



Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017

Ο «Οδυσσέας» είναι ένα από τα προστατευόμενα είδη πουλιών που ζει στο Διοικητικό Μέγαρο του Ομίλου ΟΤΕ

Περιεχόμενα

Σχετικά με τον Απολογισμό

Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου	4
Προφίλ Απολογισμού	5

1. Όμιλος ΟΤΕ

1.1 Γενική Παρουσίαση Ομίλου	7
1.2 Εταιρική Διακυβέρνηση	11

2. Βιώσιμη Ανάπτυξη

2.1 Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης	13
2.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη	15
2.3 Ανάλυση Ουσιαστικότητας	16
2.4 Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών	17
2.5 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης	18
2.6 Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις	20
2.7 Επίδοση 2017 και Στόχοι 2018	22

3. Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

3.1 Προσέγγιση	24
3.2 Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης	25
3.3 Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	28
3.4 Επιχειρησιακή Συνέχεια	31
3.5 Ψηφιακός Μετασχηματισμός	30
3.6 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης	33
3.7 Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων	34
3.8 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας	37
3.9 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	39

4. Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη

4.1 Προσέγγιση	44
4.2 Απασχόληση	46
4.3 Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών	47
4.4 Υγεία και Ασφάλεια	49
4.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων	51
4.6 Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	52
4.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων	53

5. Ψηφιακή Κοινωνία

5.1 Προσέγγιση	56
5.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	57
5.3 Έρευνα και Καινοτομία	59
5.4 Υπεύθυνος Ανταγωνισμός	61
5.5 Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες	63
5.6 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	65

6. Καλύτερος Κόσμος για Όλους

6.1 Προσέγγιση	68
6.2 Συνδεσιμότητα για Όλους	69
6.3 Προσιτές Τιμές για Όλους	70
6.4 Πρόσβαση σε Όλους	71
6.5 Κοινωνική Συνεισφορά	72
6.6 Εθελοντισμός Εργαζομένων	77

7. Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους

7.1 Προσέγγιση	79
7.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	81
7.3 Κυκλική Οικονομία	85
7.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία	87
7.5 Άλλες περιβαλλοντικές πτυχές	88



Σχετικά με τον Απολογισμό

Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου



Το 2017, στον Όμιλο ΟΤΕ εργαστήκαμε με πίστη, πάθος και δέσμευση ώστε **με όχημα την τεχνολογία και την καινοτομία** να συμβάλουμε σε **έναν κόσμο, καλύτερο για όλους**.

Για να κάνουμε τον κόσμο μας καλύτερο, πρέπει πρώτα να διασφαλίσουμε τη βιωσιμότητά μας και να λειτουργούμε υπεύθυνα, ενισχύοντας τη **θετική μας συνεισφορά στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον**.

Το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ **διατήρησε τις ισχυρές του επιδόσεις**, παρά τις πιέσεις από το περιβάλλον, παραμένοντας ο μεγαλύτερος πάροχος τεχνολογίας στην ΝΑ Ευρώπη:

- Τα **έσοδα του Ομίλου** έφτασαν τα 3,9 δισ. ευρώ και η κερδοφορία EBITDA παρέμεινε ισχυρή στο 33,8%.
- Η **συνδρομική μας βάση ενισχύθηκε** σε όλες τις αγορές, από τη σταθερή και την κινητή τηλεφωνία, μέχρι τη συνδρομική τηλεόραση.
- Στη **σταθερή τηλεφωνία**, εντατικοποιήσαμε την ανάπτυξη του δικτύου μας, εδραιώνοντας τη θέση μας ως η **εταιρεία των οπτικών ινών** στην Ελλάδα. Ήδη 2,7 εκατ. νοικοκυριά και επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε προηγμένες ευρυζωνικές υπηρεσίες μέσω οπτικών ινών, με ταχύτητες έως 200Mbps. Στην Ρουμανία αντίστοιχα, πάνω από 2,6 εκατ. πελάτες μας απολαμβάνουν γρήγορο Internet μέσω οπτικών ινών. Το πλάνο του Ομίλου ΟΤΕ προβλέπει επενδύσεις άνω των **2 δισ. ευρώ έως το 2022** κυρίως για δίκτυα νέας γενιάς, και κάλυψη με οπτική ίνα εγκαταστάσεων μεγάλης κοινωνικής σημασίας, όπως πανεπιστημιακά ιδρύματα, κέντρα μεταφορών, βιομηχανικά πάρκα και δημόσια κτίρια.
- Στην **κινητή τηλεφωνία**, συνεχίσαμε την επέκταση των δικτύων 4G και 4G+, καλύπτοντας σχεδόν όλο τον πληθυσμό της Ελλάδας. Στην Ρουμανία, η

πληθυσμιακή κάλυψη 4G ξεπερνά το 85%. Προετοιμαζόμαστε ήδη για την **ανάπτυξη δικτύου κινητής 5ης γενιάς (5G)**, ως προϋπόθεση για την Κοινωνία του Gigabit.

- Εμπλουτίσαμε τις **υπηρεσίες** μας με **περισσότερα data** και **νέα ψηφιακά εργαλεία** και αναπτύξαμε νέα προϊόντα που κάνουν καλύτερη την καθημερινότητα των πελατών μας. Σχεδιάσαμε νέα κανάλια επικοινωνίας, ώστε η εξυπηρέτησή τους να γίνεται άμεσα και απλά.
- Φέραμε **νέες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις**, που ενισχύουν την αποδοτικότητα, τη συνεργασία και την απομακρυσμένη πρόσβαση και στηρίξαμε τον εκσυγχρονισμό του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα, αναλαμβάνοντας μεγάλα έργα ICT.

Ο **ψηφιακός μετασχηματισμός είναι νούμερο ένα προτεραιότητά μας**. Θέλουμε να φέρουμε τις δυνατότητες της τεχνολογίας σε όλους, χωρίς περιορισμούς, και αναλαμβάνουμε δράση στα κοινωνικά ζητήματα, ώστε κανείς να μην μείνει πίσω.

Αναγνωρίζοντας τις αυξημένες ανάγκες της κοινωνίας, στεκόμαστε δίπλα στους συνανθρώπους μας που χρειάζονται βοήθεια. **Το 2017, η κοινωνική συνεισφορά του Ομίλου ΟΤΕ ξεπέρασε τα 4,2 εκατ. ευρώ**, για δράσεις με στόχο την ενίσχυση των παιδιών και των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των νέων, αλλά και των ανθρώπων μεγαλύτερης ηλικίας, καθώς και για τη στήριξη των τοπικών κοινωνιών. Στις δράσεις αυτές ανήκει και το πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE για φοιτητές με οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες, που φέτος συμπληρώνει 17 χρόνια.

Η **προστασία του περιβάλλοντος** δεν είναι προαιρετική επιλογή. Είναι υποχρέωση όλων μας, αν θέλουμε να παραδώσουμε στις

επόμενες γενιές ένα βιώσιμο περιβάλλον. Το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ βελτίωσε κατά σχεδόν 20% την ενεργειακή του αποδοτικότητα και συνέχισε να μειώνει τις εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου. Καταφέραμε να ανακυκλώσουμε το 70% των παραγόμενων απορριμμάτων από τις δραστηριότητές μας, ενώ μόνο στην Ελλάδα, εξοικονομήσαμε 320 τόνους χαρτιού, περιορίζοντας δραστικά την κατανάλωση.

Μέσα από τις δράσεις του για την κοινωνία και το περιβάλλον, ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στους **Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης** που έχουν υιοθετήσει τα **Ηνωμένα Έθνη** για την αντιμετώπιση παγκόσμιων ζητημάτων, όπως η πρόσβαση στην εκπαίδευση, η οικονομική ανάπτυξη, η κλιματική αλλαγή και η ενέργεια.

Τίποτα από όσα έχουμε πετύχει δεν θα ήταν εφικτό χωρίς **τους ανθρώπους μας**, που με πάθος και επαγγελματισμό στηρίζουν το όραμα του Ομίλου ΟΤΕ για έναν καλύτερο κόσμο. Γι' αυτό, προτεραιότητά μας είναι να τους προσφέρουμε ένα ασφαλές και δημιουργικό περιβάλλον για να εργαστούν και να εξελιχθούν. Με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό της λειτουργίας του Ομίλου, αναπτύσσουμε νέα μοντέλα εργασίας και καλλιεργούμε τις ψηφιακές δεξιότητες όλων των εργαζομένων μας.

Το **2018, συνεχίζουμε τις δράσεις μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη** σε όλες τις χώρες όπου έχουμε παρουσία, με επίκεντρο τις ανάγκες της κοινωνίας και του περιβάλλοντος. Μέσα από την υπεύθυνη λειτουργία, τη θετική μας επίδραση στην οικονομία, την κοινωνία, το περιβάλλον και με τη δύναμη των ανθρώπων μας, δημιουργούμε **έναν κόσμο καλύτερο για όλους**.

Μιχάλης Τσαμάς

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ

Προφίλ Απολογισμού

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 του Ομίλου ΟΤΕ, αναφέρεται στις δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου.

Πεδίο Εφαρμογής και Όρια του Απολογισμού

Ο παρών Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης καλύπτει την περίοδο από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2017 (εκτός αν υπάρχει διαφορετική επισήμανση) και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών του Ομίλου ΟΤΕ.

