOTE. Οι εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών αναμένεται να οδηγήσουν σε περαιτέρω αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού, καθώς θα εγκαθίστανται νέοι σταθμοί βάσης και νέος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός. Κατά συνέπεια, η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας αποτελεί έναν ιδιαίτερα δύσκολο στόχο για τον τομέα.

Η COSMOTE ξεκίνησε (το 2010 και σκοπεύει να ολοκληρώσει στο μέλλον) ένα πρόγραμμα παρακολούθησης της κατανάλωσης ενέργειας με την εγκατάσταση ψηφιακών μετρητών, το οποίο, σε συνδυασμό με το πρόγραμμα μετρήσεων και εκτιμήσεων του ΟΤΕ, θα βοηθήσει στην ιεράρχηση των απαιτούμενων παρεμβάσεων, δίνοντας έμφαση σε εγκαταστάσεις υψηλής κατανάλωσης και εκπομπών. Επιπλέον, η COSMOTE σχεδιάζει για το 2013 την εγκατάσταση ευφυών μετρητικών συστημάτων σε σταθμούς βάσης υψηλής κατανάλωσης. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/energy-conservation-in-telecom-network

6.4.2.2.2 Εξοικονόμηση Ενέργειας σε Κτίρια και Καταστήματα

Η κατανάλωση ενέργειας στα κτίρια αποτελεί περίπου το 15% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας. Στην κατεύθυνση του περιορισμού της κατανάλωσης ενέργειας στα κτίρια έχουν υιοθετηθεί μία σειρά από πρωτοβουλίες όπως η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων και η παρακολούθηση της κατανάλωσης σε γραφεία, αποθήκες και καταστήματα. Ο εξορθολογισμός της χρήσης κτιρίων (και της μείωσης της επιφάνειας που χρησιμοποιείται) αποτελεί υψηλή προτεραιότητα (ιδιαίτερα για τον ΟΤΕ που χρησιμοποιεί περίπου 2.000 κτίρια πανελλαδικά), καθώς το μεγαλύτερο μέρος κατανάλωσης ενέργειας ενός κτιρίου (φωτισμός, ψύξη και θέρμανση των χώρων) εξαρτάται από την επιφάνεια που χρησιμοποιείται. Το 2012 η επιφάνεια των κτιρίων, που χρησιμοποιήθηκε από τον ΟΤΕ, μειώθηκε κατά 8% περίπου σε σύγκριση με το 2011. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/energy-conservation-in-buildings-and-shops

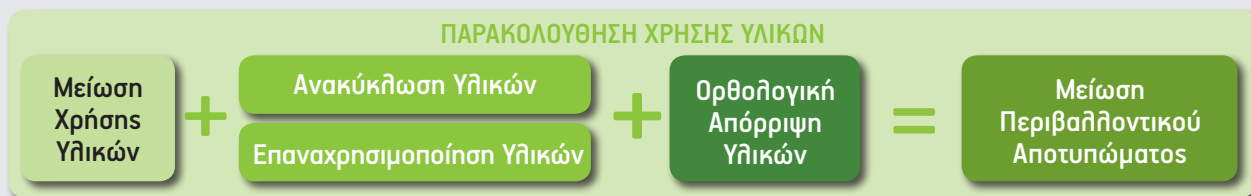
6.4.2.2.3 Εξοικονόμηση Ενέργειας στις Μεταφορές

Η συντήρηση και ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, η διανομή των προϊόντων και η εξυπηρέτηση των πελατών ΟΤΕ και COSMOTE δημιουργούν την ανάγκη ενός εκτεταμένου μεταφορικού έργου για την κάλυψη των παραπάνω απαιτήσεων. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/energy-conservation-in-transport

6.5 Κατανάλωση Πρώτων Υλών και Διαχείριση Απορριμμάτων



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



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

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

6.5.1 Διαχείριση Απορριμμάτων

Τα παραγόμενα απορρίμματα από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE εντάσσονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

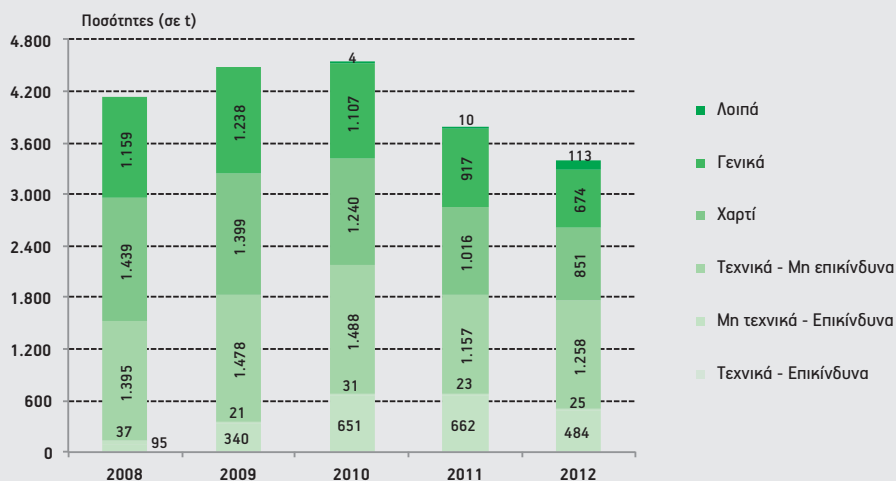
- επικίνδυνα απόβλητα που χρήζουν ειδικής διαχείρισης (π.χ. λιπαντικά, συσσωρευτές, κ.λπ.),
- τεχνικά απορρίμματα τα οποία αφορούν σε υλικά/εξοπλισμό, απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προϊόντων

(π.χ. καλώδια, μέταλλα, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, κ.λπ.). Επιπλέον, στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται και προϊόντα που συλλέγονται στα καταστήματα ΟΤΕ και COSMOTE και προωθούνται για ανακύκλωση (π.χ. συσκευές κινητής/σταθερής τηλεφωνίας, οικιακές μπαταρίες, κ.λπ.),

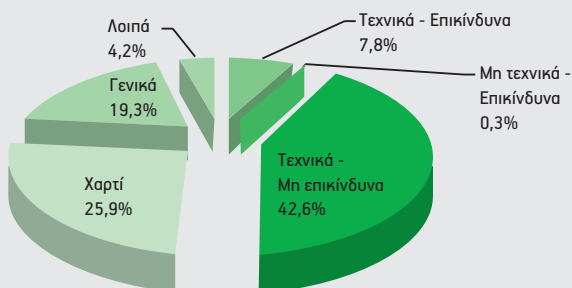
- χαρτί,
- γενικά απορρίμματα που περιλαμβάνουν τα τυπικά αστικά απορρίμματα από τα κτίρια, τα υλικά συσκευασίας καθώς και απορρίμματα από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. μελανοδοχεία),
- λοιπά απορρίμματα, που δεν εντάσσονται σε καμία από τις παραπάνω κατηγορίες.

Τα παραγόμενα απορρίμματα από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE, το 2012, υπολογίστηκαν σε 3.404 t. Η ανακύκλωση μέσω εξουσιοδοτημένων/πιστοποιημένων εταιρειών διαχείρισης, αποτελεί την κύρια πρακτική διαχείρισης που εφαρμόζουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE. Τα υφιστάμενα προγράμματα ανακύκλωσης καλύπτουν το σύνολο των τεχνικών και των επικίνδυνων απορριμμάτων και το 34% περίπου του χαρτιού. Οι ποσότητες που τελικά αποτίθενται σε χώρους υγειονομικής ταφής αποτελούν το 35% περίπου των παραγόμενων απορριμμάτων.

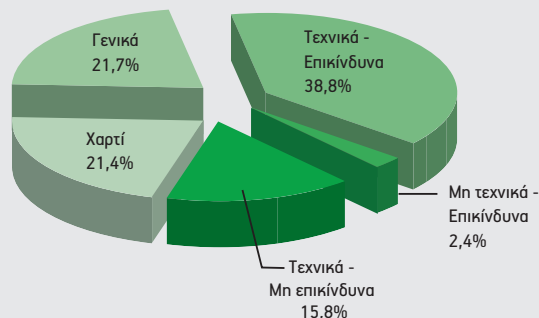
Παραγωγή Απορριμμάτων για ΟΤΕ και COSMOTE 2008 - 2012



Παραγόμενα απορρίμματα ΟΤΕ 2012 (2.694 t)



Παραγόμενα απορρίμματα COSMOTE 2012 (710 t)



6.5.1.1 Διαχείριση Επικίνδυνων Απορριμμάτων

6.5.1.1.1 Συσσωρευτές Μολύβδου

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

https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/lead-batteries

6.5.1.1.2 Λιπαντικά

Η χρήση των λιπαντικών σχετίζεται με τη λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών (κυρίως στους σταθμούς βάσης και στα τηλεπικοινωνιακά κέντρα) καθώς και με τη συντήρηση των οχημάτων ΟΤΕ και COSMOTE (η συλλογή και η διαχείριση των λιπαντικών από τη συντήρηση των οχημάτων γίνεται από τα συνεργαζόμενα συνεργεία αυτοκινήτων). Τα απόβλητα λιπαντικά θεωρούνται επικίνδυνα απορρίμματα και για το λόγο αυτό απαιτούνται κατάλληλες πρακτικές συλλογής και διάθεσης. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας: https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/lubricant-oils

6.5.1.1.3 Άλλα Επικίνδυνα Απορρίμματα

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει απορρίμματα τα οποία δεν παράγονται συστηματικά, αλλά και απορρίμματα από τα γραφεία του ΟΤΕ και της COSMOTE όπως οι λαμπτήρες. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας:

https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/other-hazardous-waste

6.5.1.2 Διαχείριση Τεχνικών Απορριμμάτων

6.5.1.2.1 Μέταλλα - Καλώδια

Η ανάπτυξη και η συντήρηση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του ΟΤΕ απαιτεί την υψηλή κατανάλωση μετάλλων και καλωδίων. Για την ορθολογική απόρριψη των απαξιωμένων υλικών (και την πιθανή επαναχρησιμοποίηση αυτών), εφαρμόζεται πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας:

https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/metals-and-cables

6.5.1.2.2 Απόβλητα Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού

Ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός του ΟΤΕ και της COSMOTE που κρίνεται ανεπαρκής ή παρωχημένος παραδίδεται σε εξουσιοδοτημένους φορείς, οι οποίοι αναλαμβάνουν την περαιτέρω επεξεργασία του (αποσύνθεση, ανακύκλωση, εκποίηση, ανάλογα με τη φύση των υλικών). Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας:

https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/waste-electrical-and-electronic-equipment

6.5.1.3 Κατανάλωση και Διαχείριση Χαρτιού

Η μείωση της κατανάλωσης χαρτιού που χρησιμοποιείται για τις ανάγκες των γραφείων και καταστημάτων είναι μια πρακτική που ο ΟΤΕ και η COSMOTE ακολουθούν επί σειρά ετών. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας:

https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/efforts-to-reduce-the-amount-of-paper-used

6.5.1.4 Διαχείριση Γενικών και Λοιπών Απορριμμάτων

Τα γενικά απορρίμματα (όπως ορίζονται στο πλαίσιο της παρούσας έκθεσης) περιλαμβάνουν τα υλικά συσκευασίας, τα αστικά απορρίμματα από τα κτίρια (τα οποία υπολογίζονται στη βάση τυπικής σύστασης των παραγόμενων απορριμμάτων σε γραφεία/καταστήματα) και απορρίμματα που προέρχονται από τη λειτουργία των γραφείων (εξαιρούνται τα απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού), όπως για παράδειγμα τα μελανοδοχεία. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας:

https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/residual-waste

6.5.1.5 Ανακύκλωση Τηλεφώνων, Μπαταριών και Αξεσουάρ

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποιούν προγράμματα ανακύκλωσης τηλεφώνων (κινητά και σταθερά), μπαταριών και αξεσουάρ στο δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ, στα καταστήματα της COSMOTE, στο δίκτυο καταστημάτων της ΓΕΡΜΑΝΟΣ και στα κτίρια του ΟΤΕ και της COSMOTE. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες υπάρχουν στην ηλεκτρονική έκδοση της παρούσας:

https://www.ote.gr/el_GR/web/cr2012/a-recycling-program-for-mobile-phones

6.5.2 Υλικά Συσκευασίας

6.5.2.1 Κατανάλωση Υλικών Συσκευασίας

Η COSMOTE εφαρμόζει πρόγραμμα ελέγχου στις συσκευασίες των προϊόντων, που η ίδια παράγει και διαθέτει στα καταστήματά της. Το 2010, καταργήθηκαν τα πακέτα καρτοκινητής σε μεταλλικό κουτί, με αποτέλεσμα να μηδενιστεί η χρήση αλουμινίου το 2012, ενώ η χρήση ετικετών ασφαλείας είχε ως αποτέλεσμα τη συστηματική μείωση της κατανάλωσης π्लाστικού. Συνολικά, το μέσο βάρος των συσκευασιών ανέρχεται πλέον σε 8,6 γ ανά συσκευασία.