Αυτή είναι η πρώτη έκθεση βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ, η οποία παρουσιάζει ενοποιημένα στοιχεία για τον Όμιλο. Συγκεντρώθηκαν πληροφορίες από τις ακόλουθες εταιρείες που συνεισφέρουν περίπου στο 99% των εσόδων του Ομίλου ΟΤΕ και απασχολούν περίπου το 98% των εργαζομένων του:

- ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕ Globe, ΟΤΕ Academy και COSMOTE e-value (όλες με κεντρικά γραφεία στην Ελλάδα),
- Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications (με κεντρικά γραφεία στην Ρουμανία),
- Telekom Albania (με κεντρικά γραφεία στην Αλβανία).

Καθορισμός Περιεχομένου Απολογισμού

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

- Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Έκδοση Απολογισμών Βιωσιμότητας (Sustainability Reporting Guidelines), GRI G4.
- Αρχές του Προτύπου AccountAbility

AA1000 για Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα και Ανταπόκριση.

- Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.
- Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας.

Πίνακες για την κάλυψη των απαιτήσεων των παραπάνω προτύπων παρέχονται στο [Παράρτημα](#).

Επιπλέον, οι εταιρείες έλαβαν υπόψη τους:

- Το όραμα και τους στρατηγικούς πυλώνες του Ομίλου για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.
- Τα αποτελέσματα του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Τα σημαντικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας.
- Τα σχόλια των ενδιαφερομένων μερών για τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016 για τις εταιρείες του Ομίλου του ΟΤΕ.

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

Δεδομένα Απολογισμού

Τα δεδομένα που περιέχονται στον Απολογισμό, προέρχονται από τα συστήματα καταγραφής του Ομίλου ΟΤΕ και περιλαμβάνουν ενδεικτικά: αθροιστικά οικονομικά δεδομένα σχετικά με το προσωπικό, την εξυπηρέτηση πελατών και συνοπτικά δεδομένα σχετικά με ρυθμιστικά θέματα.

Παράλληλα, περιλαμβάνουν δεδομένα σχετικά με το περιβάλλον, υπολογισμένα σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτές μεθόδους και βάσει των στοιχείων που παρέχονται από τις αρμόδιες

Διευθύνσεις των εταιρειών. Για τη συλλογή και παρουσίαση των στοιχείων, ακολουθήθηκαν οι ορισμοί και οι παράμετροι του GRI. Περισσότερα στοιχεία σχετικά με τις τεχνικές μέτρησης και τους τρόπους υπολογισμού των στοιχείων, παρέχονται στον Απολογισμό.

Δεν υπάρχουν σημαντικές επαναδιατυπώσεις πληροφοριών που παρουσιάστηκαν σε προηγούμενους Απολογισμούς.

Σύνταξη σε συμφωνία με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 έχει συνταχθεί «σε συμφωνία» (in accordance) με τη Βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4.

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

Online παρουσίαση στοιχείων Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017

Στο www.otegroupsustainability2017.gr, τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να ενημερωθούν εύκολα και γρήγορα, για τη στρατηγική και τις επιδόσεις του Ομίλου ΟΤΕ, σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, για το έτος 2017.

Σχόλια σχετικά με τον Απολογισμό

Ο Απολογισμός δημοσιεύεται εξολοκλήρου διαδικτυακά, σε ηλεκτρονική μορφή. Κάθε γνώμη, υπόδειξη και σχόλιο των αναγνωστών για τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι ευπρόσδεκτα. Μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση: otegroup.cr@ote.gr.

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2017

1. Όμιλος ΟΤΕ

1.1 Γενική Παρουσίαση Ομίλου

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι ο μεγαλύτερος τηλεπικοινωνιακός πάροχος στην Ελλάδα και μαζί με τις θυγατρικές του αποτελεί έναν από τους κορυφαίους τηλεπικοινωνιακούς ομίλους στη Νοτιοανατολική Ευρώπη

Ο Όμιλος αποτελείται από τη μητρική εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. και τις θυγατρικές της, προσφέροντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας (τηλεφωνίας, δεδομένων και μισθωμένων γραμμών), ευρυζωνικών υπηρεσιών, τηλεόρασης και κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα και τη Ρουμανία, καθώς και υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας στην Αλβανία. Ο Όμιλος δραστηριοποιείται επίσης στην παροχή λύσεων ICT και πρόσθετων υπηρεσιών, όπως διαχείριση ακινήτων, ναυτιλιακές επικοινωνίες και εκπαίδευση.

Το 2017 στις εταιρείες στις οποίες συμμετέχει ο Όμιλος ΟΤΕ, απασχολήθηκαν 20.305 εργαζόμενοι. Τα έσοδα του Ομίλου για το 2017, ανήλθαν σε € 3.857,1 εκατ., ενώ η κεφαλαιοποίηση ανήλθε στα € 5,6 δις.

Για τρίτη συνεχή χρονιά η σταθερή τηλεφωνία Ελλάδας επέδειξε θετικές επιδόσεις, με τα έσοδα να αυξάνονται κατά 1,0%, ως αποτέλεσμα, αφενός της ισχυρής απόδοσης στις ευρυζωνικές υπηρεσίες οι οποίες επωφελήθηκαν από την σημαντική αποδοχή υπηρεσιών οπτικής ίνας, και αφετέρου της αύξησης των εσόδων του COSMOTE TV, η οποία προήλθε από την ενίσχυση της πελατειακής βάσης. Στην κινητή τηλεφωνία Ελλάδας, τα συνολικά έσοδα αυξήθηκαν κατά 0,7% το 2017, επωφελούμενα από την αύξηση των δεδομένων και από το νέο Ευρωπαϊκό Κανονισμό περιαγωγής.

Στη Ρουμανία, τα συνολικά έσοδα από τις δραστηριότητες σταθερής τηλεφωνίας ανήλθαν σε € 607,7 εκατ. το 2017, αυξημένα κατά 0,9% σε σύγκριση με το 2016, αντανακλώντας τη μεγαλύτερη συνεισφορά από τις συνδυαστικές υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας,

μαζί με τις καλές επιδόσεις των υπηρεσιών χονδρικής. Τα έσοδα της κινητής τηλεφωνίας στη Ρουμανία αυξήθηκαν κατά 1,7% το 2017 και ανήλθαν σε € 464,9 εκατ., καθοδηγούμενα από την αύξηση των εσόδων από πωλήσεις συσκευών και από λοιπά έσοδα κινητής.

Στην Αλβανία, τα έσοδα μειώθηκαν κατά 11,8% σε σύγκριση με το 2016, κυρίως λόγω της χαμηλότερης διεθνούς κίνησης που αντισταθμίστηκε μερικώς από τα υψηλότερα έσοδα λιανικής.

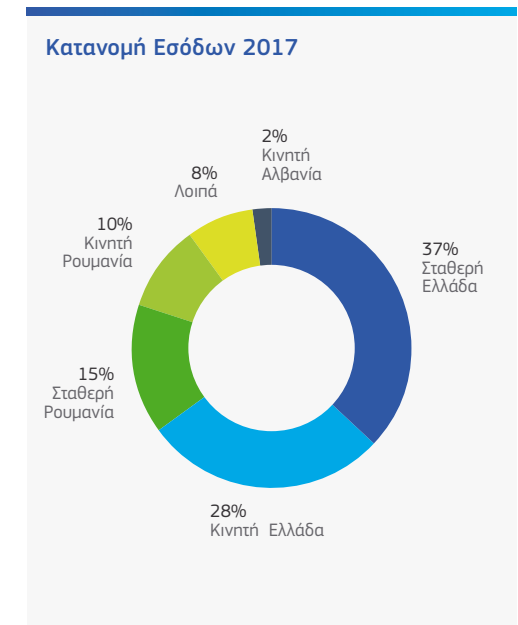
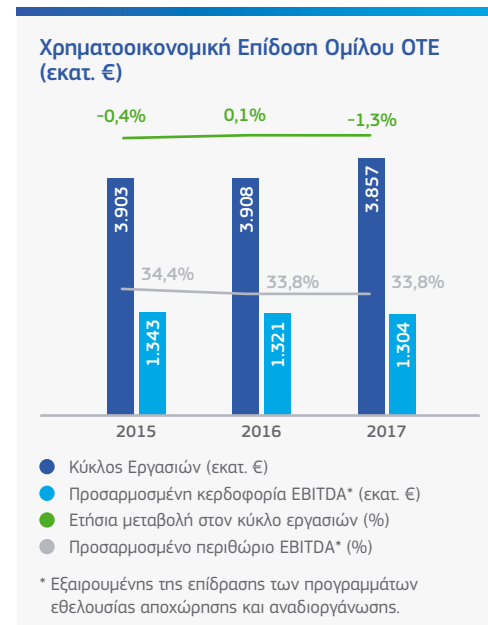
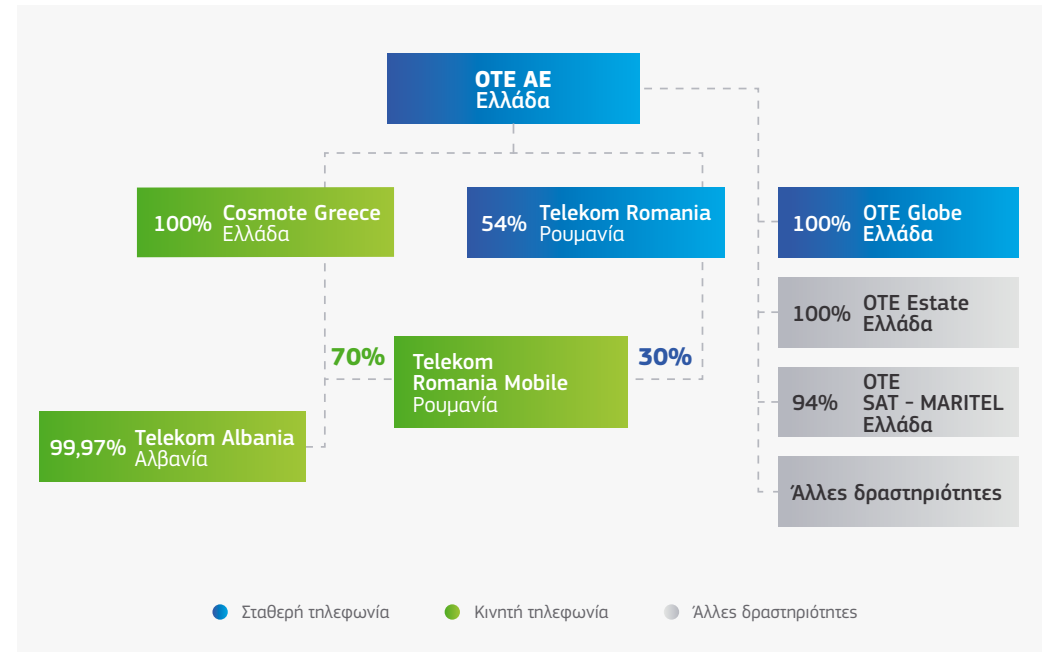
Σε επίπεδο Ομίλου, το προσαρμοσμένο EBITDA ανήλθε σε € 1.303,9 εκατ. το 2017, μειωμένο κατά 1,3% σε σύγκριση με το 2016, με το περιθώριο προσαρμοσμένου EBITDA να διαμορφώνεται σε 33,8%, παραμένοντας στα ίδια επίπεδα με την αντίστοιχη περσινή περίοδο.

Σε επίπεδο χώρας, το προσαρμοσμένο EBITDA στην Ελλάδα αυξήθηκε κατά 0,5% το 2017, με το περιθώριο προσαρμοσμένου EBITDA να διαμορφώνεται σε 40,2%.

Τα προσαρμοσμένα κέρδη (εξαιρουμένων των έκτακτων εξόδων) του Ομίλου μετά τα δικαιώματα μειοψηφίας ανήλθαν σε € 192,7 εκατ. το 2017, σε σύγκριση με τα € 201,5 εκατ. το 2016.

Το 2017, οι προσαρμοσμένες επενδύσεις σε πάγια περιουσιακά στοιχεία ανήλθαν σε € 797,5 εκατ, αντανακλώντας τις σημαντικές επενδύσεις του Ομίλου σε υποδομές σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, για την ενίσχυση της μελλοντικής ανάπτυξης.

Στις αρχές του 2018, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε μια μεσοπρόθεσμη Πολιτική Αμοιβών προς τους Μετόχους. Με την προϋπόθεση ότι το εξωτερικό και το μακροοικονομικό περιβάλλον θα παραμείνουν σταθερά, η Εταιρεία προτίθεται μεσοπρόθεσμα να καταβάλει στους μετόχους της, μέσω ενός συνδυασμού καταβολής μερισμάτων και Προγραμμάτων Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών με σκοπό την ακύρωσή τους, τις ελεύθερες



ταμειακές ροές που παράγονται κάθε χρόνο, έχοντας ενσωματώσει τις εξαγορές φάσματος, και τις μη επαναλαμβανόμενες δαπάνες. Για το 2018, αλλά και μεσοπρόθεσμα, ο στόχος για τον επιμερισμό μεταξύ μερισμάτων και επαναγοράς ιδίων μετοχών βρίσκεται περίπου στο 65% και 35% αντίστοιχα.

Η Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη 15 Φεβρουαρίου 2018, ενέκρινε την επαναγορά ιδίων μετοχών μέχρι ποσοστού 10% του συνολικού καταβεβλημένου μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρείας, για χρονικό διάστημα 24 μηνών από τη 15 Φεβρουαρίου 2018, ημερομηνία λήψης της απόφασης από την Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Οι μετοχές θα αποκτώνται με σκοπό την ακύρωσή τους με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων. Για το μέρος της αμοιβής των μετόχων που σχετίζεται με τη διανομή μερίσματος, το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ θα προτείνει στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Εταιρείας τη διανομή μερίσματος, ύψους € 0,35 (σε απόλυτο ποσό) ανά μετοχή.

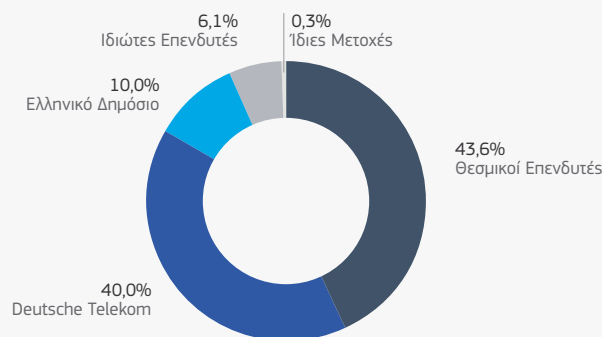
Ελλάδα

Η εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. είναι η μητρική εταιρεία του Ομίλου ΟΤΕ και ο κύριος πάροχος σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Προσφέρει ευρυζωνικές υπηρεσίες, λύσεις ICT, υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, τηλεόρασης, δεδομένων και μισθωμένων γραμμών.

Η COSMOTE Α.Ε, θυγατρική του ΟΤΕ, είναι ο κορυφαίος πάροχος υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.

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

Μετοχική Σύνθεση ΟΤΕ 31.12.2017



Το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στην Ελλάδα αποτελείται από 299 καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ και 133 καταστήματα COSMOTE. Αναλυτικά στοιχεία για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της [COSMOTE](#).

Η [OTEGLOBE](#) λειτουργεί ως πάροχος διεθνών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών χονδρικής. Προσφέρει ένα πλήρες portfolio υπηρεσιών μεταφορών, φωνής, κινητής τηλεφωνίας και εταιρικών υπηρεσιών σε άλλους διεθνείς παρόχους, καθώς και πολυεθνικές εταιρείες.

Η [OTE ESTATE](#) έχει ως αντικείμενο τη διαχείριση, ανάπτυξη και εμπορική αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου ΟΤΕ.

Η [OTEACADEMY](#) παρέχει πρωτοποριακές εκπαιδευτικές υπηρεσίες, που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Η [OTESAT MARITEL](#) είναι ηγέτης στην παροχή δορυφορικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην ελληνική ναυτιλιακή βιομηχανία και ένας από τους γοργά αναπτυσσόμενους παρόχους αυτών των υπηρεσιών στην παγκόσμια ναυτιλιακή αγορά.

Ρουμανία

Η Telekom Romania διαθέτει ένα ισχυρό εμπορικό σήμα και προσφέρει πάνω από 10 εκατ. υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε πελάτες, τόσο σε ό,τι αφορά στην κινητή, όσο και στην σταθερή τηλεφωνία.

Οι λύσεις που προσφέρει η Telekom Romania ανοίγουν έναν κόσμο με ατελείωτες ευκαιρίες που επιτρέπουν σε οικογένειες, φίλους, συνεργάτες, συναδέλφους και πολίτες να μοιράζονται όμορφες στιγμές της ζωής τους.

Αποστολή της εταιρείας είναι να βελτιώνει τη ζωή των ανθρώπων, προσφέροντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες σταθερής και κινητής, τεχνολογίες αιχμής όπως το 4G, οπτικές ίνες, καθώς και Internet TV που προσφέρει στους χρήστες μια νέα εμπειρία ψυχαγωγίας, με πρόσβαση σε αποκλειστικό και υψηλής ποιότητας περιεχόμενο και προηγμένες διαδραστικές λειτουργίες σε όλες τις οθόνες. Η Telekom Romania αποτελεί έμπιστο συνεργάτη εταιρειών, διαθέτοντας ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας και IT&C, επιτρέποντας έτσι στους ανθρώπους να «έρθουν πιο κοντά». Παράλληλα, τους φέρνει σε επαφή

€ 1.204 εκατ.

Φόροι, Ασφαλιστικές Εισφορές Ομίλου ΟΤΕ 2017

Ελλάδα

€ 1.074 εκατ.

Ρουμανία

€ 122,4 εκατ.

Αλβανία

€ 7,6 εκατ.

με τις νέες τεχνολογίες, διασφαλίζοντας ένα καλύτερο, απλούστερο και πιο ασφαλές μέλλον.

Η εμπορική μάρκα Telekom είναι της Deutsche Telekom, μια από τις κορυφαίες εταιρείες, σε παγκόσμιο επίπεδο, που προσφέρει ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.