Πρόγραμμα Ελέγχου Κατανάλωσης Υλικών Συσκευασίας					
Υλικά συσκευασίας	2008	2009	2010	2011	2012
Αλουμίνιο (σε t)	8,81	9,98	1,9	0,02	0
Ξύλο (σε t)	35,27	37,48	1,4	0	0
Πλαστικό (σε t)	100,19	102,81	48,15	10,66	6,83
Χαρτί – Χαρτόνι (σε t)	129,36	140,64	85	49,65	31,54
Συσκευασίες (τεμάχια)	6.001.672	5.843.520	6.083.743	5.650.628	4.458.752
Βιοδιασπώμενες σακούλες (τεμάχια)	1.600.000	1.210.000	837.000	744.110	624.500

6.5.2.2 Ανακύκλωση Υλικών Συσκευασίας

Το 2012, συνεχίστηκε, με εντυπωσιακά αποτελέσματα, το πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης ΟΤΕ και COSMOTE στην Πάρνηθα. Συνολικά, παραδόθηκαν, μέσω της αποθήκης της COSMOTE στην Πάρνηθα, 22,75 t υλικών συσκευασίας προς ανακύκλωση (12,93 t χαρτόνια, 2,53 t π्लाστικού, 7,29 t ξύλου), ενώ 20,18 t προωθήθηκαν προς ενεργειακή αξιοποίηση και 8,5 t μη ανακυκλώσιμων υλικών προωθήθηκαν προς απόρριψη. Από την αποθήκη του ΟΤΕ στην Πάρνηθα ανακυκλώθηκαν 30,86 t υλικών συσκευασίας (5,46 t χαρτόνια, 25,4 t ξύλου), ενώ 21,88 t μη ανακυκλώσιμων υλικών προωθήθηκαν προς απόρριψη.



Δράσεις θυγατρικών

Το 2012, 112,69 t υλικών συσκευασίας ανακυκλώθηκαν από την ΓΕΡΜΑΝΟΣ (80,5 t χαρτόνια, 8,42 t π्लाστικού και 23,77 t ξύλο), 70,48 t προωθήθηκαν προς ενεργειακή αξιοποίηση και 47,81 t μη ανακυκλώσιμων υλικών προωθήθηκαν προς απόρριψη.

6.5.3 Χρήση Ανακυκλωμένων Υλικών

Το 2012, η COSMOTE προμηθεύτηκε 624.500 βιοδιασπώμενες σακούλες για την κάλυψη των αναγκών των καταστημάτων της. Επιπλέον, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χρησιμοποιούν μόνο ανακυκλωμένο χαρτί για όλο το έντυπο υλικό που σχετίζεται με τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.



Δράσεις Θυγατρικών

Το δίκτυο καταστημάτων ΓΕΡΜΑΝΟΣ στη Βουλγαρία προμηθεύτηκε 440.035 βιοδιασπώμενες σακούλες το 2012. Επιπλέον, οι ανάγκες σε χαρτί Α4 της GLOBUL στη Βουλγαρία καλύπτονται μερικώς από ανακυκλωμένο χαρτί.

6.6 Άλλες Περιβαλλοντικές Πλευρές της Λειτουργίας ΟΤΕ και COSMOTE

6.6.1 Στοιβάδα του Όζοντος

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν προγράμματα σταδιακής αντικατάστασης των ψυκτικών εγκαταστάσεων που χρησιμοποιούν ουσίες που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος (Ozone Depleting Substances, ODS) ως ψυκτικά μέσα, ενώ ήδη στα συστήματα πυρόσβεσης χρησιμοποιούνται μέσα με μηδενικό δυναμικό καταστροφής όζοντος (Ozone Depleting Potential, ODP). Οι ποσότητες ODS (R22) που συμπληρώθηκαν στις υφιστάμενες εγκαταστάσεις το 2012 ήταν 1.068 kg. Συνολικά, η μείωση των ποσοτήτων R22 που αντικαταστάθηκαν ήταν 67% σε σχέση με το 2011.

Οι υδροφθοράνθρακες (HFC) χρησιμοποιούνται για την αντικατάσταση των ουσιών που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος καθώς και σε νέες εγκαταστάσεις. Οι ποσότητες που συμπληρώθηκαν για το 2012 ήταν περίπου 19,1 t, που αντιστοιχούν σε εκπομπές ΑΦΘ 14.656 t CO₂ eq. Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 5% του συνόλου των εκπομπών ΑΦΘ από τη χρήση ενέργειας (άμεσων και έμμεσων εκπομπών) και ως εκ τούτου θα πρέπει να διερευνηθούν μέτρα περιορισμού των σχετικών εκπομπών.

Ποσότητες Ψυκτικών Μέσων που Αντικαταστάθηκαν			
	2010	2011	2012
A. ΟΤΕ			
R22 (kg)	3.516,40	2.981,33	731,00
R407C (kg)	2.173,50	3.077,50	3.990,00
R410A (kg)	95,00	258,00	515,00
R134a (kg)	14,00	22,60	211,00
R417A (kg)	799,00	2.590,00	2.346,00
R422 (kg)			209,50
R404 (kg)			367,00
B. COSMOTE			
R22 (kg)	172,30	266,00	337,00
R407C (kg)	462,00	681,00	471,60
R410A (kg)	159,00	433,00	191,00
R134a (kg)	24,00	0,00	
R422D (kg)			48,00

Σημείωση:

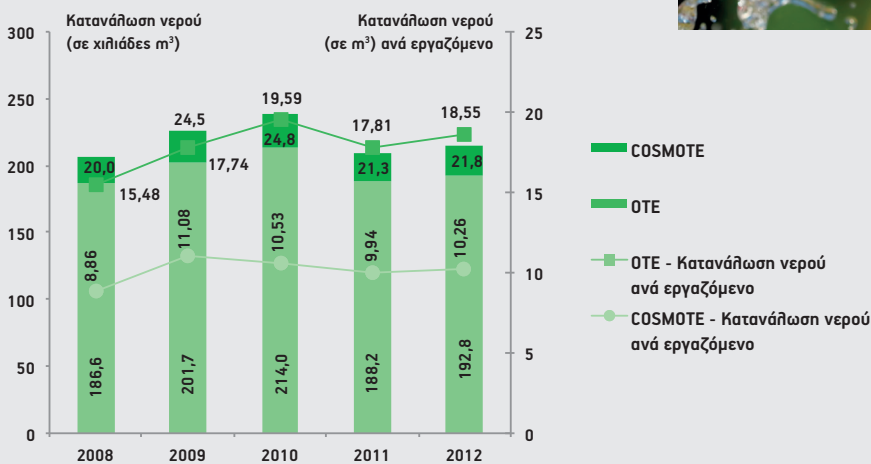
(1) Το δυναμικό καταστροφής όζοντος εκφράζεται σε ισοδύναμο R11 (CFC-11). Στην περίπτωση του R22 η μετατροπή γίνεται με βάση το συντελεστή 0,055.

(2) Οι ποσότητες που αναφέρονται για το 2010 για τον ΟΤΕ περιλαμβάνουν τις 3 από τις 4 τεχνικές περιφέρειες, ήτοι Αττικής, Βορείου Ελλάδας και Νότιας & Δυτικής Ελλάδας.

6.6.2 Κατανάλωση Νερού

Η χρήση νερού σε ΟΤΕ και COSMOTE καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτίρια και εμπορικά καταστήματα, και ανάγκες σίτισης και άρδευσης σε μεγάλα κτίρια διοίκησης καθώς το νερό δεν αποτελεί συντελεστή παραγωγής για τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν εμπλέκονται άμεσα στην άντληση νερού, καθώς η προμήθεια του νερού που καταναλώνεται γίνεται από τις αρμόδιες, σε περιφερειακό επίπεδο, δημόσιες υπηρεσίες ύδρευσης - αποχέτευσης οι οποίες είναι υπεύθυνες για την ορθολογική διαχείριση των υδατικών πόρων που αξιοποιούν. Κατά συνέπεια δεν υπάρχουν πηγές νερού που να επηρεάζονται σημαντικά από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE. Παράλληλα, επιδιώκεται η συστηματική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων με στόχο την ορθολογική διαχείριση του νερού.

Η κατανάλωση νερού το 2012 ανήλθε σε 214.592 m³, παρουσιάζοντας αύξηση 2% σε σχέση με το 2011 (209.471 m³).



Σημείωση: Αλλαγή μεθόδου υπολογισμού για τον ΟΤΕ. Για το 2012 τα στοιχεία για την κατανάλωση νερού αποτελούν, κατά κύριο λόγο, πραγματικά δεδομένα κατανάλωσης. Η εφαρμογή της μεθόδου υπολογισμού που εφαρμόζονταν έως το 2011 και για το 2012 οδήγησε σε μία υπερεκτίμηση της κατανάλωσης νερού. Κατά συνέπεια οι εκτιμήσεις της περιόδου 2008 - 2011 αναθεωρήθηκαν αναλόγως.

Το νέο συγκρότημα γραφείων στην Παιανία ενσωματώνει τεχνολογίες εξοικονόμησης νερού, όπως χρήση αποδοτικού εξοπλισμού, συλλογή και αξιοποίηση των όμβριων υδάτων, και αξιοποίηση των επεξεργασμένων υγρών αποβλήτων για την άρδευση του περιβάλλοντος χώρου.



Δράσεις θυγατρικών

Το 2012 η κατανάλωση νερού στις θυγατρικές (εκτός της RomTelecom) ανήλθε σε 88.024 m³.

Η αξιοποίηση του βιολογικού καθαρισμού στο κέντρο logistics της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στον Αυλώνα για την άρδευση του περιβάλλοντος χώρου αποτελεί ένα παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής για τη διαχείριση νερού. Η συνολική κατανάλωση νερού στην ΓΕΡΜΑΝΟΣ ανήλθε σε 17.500 m³, παρουσιάζοντας μείωση 6% σε σχέση με το 2011.

Τα υγρά απόβλητα του ΟΤΕ και της COSMOTE αφορούν σε υγρά αστικά απόβλητα, τα οποία οδηγούνται στα υφιστάμενα δημόσια δίκτυα αποχέτευσης και υφίστανται την προβλεπόμενη επεξεργασία. Κατά το 2012 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού (δεν περιλαμβάνεται το βρόχινο νερό και τα αστικά απόβλητα) ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

6.6.3 Βιοποικιλότητα

Η ελληνική βιοποικιλότητα είναι μία από τις πλουσιότερες της Ευρώπης και της Μεσογείου, αποτέλεσμα της γεωγραφικής θέσης της χώρας, της γεωλογικής της ιστορίας και της ποικιλομορφίας του τοπίου. Μέχρι στιγμής, η Ελλάδα έχει καταχωρήσει στο δίκτυο Natura 2000, 241 περιοχές ως Τόπους Κοινοτικής Σημασίας (ΤΚΣ) και 202 περιοχές ως Ζώνες Ειδικής Προστασίας (ΖΕΠ). Συνολικά αυτές οι περιοχές καλύπτουν το 27% της ελληνικής χερσαίας επιφάνειας και το 6% των χωρικών υδάτων. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις περιοχές που έχουν ενταχθεί στο δίκτυο Natura 2000 (π.χ. τοποθεσία, χάρτης, έκταση, προστατευόμενα είδη, κ.λπ.) είναι διαθέσιμες στη σχετική ιστοσελίδα του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής¹.



Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν τη αξία της ελληνικής βιοποικιλότητας καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ της βιοποικιλότητας, της βιώσιμης ανάπτυξης και της ανθρώπινης ευημερίας. Ταυτόχρονα, η παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε όλη τη χώρα και ανά πάσα χρονική στιγμή, προϋποθέτει ένα γεωγραφικά εκτεταμένο δίκτυο τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων (σταθμοί βάσης και σταθμοί ασύρματης επικοινωνίας) στο οποίο, αναπόφευκτα, περιλαμβάνονται και περιοχές του δικτύου Natura 2000. Όλες οι άδειες των τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων ΟΤΕ και COSMOTE που εκδίδονται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, καταχωρούνται στην ιστοσελίδα της². Όλα τα κτίρια και οι εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται σήμερα από ΟΤΕ και COSMOTE είναι καταγεγραμμένα και οι σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη Γενική Διεύθυνση Τεχνολογίας & Λειτουργιών.

Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεσμεύονται για την ελαχιστοποίηση των ενδεχόμενων επιπτώσεων που θα μπορούσαν να έχουν οι δραστηριότητές τους (σταθερή, κινητή τηλεφωνία και γραφεία) στη βιοποικιλότητα:

- Η πλησιονότητα των εγκαταστάσεων ΟΤΕ και COSMOTE είναι μικρού μεγέθους, χωρίς μόνιμο προσωπικό και περιορισμένες ανάγκες μετακινήσεων κατά τη φάση της λειτουργίας τους.
- Οι πιθανές επιπτώσεις σχετίζονται κυρίως με τη λειτουργία των, απαραίτητων για την παροχή αξιόπιστων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, εγκαταστάσεων ΟΤΕ και COSMOTE σε απομονωμένες περιοχές (κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία) καθώς και σε έργα υποδομής για την αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (παραγωγή απορριμμάτων).
- Στις εκάστοτε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) που εκπονούνται και υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές (όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία), λαμβάνονται υπόψη όλες οι πιθανές επιπτώσεις, και στις περιπτώσεις που οι δραστηριότητες γεινιάζουν με προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας, γίνεται ειδική αναφορά σχετικά. Τα περιεχόμενα των μελετών αυτών όπως και η αδειοδοτική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει και ένα στάδιο δημόσιας διαβούλευσης, καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία. Οι μελέτες αυτές, στη βάση της υφιστάμενης επιστημονικής γνώσης, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα είναι αμελητέες και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν οικότοποι που απαιτούν προστασία ή αποκατάσταση από τις δραστηριότητες ΟΤΕ και COSMOTE.

Σημειώνεται ότι η αδειοδοτική διαδικασία, περιλαμβανομένης της περιβαλλοντικής αδειοδότησης, αναθεωρήθηκε σημαντικά το 2012 με τον νόμο 4070/2012. Οι τηλεπικοινωνιακές εγκαταστάσεις κατατάσσονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες: κομβικοί σταθμοί κινητής και ασύρματης σταθερής τηλεφωνίας, καθώς και σταθμοί βάσης κινητής και ασύρματης σταθερής τηλεφωνίας οι οποίοι περιλαμβάνουν έργα οδοποιίας ή/και θεμελιώνονται επί του εδάφους σε περιοχές του δικτύου Natura 2000, για τους οποίους απαιτείται η εκπόνηση ΜΠΕ, και οι λοιπές εγκαταστάσεις για τις οποίες υποβάλλονται οι Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις στην αδειοδοτούσα αρχή.

¹ <http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=432&language=el-GR>

² http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/EETT/EETT_Decs/Antennas/showM.html?cat=keraios

6.6.4 Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία

Φυσική ηλεκτρομαγνητική (Η/Μ) ακτινοβολία υπήρχε πάντα στη γη. Ωστόσο, κατά τη διάρκεια του 20ου αιώνα η έκθεση σε ανθρωπογενείς πηγές Η/Μ ακτινοβολίας αυξήθηκε συστηματικά ως αποτέλεσμα της κατανάλωσης ηλεκτρισμού, της ανάπτυξης ασύρματων τεχνολογιών, των αλλαγών στις συνθήκες εργασίας και στην κοινωνική συμπεριφορά. Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία από ανθρωπογενείς πηγές Η/Μ ακτινοβολίας έχουν προσελκύσει ιδιαίτερη προσοχή τα τελευταία 30 έτη. Στο πλαίσιο αυτό, διεθνείς επιστημονικοί οργανισμοί έχουν διαμορφώσει όρια αποδεκτής έκθεσης σε μη ιονίζουσες Η/Μ ακτινοβολίες και έχει αναπτυχθεί ένα σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

Γνωμοδοτήσεις της ICNIRP και 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 δε συνδέουν την έκθεση του πληθυσμού σε ραδιοκύματα, σε επίπεδα χαμηλότερα από αυτά που προτείνει η ICNIRP, με επιπτώσεις στη δημόσια υγεία.

6.6.4.1 Ακολουθείται εξ' ορισμού η Αρχή της Προφύλαξης

Τα σημαντικά οφέλη που εισπράττει στην καθημερινότητα του ο πολίτης, χρησιμοποιώντας το κινητό του τηλέφωνο, έχουν συντελέσει στην υψηλή διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας στη ζωή μας. Παράλληλα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν τις όποιες ανησυχίες του κοινού σχετικά με ενδεχόμενες επιπτώσεις της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στην υγεία.

Παρ' όλο που:

- οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί και αξιολογηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας δε δείχνουν κάποια συσχέτιση και
- σύμφωνα με ανεξάρτητες μετρήσεις, οι τιμές του Η/Μ πεδίου που οφείλεται στους Σταθμούς Βάσης αποτελούν λιγότερο από το 30% του συνολικού ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου στις κατοικημένες περιοχές, ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν, εξ' ορισμού, την αρχή της προφύλαξης και υιοθετούν τις εξής βασικές αρχές:
 - Τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικού πεδίου σε όλους τους Σταθμούς Βάσης συμμορφώνονται με τα όρια που συστήνει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και η ICNIRP, καθώς και με τα όρια που θέτει ο πρόσφατος νόμος 4070/2012, τα οποία είναι στο 60-70% των ορίων της ICNIRP (που ήδη είναι κατά περίπου 50 φορές χαμηλότερα των συνιστώμενων ορίων από την επιστημονική κοινότητα), στα σημεία ελεύθερης πρόσβασης του κοινού.
 - Για τους Σταθμούς Ασύρματης Επικοινωνίας του ΟΤΕ και τους Σταθμούς Βάσης της COSMOTE, εκπονούνται μελέτες ραδιοεκπομπών και ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου (κατά περίπτωση) από εξειδικευμένο προσωπικό, σε μία ακτίνα από 50 m έως 300 m αντίστοιχα, ώστε να επιβεβαιωθεί η λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων εντός των ορίων ασφαούς έκθεσης, όπως ορίζει και η κείμενη νομοθεσία. Οι σχετικές μελέτες αποτελούν τμήματα των μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων (όπου απαιτούνται), οι οποίες εκπονούνται και υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές.

Το ποσό που διέθεσε η COSMOTE το 2012, σε προγράμματα σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ήταν περίπου €350.000.

Επιπλέον, όλα τα προϊόντα που πωλούνται στα καταστήματα ΟΤΕ και COSMOTE φέρουν όλες τις απαραίτητες σημάνσεις που προβλέπονται από την εθνική και κοινοτική νομοθεσία, ενώ οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας λειτουργούν εντός των ορίων ασφαούς έκθεσης σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης/Specific Absorption Rate-SAR).

6.6.4.2 Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας

6.6.4.2.1 Πρωτοβουλίες της COSMOTE

Το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων «Πεδίον24», έχει αναπτυχθεί από το Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και το Εργαστήριο Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών του Πανεπιστημίου Αιγαίου, με την υποστήριξη της COSMOTE. 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.

Οι σταθμοί μέτρησης του προγράμματος είναι πλήρως εξοπλισμένοι με όργανα τελευταίας τεχνολογίας και εξειδικευμένους ανιχνευτές μέτρησης ηλεκτρικού πεδίου. Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2005 και βρίσκεται σε πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία από το 2006.

Το σύστημα αποτελείται από:

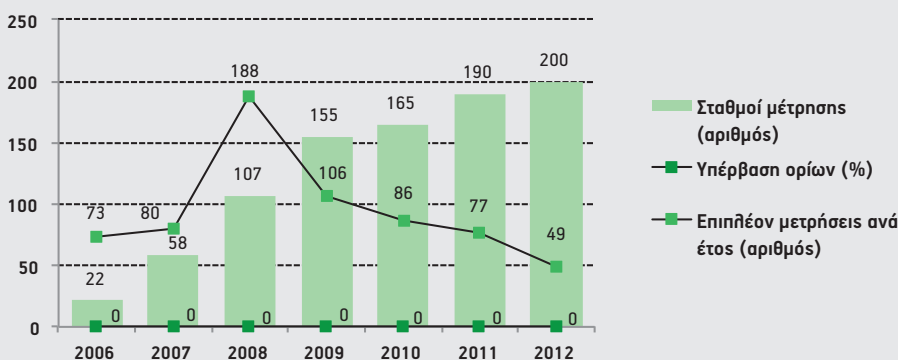
- Σταθμούς μέτρησης που είναι εγκατεστημένοι σε «ευαίσθητα» σημεία (κοντά σε σχολεία και σε πυκνοκατοικημένες περιοχές) και καλύπτουν τους νομούς Αιτωλοακαρνανίας, Αττικής, Αρκαδίας, Άρτας, Ζακύνθου, Αχαΐας, Βοιωτίας, Δωδεκανήσου, Έβρου, Ευβοίας, Ευρυτανίας, Ηλείας, Ηρακλείου, Θεσσαλονίκης, Καρδίτσας, Κέρκυρας, Κιλκίς, Κοζάνης, Κορινθίας, Κυκλάδων, Λακωνίας, Λαρίσης,

Λέσβου, Λευκάδας, Μαγνησίας, Μεσσηνίας, Ξάνθης, Πέλλας, Πιερίας, Πρέβεζας, Ρεθύμνου, Ροδόπης, Σάμου, Σερρών, Τρικάλων, Φθιώτιδος, Φλώρινης, Χαλκιδικής, Χανίων και Χίου.

- Το Κέντρο Διαχείρισης βρίσκεται στο Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, στο Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και στο Εργαστήριο Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Οι σταθμοί μέτρησης λειτουργούν σε 24ωρη βάση. Αφού συγκεντρωθούν οι μετρήσεις ενός εικοσιτετράωρου από όλους τους σταθμούς μέτρησης, αυτές καταχωρούνται σε μία βάση δεδομένων στον εξυπηρετητή του κέντρου διαχείρισης και είναι άμεσα διαθέσιμες στο κοινό μέσω της ιστοσελίδας του προγράμματος (www.pedion24.gr). Το ενδιαφέρον του κοινού για τις μετρήσεις αυτές είναι μεγάλο, όπως προκύπτει από την επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας του προγράμματος (192 επισκέψεις την ημέρα κατά μέσο όρο).

Πρόγραμμα "ΠΕΔΙΟΝ 24"



Ο αριθμός των σταθμών μέτρησης αυξάνει συνεχώς από το 2006, ενώ το 2012 τέθηκαν σε λειτουργία 10 νέοι σταθμοί, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό των εγκατεστημένων σταθμών σε 200. Σε καμία από τις περίπου 20 εκατομμύρια μετρήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί δεν διαπιστώθηκε υπέρβαση των νόμιμων ορίων. Επιπλέον, το 2012 πραγματοποιήθηκαν 49 μετρήσεις από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE και 5 μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας) έπειτα από αίτημα της COSMOTE. Σε όλες τις περιπτώσεις των μετρήσεων αυτών επιβεβαιώθηκε η μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό.

Σε όλες τις περιπτώσεις γενικού ενδιαφέροντος, ήδη από το 2005, μετά τις μετρήσεις υπήρχαν σχετικές παρουσιάσεις από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE προς τους ενδιαφερόμενους. Η στρατηγική αυτή επιλογή της COSMOTE ήταν μία καινοτόμα προσέγγιση, την εποχή που υιοθετήθηκε, για τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Συνολικά, από το 2005, έχουν πραγματοποιηθεί πάνω από 1.500 μετρήσεις κοντά σε εγκαταστάσεις τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και πάνω από 1.100 παρουσιάσεις από το εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας της COSMOTE.