Αλβανία

Η Telekom Albania, μέσω της επιχειρησιακής της στρατηγικής, της στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας και της καθημερινής της λειτουργίας, στοχεύει στο να προσφέρει αξία τόσο στους πελάτες της, όσο και στην κοινωνία. Παρέχει στους πελάτες της συνεχή και άριστη εξυπηρέτηση, σύμφωνα με το κεντρικό μήνυμα της καμπάνιας «Οι στιγμές που μας συνδέουν».

Μέσα από το δίκτυό της, εκατομμύρια άνθρωποι χρησιμοποιούν προϊόντα τελευταίας τεχνολογίας και τις πιο σύγχρονες υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών που περιλαμβάνουν: παροχές τεχνολογίας αιχμής, πολύ γρήγορη περιήγηση στο δίκτυο και μεταφορά δεδομένων υψηλής ταχύτητας μέσω διαφόρων συσκευών, συμβάλλοντας έτσι στη δημιουργία μιας «ψηφιακής» κοινωνίας.

Είναι σημαντικό γιατί

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

Άμεση Οικονομική Αξία 2017 (σε εκατ. €) που...

		Όμιλος ΟΤΕ	ΟΤΕ
...ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙΤΑΙ	συνολικός κύκλος εργασιών	3.857,1	1.583,8
...ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ	λειτουργικά κόστη*	2.043,5	659,8
	αποδοχές προσωπικού	622,5	286,4
	μερίσματα πληρωθέντα σε μετόχους της εταιρείας	78,1	78,1
	φόρος εισοδήματος καταβλημένος	211,9	129,7
	κοινωνική συνεισφορά	4,2	1,7
...ΠΑΡΑΚΡΑΤΕΙΤΑΙ		896,9	428,1

* Εξαιρουμένων των αποδοχών προσωπικού, των αποσβέσεων και των απομειώσεων.

Κύρια Χρηματοοικονομικά Στοιχεία και Στοιχεία Αγοράς για το 2017

Τα βασικά χρηματοοικονομικά στοιχεία και άλλα στοιχεία που αφορούν στην αγορά παρουσιάζονται για τις κύριες λειτουργίες του Ομίλου ΟΤΕ.

	ΟΤΕ	COSMOTE	Λοιπές δραστηριότητες στην Ελλάδα	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications	Telekom Albania
Κύκλος Εργασιών	€ 1.583,8 εκατ.	€ 1.116,9 εκατ.	€ 845,2 εκατ.	€ 607,7 εκατ.	€ 464,9 εκατ.	€ 68,1 εκατ.
EBITDA	€ 645,7 εκατ.	€ 381,6 εκατ.	€ 73,8 εκατ.	€ 85,3 εκατ.	€ 55,2 εκατ.	€ 5,9 εκατ.
Επενδυτικό πρόγραμμα CAPEX (συμπ. πληρωμών φάσματος)	€ 409,9 εκατ.	€ 270,6 εκατ.	€ 31,0 εκατ.	€ 139,4 εκατ.	€ 53,3 εκατ.	€ 15,7 εκατ.
Συνδρομητές	2.639.132 σταθερή τηλεφωνία 1.759.752 ευρυζωνικές συνδέσεις 524.770 συνδρομητές COSMOTE TV	7.981.236 κινητή τηλεφωνία		2.098.052 σταθερή τηλεφωνία* 1.180.192 συνδρομητές ευρυζωνικών υπηρεσιών* 1.470.341 συνδρομητές τηλεόραση	4.748.905 κινητή τηλεφωνία	1.941.324 κινητή τηλεφωνία

* Συμπεριλαμβανομένων των Πελατών FMC

Κύριοι Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017

ΕΛΛΑΔΑ

73% κατανομή εσόδων
92% τοπικών προμηθειών

12.768 εργαζόμενοι
38% γυναίκες
41% εκπαιδευτήκαν

€ 3,3 εκατ. κοινωνική συνεισφορά
101 κοινωνικά προγράμματα
1.042.936 επωφελούμενοι

533 GWh συνολική κατανάλωση ενέργειας
289.880 t CO₂ eq εκπομπές ΑΦΘ από ενέργεια
4.556 t απορρίμματα προς διαχείριση

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

25% κατανομή εσόδων
84% τοπικών προμηθειών

6.373 εργαζόμενοι
43% γυναίκες
100% εκπαιδευτήκαν

€ 0,8 εκατ. κοινωνική συνεισφορά
77 κοινωνικά προγράμματα
172.796 επωφελούμενοι

271 GWh συνολική κατανάλωση ενέργειας
85.566 t CO₂ eq εκπομπές ΑΦΘ από ενέργεια
3.240 t απορρίμματα προς διαχείριση

ΑΛΒΑΝΙΑ

2% κατανομή εσόδων
82% τοπικών προμηθειών

385 εργαζόμενοι
63% γυναίκες
40% εκπαιδευτήκαν

€ 0,1 εκατ. κοινωνική συνεισφορά
13 κοινωνικά προγράμματα
31.899 επωφελούμενοι

23 GWh συνολική κατανάλωση ενέργειας
1.630 t CO₂ eq εκπομπές ΑΦΘ από ενέργεια
50 t απορρίμματα προς διαχείριση

1.2 Εταιρική Διακυβέρνηση

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμορφώνονται με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί Εταιρικής Διακυβέρνησης και υιοθετούν συναφείς διεθνείς πρακτικές και διεθνή πρότυπα.

Η ΟΤΕ Α.Ε. (στο εξής αναφερόμενη ως “ΟΤΕ” ή η “Εταιρεία”), ως εταιρεία υψηλής κεφαλαιοποίησης, η οποία είναι εισηγμένη στα Χρηματιστήρια των Αθηνών και του Λονδίνου, συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία περί εταιρικής διακυβέρνησης, υιοθετώντας τους κανονισμούς και τις βέλτιστες πρακτικές συμμόρφωσης στον τρόπο λειτουργίας της. Παράλληλα, με στόχο τη διαφάνεια, την αποτελεσματική διοίκηση και τη βέλτιστη λειτουργική απόδοση, ο ΟΤΕ ακολουθεί εκουσίως πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, υπέρτερες των απαιτήσεων του νόμου. Στο πλαίσιο αυτό, συμμορφώνεται με τον «Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ) για τις Εισηγμένες Εταιρείες». Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, δημοσιεύει τη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, ως ειδικό τμήμα της Ετήσιας Έκθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου προς την Γενική Συνέλευση των Μετόχων και δικαιολογεί τυχόν αποκλίσεις στη λειτουργία του από τις αρχές του ΕΚΕΔ (αρχή της «συμμόρφωσης ή εξήγησης»).

Οι σχετικές υποχρεώσεις και πρακτικές, στην πλειονότητα τους, ενσωματώνονται στο Καταστατικό της Εταιρείας, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ και σε άλλους Κανονισμούς και Πολιτικές ή βέλτιστες πρακτικές που έχουν υιοθετηθεί από τα αρμόδια εταιρικά όργανα και διέπουν τη λειτουργία του ΟΤΕ.

Περαιτέρω, ο ΟΤΕ διαθέτει τους απαραίτητους μηχανισμούς για την επικαιροποίηση, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, των ανωτέρω Κανονισμών

και Πολιτικών, με στόχο να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή του με την ισχύουσα νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

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

- Αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών και της Διοίκησης της Εταιρείας
- Διαφάνεια και έλεγχος της Διοίκησης
- Διασφάλιση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας

Περισσότερες πληροφορίες δίνονται στην ιστοσελίδα «Εταιρική Διακυβέρνηση» του ΟΤΕ και στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου (που περιλαμβάνεται στην Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση).

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) του ΟΤΕ, αποτελεί το Ανώτατο Διοικητικό όργανο της Εταιρείας, με την επιφύλαξη των αποκλειστικών εξουσιών της Γενικής Συνέλευσης, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας. Καθήκον του είναι να διαφυλάσσει τα εταιρικά συμφέροντα και να διασφαλίζει τη λειτουργική αποτελεσματικότητα της Εταιρείας.

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ είναι το ανώτατο, ιεραρχικά, όργανο της Εταιρείας και εκλέγει τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ορίζοντας ταυτόχρονα την ιδιότητα των Ανεξάρτητων - Μη Εκτελεστικών, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της νομοθεσίας.

Επισημαίνεται ότι οι αρμόδιες Γενικές Συνελεύσεις των λοιπών εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ εκλέγουν επίσης τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου τους. Ωστόσο η αναγκαιότητα ορισμού των αρμοδιοτήτων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ως εκτελεστικών, μη εκτελεστικών και ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών υφίσταται μόνο για τον ΟΤΕ, εξαιτίας του ότι είναι εισηγμένη εταιρεία.

Σχετικά με τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ, ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος ζητά από το Διοικητικό Συμβούλιο πληροφορίες και απόψεις των μελών του, στο πλαίσιο των ετήσιων αναθεωρήσεων των στρατηγικών στόχων.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, στις 31 Δεκεμβρίου 2017, αποτελείται από εννέα (9) μέλη, 2 εκτελεστικά και 7 μη εκτελεστικά, εκ των οποίων τα 2 ανεξάρτητα. Όλα τα μέλη του ΔΣ του ΟΤΕ ήταν άνδρες.

Οι ισχύουσες πολιτικές αξιολόγησης και αμοιβής των εκτελεστικών μελών του ΔΣ, καθώς και οι αποφάσεις της ΓΣ για την αποζημίωση των μη εκτελεστικών μελών του ΔΣ και των Επιτροπών του, αναφέρονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης (που αποτελεί περιεχόμενο της Έκθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου, που περιλαμβάνεται στην Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση).

Επιτροπές

Η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από:

- την Επιτροπή Ελέγχου
- την Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται υποχρεωτικά από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα οποία στην πλειοψηφία τους είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη (συμπεριλαμβανομένου και του Προέδρου της).

Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού απαρτίζεται από τουλάχιστον τρία (3) μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, δύο (2) εκ των οποίων πρέπει να είναι μη εκτελεστικά μέλη. Στις 31/12/2017 η Επιτροπή απαρτιζόταν από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού είναι, μεταξύ άλλων, αρμόδια για τον καθορισμό

των αρχών των πολιτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Πέραν των παραπάνω, η δράση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ. Πρωταρχικός σκοπός της συγκεκριμένης Επιτροπής είναι η υποστήριξη, η αναθεώρηση και η παρακολούθηση των Συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων (CMS και RMS), καθώς και θεμάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης, σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ.

2. Βιώσιμη Ανάπτυξη

2.1 Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής του στρατηγικής.

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλει σε έναν κόσμο καλύτερο για όλους, με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

Στρατηγικός στόχος του είναι να αποτελεί ένα σύγχρονο, δυναμικό, πελατοκεντρικό οργανισμό, υψηλών επιδόσεων, με ηγετική θέση στις αγορές που δραστηριοποιείται. Για την επίτευξή του, ο Όμιλος εφαρμόζει ένα πρόγραμμα διαρκούς βελτίωσης, με κύριους πυλώνες:

- Τεχνολογική υπεροχή
- Άριστη εμπειρία πελάτη
- Καινοτομία και νέες πηγές εσόδων
- Ηγετική θέση στην αγορά

- Ψηφιακοποίηση, απλοποίηση και βελτιστοποίηση κόστους
- Κουλτούρα ανάπτυξης

Επιπλέον ο Όμιλος επιδιώκει να ενισχύσει τη βιώσιμη επιχειρηματικότητά του, συμβάλλοντας στη στήριξη της κοινωνίας και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Η στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου είναι αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής στρατηγικής του και οι Αρχές Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι ενσωματωμένες στη λειτουργία του.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει εντοπίσει 5 θεματικές προτεραιότητες της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, σύμφωνα με τις επιχειρησιακές του προτεραιότητες και τα αποτελέσματα:

- του συνεχούς διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη

- των αναλύσεων των διεθνών τάσεων και των εξελίξεων σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης
- των εσωτερικών διαδικασιών αξιολόγησης και βελτίωσης της προσέγγισης του Ομίλου

Με σκοπό την περαιτέρω ενσωμάτωση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών στην επιχειρηματική του στρατηγική, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συνδέσει τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, που έχει αναγνωρίσει ως πιο συναφείς με τη λειτουργία του (βλ. Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών), με τη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξής του.

Επιχειρηματικό Μοντέλο

Το επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου ΟΤΕ στοχεύει στη δημιουργία αξίας για τους μετόχους του, αλλά και για τους πελάτες, τους εργαζόμενους και την κοινωνία.

Ο Όμιλος επενδύει στο ανθρώπινο δυναμικό του, σε τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, στην ανάπτυξη υποδομών και νέων τεχνολογιών, σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο να προσφέρει πάντα την καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών και την άριστη εμπειρία πελάτη.

Ως αποτέλεσμα, ο Όμιλος ενισχύει συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει, προσφέρει νέες ευκαιρίες εργασίας, συνεργάζεται με μεγάλο αριθμό προμηθευτών, καταβάλει φόρους στο κράτος και συνεισφέρει (οικονομικά και σε είδος) στην κοινωνία. Επιπλέον, παρέχει ίσες ευκαιρίες, διευκολύνει την πρόσβαση ευπαθών κοινωνικών ομάδων στον ψηφιακό κόσμο και λαμβάνει μέτρα για τη μείωση του περιβαλλοντικού του αποτυπώματος. Ταυτόχρονα, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του βοηθούν τους πελάτες και οι μειώσουν τις επιπτώσεις τους στο περιβάλλον.

Η αποτελεσματική λειτουργία και η υψηλή ανταγωνιστικότητα του Ομίλου επιφέρουν θετικά οικονομικά αποτελέσματα και του επιτρέπουν να επενδύσει εκ νέου για τη δημιουργία

μεγαλύτερης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ

Η Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει τη στρατηγική και το πλάνο δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ και των θυγατρικών εταιρειών του, λαμβάνοντας υπόψη, τόσο τις υφιστάμενες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες, όσο και τις πολιτισμικές προτεραιότητες και προκλήσεις.

Η Πολιτική προσδιορίζει αρμοδιότητες, καθήκοντα, μορφές συνεργασίας για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, μεταξύ των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων του ΟΤΕ, καθώς και των θυγατρικών του.

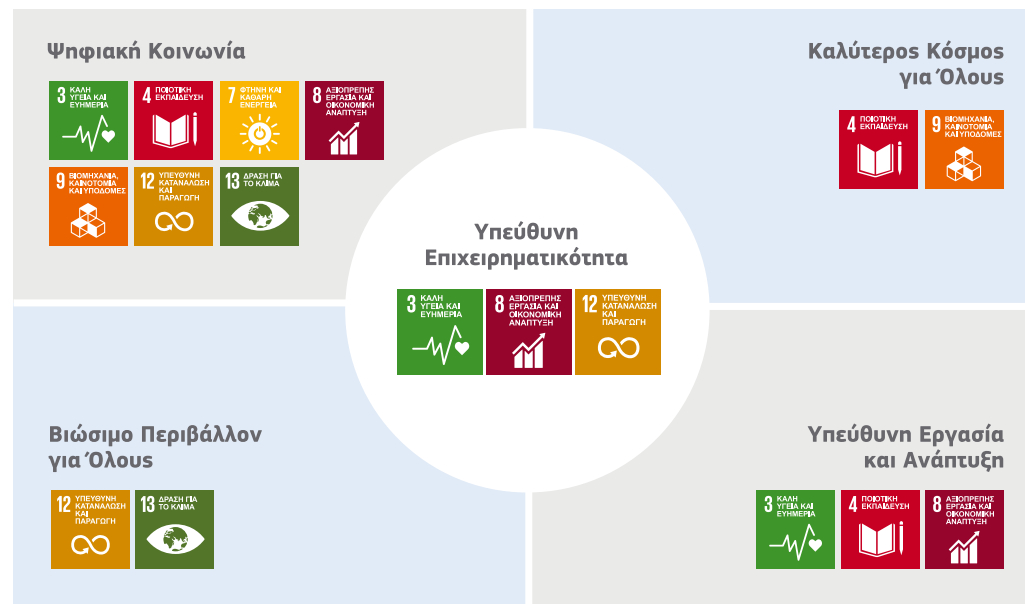
Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ

Η Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ, καθορίζει τις συνθήκες εργασίας και τα κοινωνικά πρότυπα, βάσει των οποίων αναπτύσσονται και προσφέρονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του. Θέτει τους κανόνες, οι οποίοι θα πρέπει να ακολουθούνται από όλο τον Όμιλο, σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, Βιώσιμης Ανάπτυξης και προστασίας του περιβάλλοντος, ίσων ευκαιριών, υγείας και ασφάλειας και δικαιωμάτων των εργαζομένων. Αποτελεί οδηγό συμπεριφοράς για όλους τους εργαζόμενους, τους επενδυτές και τους προμηθευτές του Ομίλου.

Έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, οδηγίες και κανόνες, το Διεθνή Χάρτη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, τις Βασικές Συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας.

Λαμβάνει υπ' όψιν τις κατευθυντήριες οδηγίες του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), το Οικουμενικό Συμφωνο και τις κατευθυντήριες γραμμές των Ηνωμένων Εθνών, για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.

Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης



Επιχειρηματικό Μοντέλο με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Διακυβέρνηση Ομίλου ΟΤΕ

€ 2.589,4 εκατ.
ίδια κεφάλαια

€ 737,1 εκατ.
προσαρμοσμένος
καθαρός δανεισμός

Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο
Χρήση των χρηματοοικονομικών πόρων για τα βέλτιστα οικονομικά αποτελέσματα

19.526
εργαζόμενοι*

12.229
εργαζόμενοι
εκπαιδευτήκαν*

Ανθρώπινο Κεφάλαιο
Ενημέρωση, εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, παροχές στους εργαζόμενους

€ 7.102,2 εκατ.
σύνολο περιουσιακών
στοιχείων

€ 797,5 εκατ.
προσαρμοσμένο
CAPEX

Παραγωγικό Κεφάλαιο
Επενδύσεις σε δίκτυα και υποδομές για τη συνεχή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών

€ 800.000
ίδια επένδυση σε
ερευνητικά προγράμματα**

Πνευματικό Κεφάλαιο
Επενδύσεις στην έρευνα και την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

686,6 GWh
κατανάλωση
ηλεκτρισμού*

79,8 GWh
κατανάλωση καυσίμων
για την κίνηση οχημάτων*

Φυσικό Κεφάλαιο
Χρήση φυσικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ενέργειας, για τη λειτουργία

€ 4,2 εκατ.
κοινωνική
συνεισφορά*

7.010
εργαζόμενοι
συμμετείχαν εθελοντικά
σε δράσεις εταιρικής
υπευθυνότητας*

Κοινωνικό Κεφάλαιο
Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενίσχυση της κοινωνίας

Όραμα

Με την τεχνολογία συμβάλλουμε σε έναν κόσμο, καλύτερο για όλους.