Τον Φεβρουάριο του 2012 το εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας της COSMOTE πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο EN ISO/IEC 17025.

6.6.4.2.2 Εργαστήριο Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας ΟΤΕ

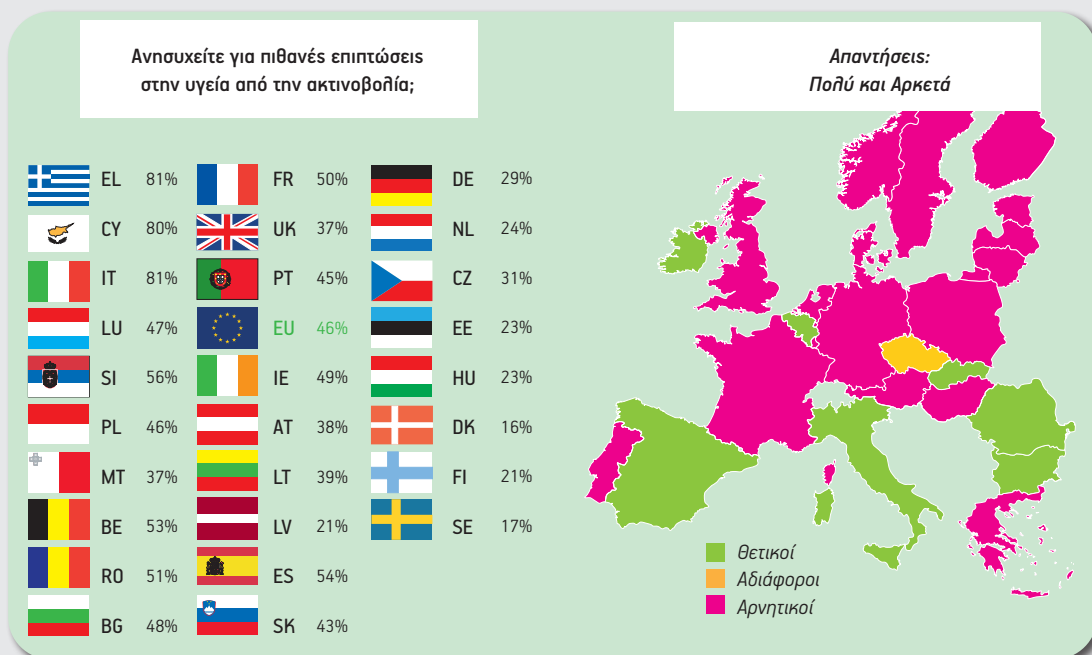
Το εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας του ΟΤΕ δημιουργήθηκε το 2008, με αντικείμενο την πραγματοποίηση μετρήσεων ακτινοβολίας σύμφωνα με διεθνή πρότυπα και κατευθυντήριες οδηγίες έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι οι δραστηριότητες του ΟΤΕ είναι σε συμμόρφωση με τα όρια έκθεσης που τίθενται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας και την ICNIRP, καθώς και με τα εθνικά όρια που ορίζονται στον νόμο 4070/2012.

Από το 2008 έχουν πραγματοποιηθεί πάνω από 600 μετρήσεις σε σταθμούς ασύρματης επικοινωνίας του ΟΤΕ, εκ των οποίων το 60% πραγματοποιήθηκε από εξειδικευμένο προσωπικό του ΟΤΕ και το υπόλοιπο 40% από ανεξάρτητους φορείς (Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας). Σε καμία περίπτωση δεν υπήρξε υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη.

Από τον Ιούνιο 2010 το εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας του ΟΤΕ είναι πιστοποιημένο κατά EN ISO 9001-2008, ενώ τον Οκτώβριο του 2012 πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο EN ISO/IEC 17025.

6.6.4.3 Συστηματική Ενημέρωση Κοινού

Σύμφωνα με πανευρωπαϊκή έρευνα του Ευροβαρόμετρου το 2010, αναφορικά με την ανησυχία των πολιτών για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, το 81% των Ελλήνων απάντησε ότι ανησυχεί για τις πιθανές επιπτώσεις της Η/Μ ακτινοβολίας στην υγεία, όταν ο αντίστοιχος ευρωπαϊκός μέσος όρος βρίσκεται στο 46%. Επίσης, το 54% των Ελλήνων δηλώνουν «μη ικανοποιημένοι» από την πληροφόρηση που τους παρέχεται σχετικά με τις πιθανές επιπτώσεις της ακτινοβολίας στην υγεία, τη στιγμή που ο αντίστοιχος ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι 40%.



Για το λόγο αυτό η COSMOTE έχει εκδώσει και διανέμει, μέσω του εμπορικού της δικτύου, τα έντυπα:

- «Πεδίο 24-Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας» όπου περιγράφεται η λειτουργία του προγράμματος. Το έντυπο διανεμήθηκε σε όλη την Ελλάδα, σε πάνω από 1.600 πολίτες.
- «Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία» το οποίο μοιράστηκε σε πάνω από 2.500 ενδιαφερόμενους.

Επίσης, πραγματοποιούνται ενημερωτικές παρουσιάσεις από εξειδικευμένο προσωπικό της εταιρείας σε μαθητές και φοιτητές. Το 2012 πραγματοποιήθηκαν ενημερώσεις σε 500 μαθητές και φοιτητές από 7 σχολεία, ανώτατα και ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Συνοληκικά, στο πλαίσιο των ενημερωτικών δραστηριοτήτων, διανεμήθηκαν πάνω από 4.000 έντυπα σε μαθητές, ΜΚΟ, πελάτες, κ.λπ.

Για την καλύτερη πρόσβαση στις σχετικές πληροφορίες δημιουργήθηκε ειδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για ερωτήσεις σχετικά με την Η/Μ ακτινοβολία, η οποία βρίσκεται στην ιστοσελίδα της COSMOTE.

6.6.4.4 Συστηματική Ενημέρωση Εργαζομένων

Παρέχεται συστηματικά πληροφόρηση για τη λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας και ιδιαίτερα για θέματα σχετικά με την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, έτσι ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να είναι πλήρως ενημερωμένοι και να λαμβάνουν υπόψη τα σχετικά θέματα τόσο κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους όσο και κατά την επικοινωνία τους με τους πελάτες και το κοινό.



Δράσεις θυγατρικών

Αντίστοιχες πρακτικές ακολουθούνται σε όλες τις θυγατρικές. Τα σχετικά όρια που τίθενται από τη νομοθεσία τηρούνται σε όλες τις χώρες (π.χ. στην περίπτωση της COSMOTE Ρουμανίας τα όρια του ICNIRP, στην περίπτωση της GLOBUL τα όρια που θέτει η νομοθεσία στη Βουλγαρία), ενώ για την πληροφόρηση κοινού και εργαζομένων υλοποιούνται δράσεις ενημέρωσης (π.χ. στην COSMOTE Ρουμανίας η ενημέρωση γίνεται μέσω κειμένου αναρτημένου στην ιστοσελίδα της εταιρείας, ενώ στην GLOBUL, πλέον του αναρτημένου σχετικού κειμένου στην ιστοσελίδα της εταιρείας, υπάρχουν και σύντομες ερωτήσεις και απαντήσεις).

6.6.5 Οπτική Όχληση

Η οπτική όχληση από τις δραστηριότητες εταιρειών τηλεπικοινωνίας είναι σχετικά μικρή. Με στόχο την ελαχιστοποίηση των όποιων επιπτώσεων:

- περιορίζεται το μέγεθος των νέων σταθμών βάσης,
- επιδιώκεται η συνεγκατάσταση σταθμών βάσης, με τις άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, ώστε να μειώνεται συνολικά η οπτική όχληση των σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας,
- κατά την εγκατάσταση νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών, απαραίτητων για την παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας, λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα, στο βαθμό που είναι τεχνικά εφικτό, ώστε να ελαχιστοποιηθεί η οπτική όχληση, κυρίως στις αστικές περιοχές,
- γίνονται κατάλληλες τροποποιήσεις στις υφιστάμενες τηλεπικοινωνιακές υποδομές.

Αριθμός	2008	2009	2010	2011	2012
Νέων σταθμών βάσης	70	150	233	323	119
Νέων συνεγκαταστάσεων σταθμών βάσης	4	2	10	25	0
Ειδικές κατασκευές					
OTE	18	8	6	2	2
COSMOTE	40	50	110	147	82

Σημείωση: Πληροφορίες σχετικά με τους αδειοδοτημένους σταθμούς βάσης της COSMOTE στην Ελλάδα, είναι διαθέσιμες στη σχετική ιστοσελίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ): http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/EETT/EETT_Decs/Antennas/showM.html?cat=keraios

6.6.6 Θόρυβος

Η ηχητική όχληση από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι αμελητέα και περιορίζεται στη λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, που είναι απαραίτητα μόνο όταν δεν υπάρχει αξιόπιστη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και στις εξωτερικές μονάδες των συστημάτων κλιματισμού.

- Η λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών στις αστικές περιοχές είναι σύμφωνη με όλες τις διατάξεις που προβλέπονται από την εθνική νομοθεσία. Σε ειδικές περιπτώσεις, όπου η ηχητική όχληση από τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη πρέπει να μειωθεί, λαμβάνονται μέτρα ηχομόνωσης ή χρησιμοποιούνται υβριδικά συστήματα για τον περιορισμό των ωρών λειτουργίας τους.
- Για τον περιορισμό των επιπέδων θορύβου από τα συστήματα κλιματισμού, στα επίπεδα που προβλέπονται από τη νομοθεσία, εγκαθίστανται ηχομονωτικές κατασκευές.

6.7 Δράσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης

6.7.1 Δράσεις για τους Εργαζομένους

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής στρατηγικής, στοχεύουν στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και στην αύξηση της συμμετοχής των εργαζομένων τους σε δράσεις που αποσκοπούν στην προστασία του περιβάλλοντος και στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Μεταξύ των σχετικών δράσεων που υλοποιήθηκαν το 2012 περιλαμβάνονται:

- Η συμμετοχή στον εορτασμό της **Παγκόσμιας Ημέρας Περιβάλλοντος**, στο πλαίσιο του οποίου:
 - Υλοποιήθηκε εκστρατεία ενημέρωσης (με τίτλο «Green Green...Το περιβάλλον σε καλεί») από τις 28 Μαΐου έως τις 10 Ιουνίου, κατά τη διάρκεια της οποίας, μεταξύ άλλων, ανακοινώθηκαν τα αποτελέσματα των περιβαλλοντικών προγραμμάτων που υλοποιούνται, στα ενδοδίκτυα του ΟΤΕ και της COSMOTE καθώς και στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ (microsite).
 - Εργαζόμενοι και κοινό συμμετείχαν σε δράσεις, όπως δεντροφυτεύσεις, καθαρισμούς ακτών, λιμνών, δασών κ.ά., καθώς και αποκομιδή και διαλογή απορριμμάτων σε ανακυκλώσιμα και μη, που πραγματοποιήσαν τα 35 Πολιτιστικά Κέντρα του ΟΤΕ σε διάφορες περιοχές της χώρας για 3^ο συνεχόμενη χρονιά.
- Η συμμετοχή στην «Ωρα της Γης» της WWF.
- Η συνέχιση του προγράμματος ανακύκλωσης οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών μικροσυσκευών για τους εργαζομένους στα κτίρια του ΟΤΕ και της COSMOTE (συλλέχθηκαν και προωθήθηκαν προς ανακύκλωση 6,86 t, εκ των οποίων ΟΤΕ: 5,56 t και COSMOTE: 1,30 t).



Δράσεις Θυγατρικών

Το προσωπικό της RomTelecom που εμπλέκεται στην εφαρμογή του ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης (Ποιότητα, Περιβάλλον, Υγιεινή και Ασφάλεια), συμμετείχε σε προγράμματα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης (περίπου 11% του προσωπικού). Επιπλέον αναπτύχθηκε και αναρτήθηκε στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning) της εταιρείας, εκπαιδευτικό υλικό σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος, το οποίο είναι προσβάσιμο από όλους τους εργαζομένους.