Πυλώνες Στρατηγικής

Τεχνολογική Υπεροχή	Άριστη Εμπειρία Πελάτη	Καινοτομία και Νέες Πηγές Εσόδων	Ηγετική Θέση στην Αγορά
Ψηφιοποίηση, Απλοποίηση και Βελτιστοποίηση Κόστους			
Κουλτούρα Ανάπτυξης			

Βασικές Αρχές
Εταιρικής
Συμπεριφοράς

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

Πυλώνες Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ψηφιακή Κοινωνία	Καλύτερος Κόσμος για Όλους	Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη	Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους
Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα			

Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

Πληρωμή μερίσματος στους μετόχους, καταβληθέντες φόροι, EBITDA

€ 211,9 εκατ.
φόρος εισοδήματος
καταβληθέντος

€ 78,1 εκατ.
πληρωμή
μερισμάτων

Ανθρώπινο Κεφάλαιο
Υψηλά επίπεδα δεξιοτήτων, συμμετοχής / δέσμευσης και ικανοποίησης εργαζομένων

€ 622,5 εκατ.
αποδοχές προσωπικού

Παραγωγικό Κεφάλαιο
Προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης

€ 3.857,1 εκατ.
κύκλος εργασιών

Πνευματικό Κεφάλαιο
Ανάπτυξη και προσφορά νέων και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

1.700.000
ενεργοί χρήστες εφαρμογών του Ομίλου ΟΤΕ, σε μηνιαία βάση

Φυσικό Κεφάλαιο
Περιορισμός εκπομπών ΑΦΘ, βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας, ορθολογική διαχείριση απορριμμάτων

377,076 t
άμεσες και έμμεσες
εκπομπές CO₂ από
την ενέργεια*

20,7 t
ηλεκτρονικών
συσκευών και
εξαρτημάτων
ανακυκλώθηκαν*

Κοινωνικό Κεφάλαιο
Ενίσχυση ευπαθών ομάδων, βελτίωση κοινωνικής προσφοράς και εμπειρίας πελάτη

191
κοινωνικά
προγράμματα*

1,2 εκατ.
επωφελοούμενοι
των προγραμμάτων
του Ομίλου*



* Στοιχεία που αφορούν τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕ Globe, ΟΤΕ Academy, COSMOTE e-value, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Communications και Telekom Albania

2.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο Όμιλος ΟΤΕ, αναγνωρίζει ότι τα ενδιαφερόμενα μέρη του έχουν άμεση επίδραση και επιρροή στη βιώσιμη ανάπτυξη του και συνδιαλέγεται με εκπροσώπους τους, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις

Ενδεικτικά, το 2017, πραγματοποιήθηκαν πάνω από 40 συναντήσεις με εκπροσώπους Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών (ΜΚΟ) στην Ελλάδα, με σκοπό την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και απόψεων σχετικά με τη διαχείριση και την υλοποίηση σημαντικών κοινωνικών πρωτοβουλιών, καθώς και για ειδικότερα θέματα, όπως ο εταιρικός εθελοντισμός.

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ΜΚΟ που σχετίζονται με την καινοτομία στην εκπαίδευση, την επιχειρηματικότητα των νέων, ενισχύοντας σχετικές δράσεις τους. Ενδεικτικά, η COSMOTE υποστήριξε τη διεξαγωγή του Εθνικού Διαγωνισμού Εκπαιδευτικής Ρομποτικής, οι νικητές του οποίου συμμετέχουν στην Ολυμπιάδα Ρομποτικής, καθώς επίσης επέκτεινε το πρόγραμμα για τις ψηφιακές δεξιότητες ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας, «Πρόσβαση στην Ψηφιακό Κόσμο», σε 13 Δήμους της Αττικής.

Περισσότερες πληροφορίες για την επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, μπορείτε να βρείτε στο [Παράρτημα](#).

Αρχές του Προτύπου AA1000 AccountAbility Principles Standard

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εναρμονίζονται με τις αρχές του προτύπου AA1000 AccountAbility Principles Standard, που αφορούν στη Συμμετοχικότητα (Inclusivity), την Ουσιαστικότητα (Materiality) και την Ανταπόκριση (Responsiveness).

Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά τη λειτουργία των εταιρειών, συμμετοχή τους στον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων

Έρευνες για τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους παράγοντες διαμόρφωσης της κοινής γνώμης, σε σχέση με τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Συστηματικός διάλογος και συναντήσεις με **ΜΚΟ**

Συμμετοχή σε **εκδηλώσεις** σχετικές με τη βιώσιμη ανάπτυξη

Θέματα και αποτελέσματα

Διαμόρφωση:

Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ

- ▶ Στρατηγική
- ▶ Στόχοι
- ▶ Προτεραιότητες
- ▶ Προγράμματα

Ενδιαφερόμενα Μέρη Ομίλου ΟΤΕ



2.3 Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Οι εταιρείες του Ομίλου προσδιορίζουν τα σημαντικότερα θέματα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξή τους, μέσω της «Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων», η οποία πραγματοποιείται σύμφωνα με την προσέγγιση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου.

Το 2017, με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου ΟΤΕ (συναντήσεις με μέλη της Ανώτατης Διοίκησης στην Ελλάδα, τη Ρουμανία και στην Αλβανία) και των ενδιαφερόμενων μερών (18.184 απαντήσεις μέσω online ερωτηματολογίου από όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών στην Ελλάδα, τη Ρουμανία και την Αλβανία), προσδιορίστηκε η ουσιαστικότητα των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης. Για πρώτη φορά, η συγκεκριμένη Ανάλυση διεξάχθηκε για ολόκληρο τον Όμιλο, αντί σε επίπεδο εταιρειών.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συνδυάσει τις διαδικασίες Βιώσιμης Ανάπτυξης και Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Κινδύνων, αναπτύσσοντας μια ολιστική προσέγγιση, σύμφωνα με βέλτιστες πρακτικές.

Για τον υπολογισμό των ενοποιημένων στοιχείων, χρησιμοποιήθηκαν οικονομικοί, κοινωνικοί και περιβαλλοντικοί συντελεστές βαρύτητας. Τα αποτελέσματα επικυρώθηκαν από τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ. Όλα τα διαθέσιμα στοιχεία αξιολογήθηκαν, με σκοπό να χρησιμοποιηθούν στον σχεδιασμό της στρατηγικής και των δράσεων του Ομίλου, ενώ τα σημαντικότερα θέματα εντάχθηκαν στον χάρτη κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 αναφέρεται σε όλα τα 26 θέματα, ενώ γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στα 7 θέματα που αναγνωρίστηκαν ως πιο σημαντικά.

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).



- 1 Οικονομική επίδοση
- 2 Διακυβέρνηση και διοίκηση
- 3 Πολιτικές εταιρικής συμμόρφωσης
- 4 Συμμόρφωση εργαζομένων και μηχανισμοί διαχείρισης παραπόνων
- 5 Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα
- 6 Επιχειρηματική ανθεκτικότητα
- 7 Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων
- 8 Ασφαλής και υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας
- 9 Εφοδιαστική αλυσίδα
- 10 Απασχόληση / εργασία
- 11 Πρακτικές δίκαιης απασχόλησης και ίσων ευκαιριών
- 12 Υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής των εργαζομένων
- 13 Κατάρτιση και εκπαίδευση εργαζομένων
- 14 Προϊόντα και υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη
- 15 Έρευνα και καινοτομία
- 16 Υπεύθυνος ανταγωνισμός
- 17 Υπεύθυνη επικοινωνία με τους πελάτες
- 18 Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών
- 19 Ψηφιακή ένταξη
- 20 Ανάπτυξη δεξιοτήτων τεχνολογίας, πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ)
- 21 Συνεισφορά στην τοπική κοινωνία
- 22 Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- 23 Ενέργεια και κλιματική αλλαγή
- 24 Κυκλική οικονομία
- 25 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (Η/Μ)
- 26 Άλλες περιβαλλοντικές πτυχές

Συμμετοχή Ενδιαφερόμενων Μερών στην Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων 2017

Ελλάδα:
6.704

Ρουμανία:
11.113

Αλβανία:
367

2.4 Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν στο Οικουμενικό Σύμφωνο, πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Τον Σεπτέμβριο του 2015, τα Ηνωμένα Έθνη υιοθέτησαν 17 στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (Sustainable Development Goals). Ο Όμιλος ΟΤΕ εξέτασε την επίπτωσή του στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης σε όλη την αλυσίδα αξίας του και εντόπισε τους 7 Στόχους που συνεισφέρει περισσότερο. Οι Στόχοι αυτοί, που αποτελούν προτεραιότητα για τον Όμιλο, έχουν συνδεθεί με τους στρατηγικούς στόχους και τις δράσεις του.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης με Σημαντική Συνεισφορά από τον Όμιλο ΟΤΕ



Δράσεις του Ομίλου ΟΤΕ που Συνεισφέρουν στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης

Όμιλος ΟΤΕ:

Περισσότερες πληροφορίες στις ενότητες:



Αναπτύσσει λύσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των νοσηλευτικών μονάδων και την εξ αποστάσεως παροχή ιατρικής βοήθειας (e-Health).



Στηρίζει ενέργειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών για την υπεύθυνη χρήση κινητού κατά την οδήγηση, και διασφαλίζει ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας.

[Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#)
[Έρευνα και Καινοτομία](#)
[Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας](#)
[Υγεία και Ασφάλεια](#)



Στηρίζει προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων για άτομα όλων των ηλικιών, και παράλληλα ενισχύει συνεχώς τα εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης των εργαζομένων του.

[Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων](#)
[Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#)
[Έρευνα και Καινοτομία](#)
[Κοινωνική Συνεισφορά](#)



Προσφέρει λύσεις για την καλύτερη διαχείριση ενέργειας (e-Energy) και για έξυπνα ηλεκτρικά δίκτυα (Smart Grids).

[Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#)
[Έρευνα και Καινοτομία](#)



Προσφέρει λύσεις για να καλυφθούν οι ανάγκες πληροφορικής των επιχειρήσεων και να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητά τους με βιώσιμο τρόπο (Business Cloud, Information Security, e-Tourism). Διασφαλίζει συνθήκες δίκαιης εργασίας και ίσων ευκαιριών για τους εργαζομένους του, και το ίδιο ζητά και από τους προμηθευτές του.

[Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας](#)
[Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών](#)
[Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#)
[Έρευνα και Καινοτομία](#)



Επενδύει συνεχώς στην αναβάθμιση και επέκταση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών στοχεύοντας στην αύξηση της διείσδυσης και διαθεσιμότητας των υπηρεσιών, και προσφέρει λύσεις στις επιχειρήσεις για τη βιώσιμη ανάπτυξή τους (Business Cloud, Fleet Management).

[Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#)
[Έρευνα και Καινοτομία](#)
[Συνδεσιμότητα για Όλους](#)



Αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες που συνεισφέρουν στην ορθολογική διαχείριση των φυσικών πόρων και τον περιορισμό των παραγόμενων αποβλήτων.



Ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του. Θέτει όρους υπεύθυνης διαχείρισης στους προμηθευτές του. Βοηθά τους πελάτες του να ανακυκλώνουν τον παλιό εξοπλισμό τους.

[Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#)
[Έρευνα και Καινοτομία](#)
[Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας](#)
[Κυκλική Οικονομία](#)



Προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής (broadband, τεχνολογίες Cloud και M2M).



Λαμβάνει μέτρα για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης των δραστηριοτήτων του.

[Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#)
[Έρευνα και Καινοτομία](#)
[Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή](#)



Μεγιστοποίηση θετικής επίδρασης



Ελαχιστοποίηση αρνητικών επιπτώσεων

2.5 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η δομή διακυβέρνησης, μέσω της οποίας εντάσσονται τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης στις βασικές επιχειρηματικές δι'αδικασίες, αποτυπώνεται στην Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ είναι αρμόδιο για την επίδοση εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου και εκπροσωπεί τα συμφέροντά του σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η επίβλεψη έχει ανατεθεί στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου ΟΤΕ.

Οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου είναι αρμόδιες για την εφαρμογή των προτύπων, των απαιτήσεων και των στόχων εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου, σε τοπικό επίπεδο. Συνεργάζονται με την επιχειρησιακή μονάδα της Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ και συγκεκριμένα, με την Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η συνεργασία εντάσσεται στο πλαίσιο του Δικτύου Στελεχών Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ και του Ομίλου DT.

Η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας, συντονίζει την εφαρμογή κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων των εταιρειών, μέσα από την λειτουργία των Τμημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Με στόχο τη συνεχή ενημέρωσή τους σχετικά με τάσεις και εξελίξεις στα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, το 2017, στελέχη της Υποδιεύθυνσης συμμετείχαν σε εκδηλώσεις και σεμινάρια κατάρτισης σχετικά με τα τρέχοντα και επίκαιρα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης (π.χ. εκπαίδευση στο πρότυπο ISO 50001 κ.ά).

Αρμοδιότητες Βιώσιμης Ανάπτυξης εντός του Ομίλου ΟΤΕ

Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ

Διοικητικό Συμβούλιο

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

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Επιβλέπει τη στρατηγική και τη λειτουργία εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ

Διοικητικά Συμβούλια Θυγατρικών ΟΤΕ

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

Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ

Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ

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

Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής & Κινητής

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

Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ*

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

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

Διαδιευθυνσιακή Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ αποτελείται από περισσότερους από 50 εκπροσώπους από όλες τις επιχειρησιακές μονάδες. Η Ομάδα, επικεφαλής της οποίας είναι η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, είναι αρμόδια για τη διαχείριση θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Στόχοι της Ομάδας:

- Η περαιτέρω διάδοση των αρχών και δράσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης στις διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες των εταιρειών
- Η ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση των εργαζομένων
- Η συλλογή πληροφοριών που αφορούν στις επιδόσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Η δημιουργία μιας κοινής εταιρικής κουλτούρας και η επίτευξη των εταιρικών στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης έχουν ενσωματωθεί στους στόχους προσωπικής αξιολόγησης και τους ατομικούς λειτουργικούς στόχους στελεχών της επιχειρησιακής μονάδας της Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ και στελεχών της Ομάδας Βιώσιμης Ανάπτυξης ενώ, αρχές εταιρικής υπευθυνότητας συνεκτιμώνται στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, όπως περιγράφεται στην ενότητα Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων.



Οργανωτική Δομή



2.6 Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις

Συμμετοχές

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν ενεργά και ενημερώνονται σχετικά με τις τάσεις και τις εξελίξεις που αφορούν θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Το 2017, διατήρησαν την εθελοντική συμμετοχή τους, με την ιδιότητα του μέλους, σε μια σειρά εθνικών και διεθνών φορέων, στρατηγικής σημασίας.

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).



Δείκτες

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανταποκρίνεται σε ερωτήματα και αξιολογήσεις αναλυτών επίδοσης Βιώσιμης Ανάπτυξης / κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων.



FTSE4Good

Ο ΟΤΕ, από το 2008, πληροί όλες τις προϋποθέσεις και είναι μέλος του FTSE4Good Index Series. Από τον Δεκέμβριο του 2016, ο ΟΤΕ συμμετέχει και στο νέο δείκτη FTSE4Good Emerging Index.



BEST EM PERFORMERS

Ο ΟΤΕ, από τον Δεκέμβριο του 2017, συγκαταλέγεται στο δείκτη Βιώσιμης Ανάπτυξης Vigeo Eiris Best Emerging Markets performers ranking (οι 100 πιο προηγμένες εταιρείες από τις Αναπτυσσόμενες Αγορές, όπως ορίζονται από τον Vigeo Eiris). Η βαθμολογία του ΟΤΕ βελτιώθηκε, παραμένοντας η μοναδική ελληνική εταιρεία που συμμετέχει στον συγκεκριμένο δείκτη.



Στην αξιολόγηση του 2017, βελτιώθηκε η βαθμολογία του ΟΤΕ (από C+ σε B-) και

διατήρησε το status του ως εταιρεία «Prime», χαρακτηρισμός που αποδίδεται από την oekom research στις εταιρείες-ηγέτες κάθε κλάδου, αναγνωρίζοντας ότι τα διαπραγματεύσιμα ομόλογα και οι μετοχές του ΟΤΕ πληρούν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις.



Το 2017, κατόπιν αξιολόγησής του από το MSCI ESG Research's, ο ΟΤΕ βελτίωσε τη βαθμολογία του, για θέματα διακυβέρνησης, κοινωνίας και περιβάλλοντος, από 'BBB' σε 'A'.



Ο ΟΤΕ εξακολουθεί να είναι ενταγμένος στο Ethibel EXCELLENCE Investment Register και επιλέχθηκε για ένταξη και στο Ethibel PIONEER register, από τον Φεβρουάριο του 2018. Η επιλογή αυτή του Forum ETHIBEL δείχνει ότι η εταιρεία μπορεί να χαρακτηριστεί ως ηγέτης στον τομέα της, σε θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.



Από το 2010, ο ΟΤΕ συμμετέχει στο CDP για την κλιματική αλλαγή, κοινοποιώντας τις

απαιτούμενες πληροφορίες στην πλατφόρμα του. Στην αξιολόγηση του 2017, ο ΟΤΕ έλαβε τη βαθμολογία B (Management) κατατάσσοντάς τον πάνω από το μέσο όρο των εταιρειών του κλάδου του.