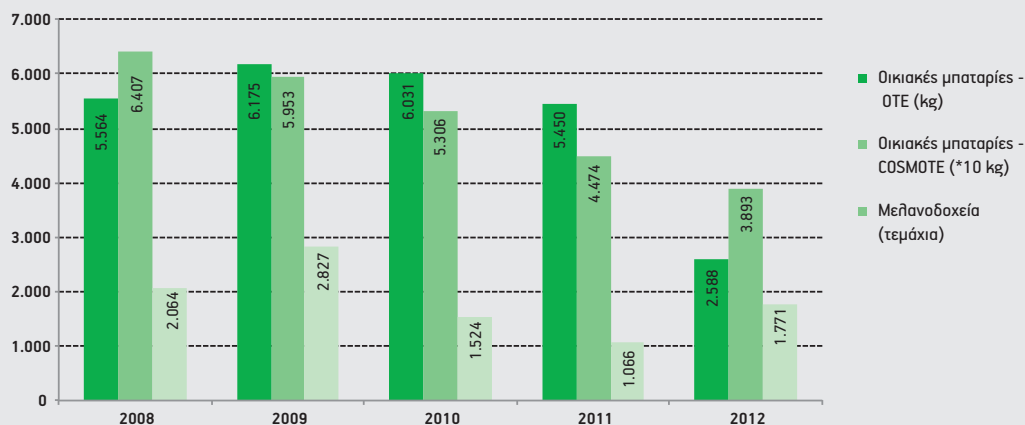
6.7.2 Ευαισθητοποίηση Κοινού

Η ενίσχυση της ευαισθητοποίησης πελατών του ΟΤΕ και της COSMOTE, ως προς τον περιορισμό του περιβαλλοντικού τους αποτυπώματος, και η υιοθέτηση σχετικών πρακτικών εκ μέρους τους, αποτελεί ένα σημαντικό στόχο της εφαρμοζόμενης περιβαλλοντικής πολιτικής. Στην κατεύθυνση αυτή:

- παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω των οποίων επιτυγχάνεται η μείωση της κατανάλωσης χαρτιού,
- οι πελάτες του ΟΤΕ και της COSMOTE έχουν τη δυνατότητα να αγοράζουν υπηρεσίες και συσκευές μέσω των ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shop) που είναι διαθέσιμα στις ιστοσελίδες του ΟΤΕ και της COSMOTE,
- με αφορμή τον εορτασμό της **Παγκόσμιας Ημέρας Περιβάλλοντος**, η COSMOTE πραγματοποίησε, για 7^ο συνεχόμενη χρονιά, ολοκληρωμένη καμπάνια ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την ανακύκλωση των κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ, των μπαταριών και των μελανοδοχείων, με τίτλο «Έλα στην Ανακύκλωση».



Δράσεις Ανακύκλωσης στο Δίκτυο Καταστημάτων ΟΤΕ και COSMOTE



Σημείωση:

(1) Η συλλογή μελανοδοχείων αφορά στα καταστήματα COSMOTE και στο δίκτυο καταστημάτων ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

(2) Οι οικιακές μπαταρίες που συλλέγονται στο δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ και στα καταστήματα COSMOTE, περιλαμβάνονται στα «Τεχνικά απορρίμματα», σύμφωνα με τις σχετικές κατευθύνσεις αναφοράς του ομίλου DT.

Παράλληλα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν ενεργά σε εκδηλώσεις που αναδεικνύουν και προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα:





- Το πρόγραμμα «**Ποδηλατοδράσεις**»
 - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αποτελούν τους αποκλειστικούς χορηγούς μίας δημοφιούς τηλεοπτικής σειράς («Ποδηλατοδράσεις») η οποία έχει ως στόχο να αναδείξει την ποδηλατική κουλτούρα ανά την Ελλάδα.
 - Υλοποίηση δράσεων, σε συνεργασία με δημοτικές αρχές, για την εκπαίδευση του κοινού ως προς την ορθή χρήση του ποδηλάτου, στο πλαίσιο των οποίων συμμετείχαν πάνω από 1.000 παιδιά.
- Με στόχο την ενίσχυση της **περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των μαθητών**, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν, το 2012, σχετικές εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες μέσω της καθιέρωσης στρατηγικών συνεργασιών με δύο Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), την Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών και την Καλλιιστώ, περιβαλλοντική οργάνωση για την άγρια ζωή και τη φύση, οι οποίες δραστηριοποιούνται στην ανάπτυξη προγραμμάτων περιβαλλοντικής εκπαίδευσης.

Περιβαλλοντική Εκπαίδευση Μαθητών	
ΜΚΟ	Μορφή χορηγίας
Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών	<p>Το 2012, 500 μαθητές συμμετείχαν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Μία ημέρα στο αισθητικό δάσος στον Υμητό". Το πρόγραμμα περιελάμβανε ξεναγήσεις και επισκέψεις σε βοτανικούς κήπους και φυτώρια ώστε να εξοικειωθούν οι μαθητές με τα διάφορα είδη φυτών και δέντρων.</p> <p>Ανάλογα προγράμματα σχεδιάζονται και για το υπόλοιπο του ακαδημαϊκού έτους 2012/13.</p>
Καλλιιστώ - περιβαλλοντική οργάνωση για την άγρια ζωή και τη φύση	<p>Το πρόγραμμα εθελοντικής δασοπροστασίας στο περιστατικό δάσος Σείχ Σου, στη Θεσσαλονίκη, συνεχίστηκε και το καλοκαίρι του 2012, με τη συμμετοχή 25 ατόμων, καθώς επίσης και με τη δημοσίευση ενός φυλλαδίου για την προστασία των δασών, την πραγματοποίηση 8 πεζών περιπολιών, την εποπτεία από θέσεις θέας για 8 ημέρες, κ.λπ. Παράλληλα, η Καλλιιστώ προχώρησε στην έκδοση δύο οδηγιών περιβαλλοντικής εκπαίδευσης και απέστειλε προσκλήσεις συμμετοχής στις διευθύνσεις πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων Θεσσαλονίκης και Γρεβενών. Έχουν σχεδιαστεί και για το 2013 εκπαιδευτικές δράσεις για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.</p>



6.7.3 Προμηθευτές

Εντός του 2012 αξιολογήθηκαν οι προμηθευτές του ΟΤΕ και της COSMOTE, στη βάση μίας νέας σχετικής μεθοδολογίας αξιολόγησης στην οποία περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, κριτήρια για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας – Περιβάλλοντος (βλ. *Αγορά* για περισσότερες πληροφορίες: www.ote.gr/web/gr2012/marketplace)

6.8 Στόχοι 2012 & 2013

Στόχοι 2012	Επίδοση 2012
Περιβαλλοντική Διαχείριση	
OTE: Ανάλυση της κατανάλωσης ενέργειας σε επίπεδο δραστηριοτήτων	
COSMOTE: Πιστοποίηση της GLOBUL (Βουλγαρία) και της COSMOTE Ρουμανίας κατά ISO 14001	
OTE: Οριστικοποίηση προτάσεων Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) και προετοιμασία της απαραίτητης τεκμηρίωσης	
Κλιματική Αλλαγή	
OTE: Επίσημη ανακοίνωση της στρατηγικής για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής	
COSMOTE: Αποτροπή άνω των 4.000 t εκπομπών CO ₂ , μέσω προγραμμάτων που υλοποιούνται	
Ενέργεια	
OTE: Διατήρηση της αποδοτικότητας της χρήσης ηλεκτρισμού στα επίπεδα του 2011	
COSMOTE: Μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού κατά 4% ανά Σ/Β, μέσω προγραμμάτων που υλοποιούνται	
OTE: Περαιτέρω βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του στόλου ιδιόκτητων οχημάτων κατά 5%	
OTE: Πλήρης εφαρμογή του συστήματος IT για τη βελτιστη δρομολόγηση, σε πραγματικό χρόνο, των ιδιόκτητων οχημάτων	
COSMOTE: Μείωση της κατανάλωσης πετρελαίου στο Δίκτυο κατά 5%	

Στόχοι 2013
Περιβαλλοντική Διαχείριση
OTE-COSMOTE: Ανάπτυξη ενός πλήρως λειτουργικού πληροφοριακού συστήματος για τη συλλογή των περιβαλλοντικών στοιχείων OTE και COSMOTE
OTE-COSMOTE: Διατήρηση πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της COSMOTE Ρουμανίας και της AMC
OTE: Πιστοποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001:2004
COSMOTE: Διατήρηση πιστοποίησης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001:2004
COSMOTE: Εναρμόνιση της πολιτικής για την Η/Μ ακτινοβολία της COSMOTE, COSMOTE Ρουμανίας και AMC με την αντίστοιχη πολιτική της DT
Κλιματική Αλλαγή
OTE-COSMOTE: Ανακοίνωση μακροπρόθεσμου (για το 2020) στόχου μείωσης των εκπομπών CO ₂ σε σχέση με τις εκπομπές του 2008/2009
OTE: Μείωση των εκπομπών CO ₂ (score 1 και score 2) κατά 5% σε σχέση με τις εκπομπές του 2008
COSMOTE: Αποτροπή άνω των 5.500 t εκπομπών CO ₂ , μέσω προγραμμάτων που υλοποιούνται
Ενέργεια
OTE-COSMOTE: Παρακολούθηση της αποδοτικότητας της χρήσης ηλεκτρισμού (OTE: 141 MWh/mnέ, COSMOTE: 130 MWh/mnέ)
OTE: Βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του στόλου υπηρεσιακών οχημάτων OTE κατά 5%
COSMOTE: Εξοικονόμηση ενέργειας κατά 5% ανά σταθμό βάσης

Στόχοι 2012	Επίδοση 2012
OTE: Απόκτηση όλων των απαραίτητων αδειών και έναρξη εργασιών εγκατάστασης των συστημάτων ΑΠΕ	
OTE: Εισαγωγή φυσικού αερίου σε βασικά κτήρια του ΟΤΕ στην Αττική	
OTE: Διατήρηση της πτωτικής τάσης όσον αφορά την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης	
Απορρίμματα	
OTE: Πιλοτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης σε επιλεγμένα κτήρια	
COSMOTE: Συλλογή 15kg τηλεφώνων και αξεσουάρ ανά σημείο συλλογής	
COSMOTE: Ανακύκλωση του 100% της ποσότητας των ΑΗΗΕ που αποσύρεται	
COSMOTE: Ανακύκλωση του 100% των συσσωρευτών μολύβδου που αποσύρονται	
COSMOTE: Ανακύκλωση του 100% των λιπαντελαίων που αποσύρονται	
OTE: Ανακύκλωση υλικών συσκευασίας στο Δίκτυο Καταστημάτων ΟΤΕ	
COSMOTE: Εναλλακτική διαχείριση των απορριμμάτων συσκευασιών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης, κατά 100%	
COSMOTE Επαναχρησιμοποίηση του 30% των μελανοδοχείων που αγοράζονται και εναλλακτική διαχείριση του 100% των μη ανακυκλώσιμων	
Νερό	
OTE: Μείωση της κατανάλωσης νερού κατά 5%	
Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία	
COSMOTE: Αύξηση των σημείων μέτρησης του «Πεδίον 24» στα 205	

Στόχοι 2013
Απορρίμματα
OTE-COSMOTE: Διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου προγράμματος ανακύκλωσης υλικών συσκευασίας στο Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ και στο νέο κτίριο γραφείων στην Παιανία
OTE-COSMOTE: Εναρμόνιση των προγραμμάτων ανακύκλωσης τηλεφώνων και αξεσουάρ στο Δίκτυο Καταστημάτων ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS
OTE-COSMOTE: Ανακύκλωση του 100% των τεχνικών απορριμμάτων που αποσύρονται
Νερό
Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία
COSMOTE: Εγκατάσταση 15 πρόσθετων σταθμών μέτρησης το 2013

7. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
ΓΙΑ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012

7.1 Δείκτης AccountAbility Principles Standard
(AA1000)

Αρχή που εφαρμόζεται	Μέθοδοι	Θέση στον απολογισμό	Επίπεδο κάλυψης
Συμμετοχικότητα	Ορισμός των βασικών ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση βασικών θεμάτων	2.3.1 Αρχές Στρατηγικού Πλαισίου ΕΥ 2.3.2 Μεθοδολογία της ουσιαστικότητας 2.6.1 Προσέγγιση Διαχείρισης της Συμμετοχής των Ενδιαφερόμενων Μερών 2.6.2 Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών σχετικά με την ΕΥ 2.6.3 Επισκόπηση της Συμμετοχής Ενδιαφερόμενων Μερών κατά το 2012	Πλήρως
Ουσιαστικότητα	Ορισμός των θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της	2.3.1 Αρχές Στρατηγικού Πλαισίου ΕΥ 2.3.2 Μεθοδολογία της ουσιαστικότητας 2.6.1 Προσέγγιση Διαχείρισης της Συμμετοχής των Ενδιαφερόμενων Μερών 2.6.2 Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών σχετικά με την ΕΥ 2.6.3 Επισκόπηση της Συμμετοχής Ενδιαφερόμενων Μερών κατά το 2012	Πλήρως
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση σε βασικά θέματα και στη διαφάνεια όσον αφορά στην απόδοση	2.3.1 Αρχές Στρατηγικού Πλαισίου ΕΥ 2.3.2 Μεθοδολογία της ουσιαστικότητας 2.6.1 Προσέγγιση Διαχείρισης της Συμμετοχής των Ενδιαφερόμενων Μερών 2.6.2 Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών σχετικά με την ΕΥ 2.6.3 Επισκόπηση της Συμμετοχής Ενδιαφερόμενων Μερών κατά το 2012	Πλήρως

7.2 Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Έκθεση Απολογισμού ή Αναφοράς (Communication on Progress - COP) για το 2012

«Ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνεχίζουν και το 2012 να είναι ευθυγραμμισμένοι με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε, που αποτελούν βασικό σημείο αναφοράς για την εσωτερική μας λειτουργία, αλλά και για τις σχέσεις μας με τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη. Είναι σημαντικό να στηρίζουμε ενεργά τις 10 αυτές αρχές και την Εταιρική Υπευθυνότητα».

Μιχάλης Τσαμάζ,

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

Από το 2008, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE υποστηρίζουν το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, τη μεγαλύτερη οικειοθελή πρωτοβουλία εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στον κόσμο και ακολουθούν τις δέκα οικουμενικές αξίες στους τομείς στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των προτύπων εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς.

Ο Απολογισμός ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2012, περιλαμβάνει μια λεπτομερή παρουσίαση των προτεραιοτήτων, των δραστηριοτήτων, των στόχων και των αποτελεσμάτων των εταιρειών, βασισμένη σε μια προσέγγιση τεσσάρων πυλώνων, με γνώμονα τους εργαζομένους, την αγορά, το περιβάλλον και την κοινωνία. Κατά το 2012, τα επιτεύγματα του ΟΤΕ και της COSMOTE όσον αφορά στην τήρηση των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου περιλαμβάνουν τα εξής:

- Περαιτέρω επέκταση και συστηματοποίηση των προσπάθειών για καταγραφή, μέτρηση και σταδιακή μείωση του «περιβαλλοντικού αποτυπώματος» του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Καθώς η ιδιαίτερα δύσκολη περίοδος για την οικονομία της Ελλάδας συνεχίζεται, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αποτελούν κύριες κινητήριες δυνάμεις ως προς την ανάπτυξη και τις επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες και υποδομές. Ο κομβικός σημασίας στόχος των δύο εταιρειών για την επέκταση της ευρυζωνικότητας σε ολόκληρη τη χώρα συνεχίζει να αποτελεί βασική προτεραιότητα, ενώ ταυτόχρονα ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος στις απομακρυσμένες περιοχές της χώρας και στη διευκόλυνση της πρόσβασης σε νέες τεχνολογίες για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.
- Συνέχιση της μακροχρόνιας δέσμευσης των δύο εταιρειών ως προς τα παιδιά, τους νέους και τους φοιτητές, καθώς και τους ηλικιωμένους και τα άτομα με αναπηρία, μέσω της ανάπτυξης συνεργασιών και της υποστήριξης Μ.Κ.Ο. που ασχολούνται ειδικά με την παροχή βοήθειας σε αυτές τις κοινωνικές ομάδες.
- Ενίσχυση των πολιτικών και των πρακτικών που διασφαλίζουν την ευημερία και την εξέλιξη των εργαζομένων, μέσω της εφαρμογής πολιτικών ίσων ευκαιριών και με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Υποστήριξη μιας ισχυρής πολιτικής δεοντολογίας και καταπολέμησης της διαφθοράς και υποστήριξη μηχανισμών που προάγουν τη διαφανή και υπεύθυνη επαγγελματική συμπεριφορά.

Ο Απολογισμός 2012 του ΟΤΕ και της COSMOTE είναι διαθέσιμος σε ηλεκτρονική μορφή στο: www.ote-cosmote-cr2012.gr

**Οι 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών:
δράσεις που καταγράφηκαν στον Απολογισμό ΕΥ 2012**

Θέμα	Αρχή	Θέση στον απολογισμό	Επίπεδο κάλυψης
Ανθρώπινα δικαιώματα	1. Υποστήριξη και σεβασμός προς τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα	4.4.1 Πλαίσιο Πολιτικής για τη Δίκαιη Εργασία	Πλήρως
	2. Διασφάλιση μη εμπλοκής σε παραβιάσεις των ανθρώπινων δικαιωμάτων	4.4.1 Πλαίσιο Πολιτικής για τη Δίκαιη Εργασία 3.5.1 Πολιτικές του ΟΤΕ και της COSMOTE για τις Υπεύθυνες Προμήθειες	Πλήρως
Πρότυπα εργασίας	3. Προώθηση της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης	4.4 Δίκαιη Εργασία	Πλήρως
	4. Εξάλειψη όλων των μορφών καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας	4.4.1 Πλαίσιο Πολιτικής για τη Δίκαιη Εργασία 3.5.1 Πολιτικές του ΟΤΕ και της COSMOTE για τις Υπεύθυνες Προμήθειες	Πλήρως
	5. Ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας	4.4.1 Πλαίσιο Πολιτικής για τη Δίκαιη Εργασία 3.5.1 Πολιτικές του ΟΤΕ και της COSMOTE για τις Υπεύθυνες Προμήθειες	Πλήρως
	6. Εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και στην απασχόληση	4.4.3 Καταπολέμηση των διακρίσεων, ίσες ευκαιρίες και διαφορετικότητα	Πλήρως
Περιβάλλον	7. Υποστήριξη της προληπτικής προσέγγισης αναφορικά με τα περιβαλλοντικά ζητήματα	6.4 Διαχείριση Ενέργειας και Αντιμετώπιση Κλιματικής Αλλαγής 6.5.1 Διαχείριση Απορριμμάτων 6.6 Άλλες Περιβαλλοντικές Πλευρές της Λειτουργίας ΟΤΕ και COSMOTE	Πλήρως
	8. Ανάλυση πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	6.2.2 Περιβαλλοντική Διαχείριση 6.3 ΤΠΕ και Βιώσιμη Ανάπτυξη 6.4 Διαχείριση Ενέργειας και Αντιμετώπιση Κλιματικής Αλλαγής 6.5 Κατανάλωση Πρώτων Υλών και Διαχείριση Απορριμμάτων 6.7 Δράσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης	Πλήρως
	9. Ενθάρρυνση της ανάπτυξης και διάδοσης τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον	6.3 ΤΠΕ και Βιώσιμη Ανάπτυξη 6.4.2.2. Εξοικονόμηση Ενέργειας	Πλήρως
Καταπολέμηση της διαφθοράς	10. Καταπολέμηση της διαφθοράς σε κάθε της μορφή, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	2.5.1, 5.3 Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Δραστηριότητες Κανονιστικής Συμμόρφωσης για το 2012	Πλήρως
Συμβολή στους ευρύτερους στόχους ανάπτυξης		1.1 Επενδύουμε στην Ψηφιακή Ελλάδα 3.3.3 Ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην περιφέρεια 3.6 Ασφάλεια στο Διαδίκτυο και ευαισθητοποίηση του κοινού 5.2 Κοινωνικά Προϊόντα, Υπηρεσίες και Προσφορές 5.3 Κοινωνική Συνεισφορά	Πλήρως

7.3 Δείκτης Global Reporting Initiative G3.1

Επεξήγηση δεικτών: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Εκτός= Εκτός έκθεσης

GRI	Συνοπτική περιγραφή	Κατάσταση	Ενότητα Απολογισμού
Στρατηγική και ανάλυση			
1.1	Δήλωση ανώτατου αρμόδιου λήψης αποφάσεων	Π	A
1.2	Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες	Π	A 2.1,2, 6.3 2.8 6.1, 4.2, 5.1, 6.8
Προφίλ του Οργανισμού			
2.1	Επωνυμία του οργανισμού	Π	B 1.2.1
2.2	Μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες	Π	1.3
2.3	Δομή λειτουργιών οργανισμού	Π	1.2.1
2.4	Τοποθεσία της έδρας	Π	B
2.5	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται	Π	1.2.1
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Π	1.2.1,2 https://www.ote.gr/documents/10280/2664850/ekthesiQ4_2012_gr.PDF/49df8e64-ee54-495b-bd50-76ae5f96be31
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	Π	1.2.1
2.8	Μέγεθος του οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό	Π	B, 1.2.1 https://www.ote.gr/documents/10280/2664850/ekthesiQ4_2012_gr.PDF/49df8e64-ee54-495b-bd50-76ae5f96be31
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού	Π	1.2.3 https://www.ote.gr/documents/10280/2664850/ekthesiQ4_2012_gr.PDF/49df8e64-ee54-495b-bd50-76ae5f96be31
2.10	Βραβεία που λήφθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού	Π	2.7.2
Παράμετροι Απολογισμού			
3.1	Περίοδος Απολογισμού	Π	B
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου Απολογισμού	Π	B
3.3	Κύκλος Απολογισμού	Π	B
3.4	Σημείο επικοινωνίας σχετικά με τον Απολογισμό	Π	B
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού	Π	B 2.3.2, 2.6.2, 3
3.6	Όρια Απολογισμού	Π	B
3.7	Περιορισμοί ως προς τα όρια ή το πεδίο του Απολογισμού	Π	B
3.8	Κοινοπραξίες, θυγατρικές και εξωτερική ανάθεση	Π	B

3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων	Π	B
3.10	Επιπτώσεις και επεξήγηση των αναθεωρήσεων των πληροφοριών	Π	B
3.11	Σημαντικές αλλαγές στον Απολογισμό (πεδίο, όρια, μέθοδοι)	Π	B
3.12	Πίνακας δεικτών GRI	Π	7
3.13	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης	Π	B, 7.4
Διακυβέρνηση, Υποχρεώσεις και Δεσμεύσεις			
4.1	Δομή Διακυβέρνησης	Π	2.4.1,2 4.4.3
4.2	Υπόδειξη εάν ο Πρόεδρος του Δ.Σ. είναι επίσης Διευθύνων Σύμβουλος	Π	A, 2.4.1,2
4.3	Προσδιορισμός των ανεξάρτητων μελών του Συμβουλίου	Π	2.4.2
4.4	Μηχανισμοί επικοινωνίας των μετόχων και των εργαζομένων με το Συμβούλιο	Π	2.4.2 4.4.3
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των ανώτατων στελεχών και της επίδοσης του οργανισμού	Π	2.4.2
4.6	Διαδικασίες του Συμβουλίου για την αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων	Π	2.4.2, 2.5.1
4.7	Διαδικασίες καθορισμού της εξειδίκευσης των μελών του Συμβουλίου	Π	https://www.ote.gr/web/guest/corporate/ir/corporate-governance/board-of-directors
4.8	Εσωτερικές δηλώσεις για την αποστολή, τους κώδικες και τις αρχές	Π	2.3.3, 5.1, 6.2
4.9	Διακυβέρνηση του Συμβουλίου σχετικά με την απόδοση σε θέματα αειφορίας	Π	2.2, 2.3.4, 3.2, 3.3, 4.2
4.10	Αξιολόγηση της απόδοσης του Συμβουλίου σε θέματα αειφορίας	Π	2.4.2
4.11	Προληπτική προσέγγιση	Π	2.3.1, 2, 4.3.1, 2 6.4, 6.5.1, 6.6.4.1
4.12	Εξωτερικοί χάρτες, κώδικες και αρχές	Π	2.7.1
4.13	Ιδιότητα μέλους σε σωματεία και φορείς υποστήριξης	Π	2.7.1, 3.2.2
4.14	Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν	Π	2.6.1, 3
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών για συμμετοχή	Π	2.6.1, 2
4.16	Προσεγγίσεις για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών	Π	2.6.1,3
4.17	Θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	Π	2.6.1,3
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ			
Κοινοποίηση της προσέγγισης της διοίκησης			
Οικονομική απόδοση		Π	3.1, 3.9, 3.10

Παρουσία στην αγορά		Π	3.1, 3.9, 3.10
Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις		Μ	2.1, 2.2, 3.1, 3.9, 3.10
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	Μ	1.2 (Πίνακας 2)
EC2	Οικονομικές επιπτώσεις λόγω κλιματικής αλλαγής	Μ	6.3, 6.4
EC3	Κάλυψη του καθορισμένου προγράμματος παροχών του οργανισμού	Εκτός	
EC4	Οικονομική βοήθεια από την Κυβέρνηση	Π	1.2.2
EC5	Κατώτατος μισθός πρόσληψης σε σύγκριση με τον βασικό μισθό	Π	4.4.3
EC6	Τοπικοί προμηθευτές	Εκτός	
EC7	Τοπικές προσλήψεις	Εκτός	
EC8	Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που ωφελούν το κοινό	Μ	1.1, 3.3.1, 2, 3, 5.2.1, 2, 3 6.3, 6.6.3, 6.6.4
EC9	Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Μ	1.1, 3.3.2, 3, 5.2.1, 2, 3
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
Κοινοποίηση της προσέγγισης της διοίκησης			
Υλικά		Π	6.2, 6.2.1, 6.5, 6.8
Ενέργεια		Π	6.2, 6.2.1, 6.4.2.1, 6.4.2.2, 6.8
Νερό		Π	6.2, 6.2.1, 6.6.2, 6.8
Βιοποικιλότητα		Π	6.2, 6.2.1, 6.6.3, 6.8
Εκπομπές, ρευστά και απόβλητα		Π	6.2, 6.2.1, 6.4.1, 6.4.2.2, 6.5, 6.6.1, 6.6.2, 6.8
Προϊόντα και υπηρεσίες		Π	6.2, 6.2.1, 6.4.2.2, 6.5, 6.6.3, 6.6.4, 6.8
Συμμόρφωση		Π	6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.6.4, 6.8
Μετακινήσεις		Π	6.2, 6.2.1, 6.4.1, 6.4.2.1, 6.4.2.2.3, 6.8
Γενική προσέγγιση		Π	6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.6.4, 6.8
EN1	Όγκος υλικών που χρησιμοποιήθηκαν	Μ	6.5.1.3, 6.5.2
EN2	Υλικά από ανακύκλωση	Μ	6.5.3
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας από πρωτογενείς πηγές	Π	6.4.2.1
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας από πρωτογενείς πηγές	Π	6.4.2.1
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	Π	6.4.2.2
EN6	Πρωτοβουλίες για ενεργειακή απόδοση και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	Π	6.3, 6.4.2.1, 6.4.2.2
EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	Μ	6.4.1.3, 6.4.2.2.3, 6.5.1.3
EN8	Συνολική άντληση νερού	Π	6.6.2
EN9	Επίπτωση της άντλησης νερού	Π	6.6.2
EN10	Νερό που ανακυκλώθηκε και επαναχρησιμοποιήθηκε	Π	6.6.2
EN11	Ακίνητα περιουσιακά στοιχεία σε ή δίπλα σε προστατευμένες περιοχές	Μ	6.6.3
EN12	Επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα	Π	6.6.3, 6.6.4.1, 6.6.4.2
EN13	Βιότοποι που προστατεύονται ή αποκαταστάθηκαν	Π	6.6.3

EN14	Στρατηγική για τη βιοποικιλότητα	M	6.6.3
EN15	Απειλούμενα είδη	Π	6.6.3
EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	Π	6.4.1.1, 6.4.1.2
EN17	Άλλες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	Π	6.4.1.3
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	Π	6.4.2.2
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον	Π	6.6.1
EN20	Εκπομπές NOx, SOx και άλλων αερίων	Π	6.4.1.1
EN21	Απορρίψεις υγρών αποβλήτων	Π	6.6.2
EN22	Απόβλητα με βάση τον τύπο και τη μέθοδο απόρριψης	Π	6.5.1, 6.5.2, 6.5.3
EN23	Σημαντικές διαρροές	Π	6.5.1.1.1, 6.5.1.1.2, 6.6.2
EN24	Απόβλητα που κρίνονται επιβλαβή σύμφωνα με τη Σύμβαση της Βασιλείας	Π	6.5.1.1
EN25	Επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα από την απόρριψη και την απορρόφηση των αποβλήτων	Π	6.6.2
EN26	Πρωτοβουλίες για τον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων	Π	6.4.2.1, 6.4.2.2, 6.5, 6.6.1-6.6.6
EN27	Υλικά συσκευασίας	M	6.5.2
EN28	Μη συμμόρφωση με τους περιβαλλοντικούς κανονισμούς	Π	6.2.2
EN29	Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τις μεταφορές	Π	6.4.1, 6.4.1.3, 6.4.2.1, 6.4.2.2.3
EN30	Έξοδα για την προστασία του περιβάλλοντος	M	6.2.2, 6.6.4.1
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ			
Κοινοποίηση της προσέγγισης της διοίκησης			
Απασχόληση		Π	4.1, 4.9
Σχέσεις Εργαζομένων/Διοίκησης		Π	4.4.1, 4.9
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία		Π	4.3.1, 2, 4.9
Εκπαίδευση και επιμόρφωση		Π	4.6.1, 2
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες		Π	4.4.3
Ίσες αμοιβές σε άνδρες και γυναίκες		Π	4.4.3
LA1	Εργατικό δυναμικό ανά τύπο απασχόλησης, περιοχή, φύλο	Π	4.4.3 (Πίνακας διαφορετικότητας εργατικού δυναμικού)
LA2	Κύκλος εργασιών εργαζομένων	M	4.4.3 (Πίνακας κύκλου εργασιών)
LA3	Παροχές για εργαζομένους πλήρους απασχόλησης	Π	4.5
LA4	Κάλυψη συμβάσεων συλλογικής διαπραγμάτευσης	Π	4.4.2
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης πριν από λειτουργικές αλλαγές	Π	4.4.1
LA6	Ποσοστό εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας	M	4.3.1
LA7	Επαγγελματικές ασθένειες, απώλειες ημερών εργασίας και θάνατοι	M	4.3.3
LA8	Επιμόρφωση για σοβαρές ασθένειες	Π	4.3.4

LA9	Συμφωνίες συνδικάτων για θέματα Υγείας και Ασφάλειας	Π	4.3.1
LA10	Επιμόρφωση ανά εργαζόμενο με βάση το φύλο και την κατηγορία	Μ	4.3.4, 4.6.2
LA11	Προγράμματα διά βίου μάθησης	Μ	4.6.2
LA12	Εκθέσεις επίδοσης και εξέλιξης ανά φύλο	Π	4.6.1
LA13	Φορείς διακυβέρνησης με βάση τα κριτήρια διαφορετικότητας	Μ	4.4.3
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανά φύλο	Π	4.4.3
LA15	Επιστροφή από γονική άδεια και ποσοστά διακράτησης προσωπικού ανά φύλο	Εκτός	
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ			
Κοινοποίηση της προσέγγισης της διοίκησης			
	Πρακτικές επενδύσεων και προμηθειών	Μ	3.5.1,2, 3.10
	Καταπολέμηση των διακρίσεων	Π	4.4.3
	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης	Π	4.4.2
	Παιδική εργασία	Π	4.4.2
	Πρόληψη καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας	Π	4.4.2
	Πρακτικές ασφάλειας	Π	3.8
	Δικαιώματα σε τοπικό επίπεδο	Εκτός	
	Αξιολόγηση	Μ	3.5.1, 2, 4.4.3
	Επανάρθωση	Μ	4.4.3
HR1	Έλεγχος επενδυτικών συμβάσεων και εφαρμογής ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Εκτός	
HR2	Εξέταση των προμηθευτών σε σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα	Εκτός	
HR3	Εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Εκτός	
HR4	Περιστατικά διακρίσεων	Π	4.4.3
HR5	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης	Π	3.5.1, 2, 4.4.1, 2
HR6	Παιδική εργασία σε επιχειρηματικές δραστηριότητες και στην αλυσίδα προμηθειών	Π	3.5.1, 2, 4.4.1, 2
HR7	Καταναγκαστική εργασία σε επιχειρηματικές δραστηριότητες και στην αλυσίδα προμηθειών	Π	3.5.1, 2, 4.4.1, 2
HR8	Εκπαίδευση του προσωπικού ασφάλειας σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Μ	3.8
HR9	Ανθρώπινα δικαιώματα αυτόχθονων λαών	Εκτός	
HR10	Αναθεωρήσεις ή αξιολογήσεις κινδύνων σε σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα	Εκτός	
HR11	Παράπονα που υποβλήθηκαν σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα	Εκτός	

ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
Κοινοποίηση της προσέγγισης της διοίκησης			
Τοπικές κοινωνίες		Π	5.1, 5.6, 6.6.4
Διαφθορά		Π	2.5.1, 3
Δημόσια πολιτική		Π	3.1, 2.1, 2.2
Αντιανταγωνιστική συμπεριφορά		Π	3.2.1, 2.2
Συμμόρφωση		Π	2.5.1
S01	Προγράμματα συμμετοχής και επίδρασης των τοπικών κοινωνιών	M	2.6.1, 2, 5.1 6.6.3, 6.6.4
S02	Κάλυψη των αξιολογήσεων κινδύνου διαφθοράς	M	2.5.3
S03	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται για την καταπολέμηση της διαφθοράς	M	2.5.3
S04	Περιστατικά διαφθοράς και μέτρα που λήφθηκαν	M	2.5.3
S05	Δημόσια πολιτική και θέσεις ομάδων πίεσης (θόμπι)	Π	3.2.2
S06	Πολιτικές δωρεές και εισφορές	Π	2.5.1
S07	Δικαστικές ενέργειες για αντιανταγωνιστική συμπεριφορά	Π	3.2.1
S08	Πρόστιμα και κυρώσεις για μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς	Π	3.2.1, 3.4.1, 4.3, 3.8
S09	Αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες	M	1.1, 5.1, 6.6.3, 6.6.4
S010	Πρόληψη και μείωση των αρνητικών επιπτώσεων	Εκτός	
ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ			
Κοινοποίηση της προσέγγισης της διοίκησης			
Υγεία και ασφάλεια πελατών		Π	3.4.3
Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών		Π	3.4.3
Ανακοινώσεις μάρκετινγκ		Π	3.4.1
Απόρρητο πελατών		Π	3.8
Συμμόρφωση		Π	3.4.3, 3.8
PR1	Επιπτώσεις της πολιτικής για την Υγεία και την Ασφάλεια στον κύκλο ζωής των προϊόντων	Π	3.4.3, 6.5.1, 6.6.4
PR2	Μη συμμόρφωση με κανονισμούς Υγείας και Ασφάλειας σε σχέση με προϊόντα	Π	3.4.3, 6.5.1, 6.6.4
PR3	Πληροφορίες σχετικές με προϊόντα	Π	3.4.3, 6.6.4.1
PR4	Μη συμμόρφωση με πρότυπα για πληροφορίες σχετικές με προϊόντα	Π	3.4.3
PR5	Ικανοποίηση των πελατών	Π	3.7.1, 2
PR6	Πρότυπα μάρκετινγκ	Π	3.4.1, 3
PR7	Μη συμμόρφωση με τα πρότυπα μάρκετινγκ	Π	3.4.1, 3
PR8	Παράπονα σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων των πελατών	M	3.8
PR9	Πρόστιμα για μη συμμόρφωση με κανονισμούς προϊόντων	Π	3.4.1, 3, 3.8

7.4 Εξωτερικός Έλεγχος

7.4.1 Έκθεσης Ανεξάρτητης Διασφάλισης

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε. ('Deloitte') προς τη διοίκηση του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. ('ΟΤΕ') και της εταιρείας COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. ('COSMOTE') επί του ενιαίου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ('ΕΥ') 2012 για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2012.

Εύρος εργασίας και τα πρότυπα διασφάλισης που χρησιμοποιήσαμε

Η εταιρική ομάδα ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE μας ανέθεσε την:

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

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

2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης στους παρακάτω επιλεγμένους δείκτες επίδοσης:

Κοινοί δείκτες επίδοσης ΟΤΕ και COSMOTE:

- Αριθμός παραπόνων από πελάτες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, σελ. 49
- Δείκτης αφοσίωσης (TRIM), σελ. 50
- Έρευνα παρακολούθησης της κοινής γνώμης όσον αφορά την κοινωνική ευαισθησία, σελ. 50
- Προμηθευτές που αξιολογήθηκαν σε ποσοστό επί της αξίας των προμηθειών, σελ. 44
- Αριθμός υποτροφιών και τιμητικών διακρίσεων ΟΤΕ-COSMOTE για φοιτητές με χαμηλό εισόδημα ή αναπηρία, σελ. 76
- Δαπάνες εταιρικής υπευθυνότητας για το 2012, σελ. 73
- Συνολικός αριθμός εργαζόμενων που εκτέθηκαν σε εργατικά ατυχήματα και σύνολο ημερών απουσίας, σελ. 58
- Κατανομή προσωπικού ανά φύλο, σελ. 63
- Ποσοστό γυναικών με άμεση αναφορά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, σελ. 62
- Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εργαζόμενο και συνολικός αριθμός εργαζομένων που συμμετείχαν στις εκπαιδεύσεις, σελ. 66
- Αριθμός καταγγελιών για θέματα διάκρισης, σελ. 61
- Αποχωρήσεις υπαλλήλων σε ποσοστό επί του συνόλου των εργαζομένων, σελ. 64
- Άμεση και έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας (GWh), σελ. 93
- Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου λόγω κατανάλωσης ενέργειας, σε CO₂eq, σελ. 91-92
- Ποσότητα ανακυκλωμένων λιπαντικών (τόνοι), σελ. 99
- Ποσότητα ανακυκλωμένων συσσωρευτών (τόνοι), σελ. 99

Δείκτες επίδοσης ΟΤΕ

- Αριθμός παιδιών που συμμετείχαν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ «Εργαστήρι Εικαστικών Τεχνών με θέμα τις Τηλεπικοινωνίες» για παιδιά από 5-10 ετών, σελ. 78
- Ποσότητα τεχνικών απορριμμάτων (μέταλλα & καλώδια) που ανακυκλώνονται (τόνοι), σελ. 99

Δείκτες επίδοσης COSMOTE

- Αριθμός μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας από ειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE και από ανεξάρτητους φορείς, σελ. 105
- Συνολικός αριθμός εκπαιδεύσεων σε θέματα ασφάλειας εργασίας αναρριχητών και εναερίων, σελ. 60

3. Παροχή διασφάλισης για την αυτοαξιολόγηση στο GRI

Διασφάλιση ότι η αυτοαξιολόγηση του ΟΤΕ και της COSMOTE στο επίπεδο Β+, όπως αυτό αναφέρεται στη σελίδα 6, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών του GRI για τη σύνταξη του ενιαίου Απολογισμού, δεν είναι ουσιωδώς ανακριβής.

Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα. Παρέχουμε μέτρια (δηλ. περιορισμένη) διασφάλιση Τύπου 1 σύμφωνα με το AA1000AS. Ένα έργο Τύπου 1 απαιτεί να αναφέρουμε στην έκθεσή μας τον τρόπο και το βαθμό συμμόρφωσης με το AA1000APS. Προκειμένου να επιτύχουμε διασφάλιση μέτριου επιπέδου, χρησιμοποιήσαμε τα κριτήρια στο AA1000AS για να αξιολογήσουμε την τήρηση του AA1000APS σε συνδυασμό με τη βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία και ελεγχόμενη ποιοτικώς προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση.

Παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). Η εξασφάλιση της περιορισμένης διασφάλισης, προϋποθέτει την επισκόπηση των διαδικασιών, των συστημάτων και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη των περιοχών για τις οποίες παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση. Η προσέγγιση αυτή είναι σχεδιασμένη έτσι, ώστε να 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 ο ΟΤΕ και η COSMOTE για να εντοπίσει και να καθορίσει τα σημαντικά θέματα προκειμένου να συμπεριληφθούν στον ενιαίο Απολογισμό ΕΥ. Η επισκόπησή μας περιελάμβανε και τα θέματα που κάλυψαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης σε σχέση με τον ΟΤΕ και την COSMOTE, αλλά και Απολογισμούς ΕΥ άλλων εταιρειών τηλεπικοινωνιών για το έτος 2012, προκειμένου να επαληθεύσουμε τα ουσιώδη θέματα που εντοπίστηκαν από τον ΟΤΕ και την COSMOTE.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα ΕΥ, συμπεριλαμβανομένης και της ομάδας ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE, ώστε να κατανοήσουμε τις διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων ΕΥ, την εμπλοκή με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε θέματα ΕΥ, καθώς και την υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων ΕΥ, κατά την διάρκεια του έτους 2012.
- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και ελέγχους που σχετίζονται με τη συλλογή των στοιχείων, τη συγκέντρωση, την επαλήθευση και την παρουσίαση των επιλεγμένων δεικτών επίδοσης ΕΥ.
- Επισκοπήσαμε τις πληροφορίες και εξηγήσεις που υποστηρίζουν τις ουσιώδεις δηλώσεις και ισχυρισμούς του ΟΤΕ και της COSMOTE που περιέχονται στον ενιαίο Απολογισμό σχετικά με τις επιδόσεις στην ΕΥ για το 2012.
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση του ΟΤΕ και 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 116-121 καλύπτει τους σχετικούς δείκτες, και
- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο του ενιαίου Απολογισμού ΕΥ σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγήθηκαμε βελτιώσεις / προσθήκες στον ενιαίο Απολογισμό, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Η ανεξαρτησία και οι δεξιότητες μας στην παροχή διασφάλισης στον ΟΤΕ και στην COSMOTE

- Τηρήσαμε τους κανόνες και τις πολιτικές ανεξαρτησίας της Deloitte που συνάδουν και σε μερικές περιπτώσεις υπερβαίνουν τις απαιτήσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (International Federation of Accountants Code of Ethics for Professional Accountants) στον ρόλο τους ως ανεξάρτητοι ελεγκτές. Ειδικότερα, οι κανόνες αυτοί δεν επιτρέπουν την ανάληψη οικονομικών, εμπορικών θέσεων ή θέσεων εταιρικής διακυβέρνησης και ιδιοκτησίας οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να επηρεάσουν ή θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία μας, ενώ αποτρέπουν και την εμπλοκή μας στην προετοιμασία του Απολογισμού. Επιβεβαιώσαμε στον ΟΤΕ και στην COSMOTE ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας κατά την διάρκεια του 2012 και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν «ελεγχόμενες» υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά μας.
- Η ομάδα μας αποτελείται από ένα συνδυασμό εγκεκριμένων Λογιστών με επαγγελματικούς τίτλους παροχής υπηρεσιών ελέγχων και διασφάλισης, καθώς και από επαγγελματίες με εμπειρία σε θέματα περιβαλλοντικά, εταιρικής υπευθυνότητας και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με πολυετή εμπειρία σε υπηρεσίες διασφάλισης απολογισμών ΕΥ.

Ρόλοι και αρμοδιότητες

Η ομάδα ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE συνέταξε τον ενιαίο Απολογισμό ΕΥ που απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως αυτά ορίζονται στο κεφάλαιο "Προσέγγιση Διοίκησης" στη σελίδα 24. Η ομάδα, η οποία συλλέγει και οργανώνει τα δεδομένα του ενιαίου Απολογισμού ΕΥ από τα μέλη της Ενδοεταιρικής ομάδας ΕΥ, είναι επίσης υπεύθυνη για την κατάρτιση του ενιαίου Απολογισμού ΕΥ καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτόν. Οι Γενικοί Διευθυντές είναι οι αρμόδιοι για την έγκριση των στοιχείων του ενιαίου

Απολογισμού, για τον καθορισμό των στόχων ΕΥ και για τη δημιουργία και διατήρηση του κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα του ενιαίου Απολογισμού.

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

Οι παρατηρήσεις και οι εισηγήσεις μας

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν στις ακόλουθες σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής τους στον τομέα της ΕΥ, κατά τη διάρκεια του 2012:

- Υιοθέτησαν μία κοινή στρατηγική ΕΥ, με κοινά προγράμματα και δράσεις τα οποία παρουσιάζονται με ένα σαφή και ολοκληρωμένο τρόπο στον ενιαίο Απολογισμό ΕΥ.
- Διεξήγαγαν μια εκτεταμένη έρευνα σχετικά με τη γνώμη των ενδιαφερόμενων μερών σε θέματα ΕΥ του ΟΤΕ και της COSMOTE, που περιλάμβανε ομαδικές συζητήσεις (focus groups) και προσωπικές συνεντεύξεις σε βάθος (in-depth interviews)
- Προχώρησαν στην ανάπτυξη και χρήση μιας κοινής εφαρμογής για τη συλλογή, αναφορά και παρουσίαση των περιβαλλοντικών δεδομένων των δύο εταιριών.

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

Συμμετοχικότητα:

- Η Διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE έχει καθιερώσει μια διαδικασία διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη για τη διαμόρφωση μίας ολοκληρωμένης και συνεπούς στρατηγικής στα θέματα ΕΥ. Η μελλοντική και σταδιακή ενσωμάτωση της εν λόγω διαδικασίας στις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες που ακολουθεί ο ΟΤΕ και η COSMOTE, θα οδηγήσει σε μια περισσότερο δομημένη προσέγγιση του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ουσιαστικότητα:

- Στα πλαίσια των συνεντεύξεών μας με διευθυντικά στελέχη αρμόδια για τη διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων ΕΥ, διαπιστώσαμε την ύπαρξη καθιερωμένης επικοινωνίας των εν λόγω στελεχών με την ομάδα ΕΥ. Προτείνουμε η επικοινωνία αυτή να γίνεται σε περισσότερο θεσμική και τακτική βάση προκειμένου να διευκολυνθεί ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων ΕΥ.

Ανταπόκριση:

- Στον ενιαίο Απολογισμό ΕΥ περιέχονται μια σειρά από στόχους για περαιτέρω ενίσχυση της ανταπόκρισης σε ουσιαστικά θέματα ΕΥ. Προτείνουμε η Διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE να θέσει περισσότερο ποσοτικοποιημένους και στοχευμένους δείκτες επίδοσης στα πλαίσια των εν λόγω μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων στόχων.

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

Τα συμπεράσματά μας

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

1. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφάρμοσαν τις διαδικασίες, όπως αυτές περιγράφονται στη σελίδα 113 του ενιαίου Απολογισμού ΕΥ, οι οποίες συνάδουν με τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας και ανταπόκρισης όπως αυτές προδιαγράφονται στο AA1000 Πρότυπο Αρχών AccountAbility 2008 ('AA1000APS') και
2. Βάσει του έργου διασφάλισης που διενεργήσαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης ΕΥ, όπως αυτοί ορίζονται παραπάνω, καθώς και η αυτοαξιολόγηση του ΟΤΕ και της COSMOTE στο επίπεδο B+, όπως αναφέρεται στη σελίδα 6 αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών GRI για τη σύνταξη του ενιαίου Απολογισμού, είναι ουσιαστικά ανακριβείς.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Αγγλικής και Ελληνικής έκδοσης του ενιαίου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (ΕΥ), θα υπερισχύει η Αγγλική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματά μας.



Αθήνα, 29 Μαΐου 2013
Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.
Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων
Πάρις Ευθυμιάδης
Εταίρος

Deloitte.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-64

7.4.2 GRI Statement



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **OTE & COSMOTE** has presented its report "OTE - COSMOTE 2012 CORPORATE RESPONSIBILITY REPORT" 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. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 10 May 2013

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 OTE & COSMOTE has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 1 May 2013. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε.
COSMOTE – Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.
Λεωφ. Κηφισίας 99, 151 24 Μαρούσι
www.ote.gr, www.cosmote.gr