Βραβεία

Το 2017, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν πάνω από 25 βραβεία και διακρίσεις για τις επιδόσεις τους που σχετίζονται με τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Ελλάδα:

- **7ο Ετήσιο Συνέδριο της Capital Link.** Το Ελληνικό Βραβείο «**2017 CAPITAL LINK CSR LEADERSHIP AWARD**» απονεμήθηκε στον κ. Μιχάλη Τσαμάζ, Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου ΟΤΕ
- **Αριστεία Εταιρικής Υπευθυνότητας του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος (ΣΔΕ).** Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε 5 αριστεία-βραβεία, στις παρακάτω κατηγορίες:
 - Καινοτομία
 - Κοινωνία - Πολιτισμός & Αθλητισμός
 - Συνεχής Δέσμευση & Προσφορά
 - Περιβάλλον
 - Κοινωνία- Άνθρωπος
- **ΧΡΗΜΑ Επιχειρηματικά Βραβεία 2017.** Ο Όμιλος ΟΤΕ κατέκτησε το 1^ο Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2017.
- **2017 Sustainability Performance Directory:** Ο Όμιλος ΟΤΕ αναδείχθηκε ως μια από τις «The most Sustainable Companies in Greece».
- **Bravo Sustainability Awards 2017.** Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε:
 - Βραβείο στην κατηγορία «**Bravo Διακυβέρνηση**»

- Διάκριση στην κατηγορία «**Bravo Αγορά**»
- Διάκριση στην κατηγορία «**Bravo Εκπαίδευση**»
- **Energy Mastering Awards 2017.** Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε σημαντικά βραβεία για τις πρακτικές ενεργειακής αποδοτικότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης:
 - **2 Χρυσά Βραβεία** στην κατηγορία «**Energy Efficiency Certification**»
 - **Χρυσή Διάκριση** στην κατηγορία «**Energy Efficiency in Public Buildings**»
 - **Ασημένιο Βραβείο** στην κατηγορία «**Energy Efficiency Management**»
- **Waste and Recycling Awards 2017.** Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε τις παρακάτω διακρίσεις για την αποτελεσματική διαχείριση πρώτων υλών και για τις πρακτικές διαχείρισης αποβλήτων:
 - Τίτλος «**Winner**» στην κατηγορία «**Smart Cities Waste Management Applications**»
 - Τίτλος «**Winner**» στην κατηγορία «**Closing the Loop Commitment**»
 - Τίτλος «**Winner**» στην κατηγορία «**Sustainable Business**»
 - Τίτλος «**Highly Commended**» στην κατηγορία «**Reuse**»
- **Mobile Excellence Awards 2017.** Η COSMOTE έλαβε **Χρυσό Βραβείο**

Ρουμανία:

- **Communic@tti Mobile Gala.** Βραβεία “Best CEO” και “Best Mobile Technology”
- **CSR Awards 2017.** Το Ίδρυμα Telekom Romania κατέκτησε την 2^η θέση στην κατηγορία «**Supporting employees**» στην εκδήλωση «CSR Awards 2017 Gala».
- **Gala Capital Awards.** Η Πρόεδρος του Ιδρύματος Telekom Romania Ruxandra Voda, κατέκτησε τη 2^η θέση στην κατηγορία «**Best CSR manager**».
- **Telekom Banking awarded at the Piata Financiara Awards Gala.** Μαζί με την Alior Bank, η Telekom Romania έλαβε το βραβείο για το καλύτερο project «ψηφιακής τραπεζικής».
- **Top10 CSR Index 2017.** Αποτελεί μια από τις εταιρείες που βαθμολογήθηκαν με πάνω από 50%, σε θέματα διαφάνειας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, από τις συνολικά 100 που αξιολογήθηκαν.

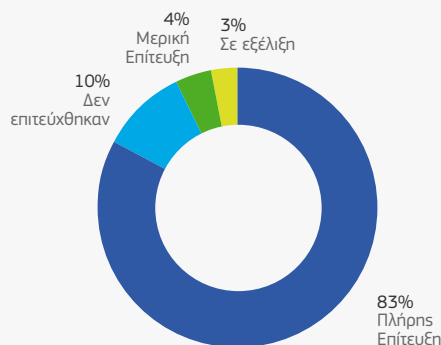
2.7 Επίδοση 2017 και Στόχοι 2018

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ θέτουν στόχους για τη βελτίωση της λειτουργίας τους, αναπτύσσουν προγράμματα και δράσεις για την επίτευξή τους, παρακολουθούν την πορεία τους και επικοινωνούν την επίδοσή τους.

Οι στρατηγικοί στόχοι εγκρίνονται από την ανώτατη Διοίκηση και ενσωματώνονται στη συνέχεια σε όλο τον Όμιλο, μέσα από επιμέρους στόχους για κάθε οργανωτική μονάδα και δραστηριότητα.

Στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016 είχαν παρουσιαστεί 30 ετήσιοι στόχοι για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Οι στόχοι ήταν ποιοτικοί και ποσοτικοί, κάλυπταν διαφορετικές λειτουργίες και υλοποιήθηκαν από τις αρμόδιες μονάδες. Από τους στόχους αυτούς το 90% επιτεύχθηκαν πλήρως ή μερικώς ή είναι σε εξέλιξη, γεγονός που αποτυπώνει τη συνεχή προσπάθεια βελτίωσης της επίδοσης του Ομίλου σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

30 στόχοι για το 2017



Αναλυτικά η επίδοση των εταιρειών ανά στόχο, παρουσιάζεται στο [Παράρτημα](#).

Στόχοι 2018

Βιώσιμη Ανάπτυξη

Όμιλος ΟΤΕ: Ανάπτυξη Απολογισμού σύμφωνα με τα νέα πρότυπα GRI.

Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση της Προσέγγισης των Ενδιαφερόμενων Μερών.

ΟΤΕ-COSMOTE: Περαιτέρω προώθηση του ρόλου της Ομάδας Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Ψηφιακή Κοινωνία

ΟΤΕ-COSMOTE: Εσωτερική ανάπτυξη για το IoT (Internet of Things) και δοκιμές της τεχνολογίας 5G.

ΟΤΕ-COSMOTE: Συνεισφορά στην τεχνολογική υπεροχή για έναν καλύτερο κόσμο, για όλους.

ΟΤΕ-COSMOTE: Διαχείριση, τουλάχιστον του 70% των παραπόνων, σε 2 ημέρες.

Καλύτερος Κόσμος για Όλους

ΟΤΕ-COSMOTE: Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων ατόμων όλων των ηλικιών.

ΟΤΕ-COSMOTE: Ανάπτυξη προγραμμάτων για την ενίσχυση των επιχειρηματικών δεξιοτήτων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των νέων επιχειρηματιών.

Όμιλος ΟΤΕ: Στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και προγραμμάτων που συνεισφέρουν στην κοινωνία.

Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη

ΟΤΕ-COSMOTE: Ανάπτυξη κουλτούρας δια βίου μάθησης και ανταλλαγής γνώσεων και καλών πρακτικών.

ΟΤΕ-COSMOTE: Ανάπτυξη εργαζομένων, μέσω της ενίσχυσης των ψηφιακών δεξιοτήτων τους και παρέχοντας προγράμματα rotation.

ΟΤΕ-COSMOTE: Δημιουργία της βάσης για virtual collaboration και matrix ομάδων και απλοποίηση εσωτερικών διαδικασιών.

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Όμιλος ΟΤΕ: Διατήρηση της Πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ ISO 31000:2009 «Διαχείριση της Διακινδύνευσης – Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες».

Όμιλος ΟΤΕ: Ανάπτυξη νέου Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Όμιλος ΟΤΕ: Περαιτέρω ενίσχυση της ενημέρωσης για την συμμόρφωση, εντός των εταιρειών.

Όμιλος ΟΤΕ: Επαλήθευση και επανασχεδιασμός των σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας και Disaster Recovery.

ΟΤΕ-COSMOTE: Οι εφαρμογές COSMOTE One και What's up να ξεπεράσουν τους 2 εκατ. ενεργούς χρήστες, μηνιαίως.

ΟΤΕ-COSMOTE: Διείσδυση του ηλεκτρονικού λογαριασμού (e-Bill) στο 50% της βάσης πελατών.

ΟΤΕ-COSMOTE: Διάθεση εφαρμογών ψηφιακού χώρου εργασίας για χρήση από τους εργαζόμενους των εταιρειών (εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα, εργαλεία και πλατφόρμες συνεργασίας).

ΟΤΕ-COSMOTE: Συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ).

ΟΤΕ-COSMOTE: Χρήση του «User Behavior Analytics (UBA)» για την ανάλυση και τον εντοπισμό κακόβουλων ενεργειών των χρηστών.

Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους

Όμιλος ΟΤΕ: Συμβολή στην επίτευξη των στόχων μείωσης των εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου που έχουν τεθεί σε επίπεδο Ομίλου DT (20% μείωση σε σχέση με το 2008), με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων εξοικονόμησης ενέργειας και περιορισμού των εκπομπών CO₂.

Όμιλος ΟΤΕ: Εφαρμογή της επικαιροποιημένης μεθοδολογίας ανάλυσης των περιβαλλοντικών κινδύνων στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών (Αλβανία, Ρουμανία).

ΟΤΕ-COSMOTE: Μείωση των εκπομπών CO₂ (scope 1 and scope 2) κατά 10%, σε σχέση με τις εκπομπές του 2008.

Όμιλος ΟΤΕ: Σταθεροποίηση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στα επίπεδα του 2017.

ΟΤΕ-COSMOTE: Βελτίωση της ενεργειακής επίδοσης στόλου οχημάτων κατά 5%.

Όμιλος ΟΤΕ: Ανακύκλωση του 100% των επικίνδυνων και τεχνικών απορριμμάτων που αποσύρονται.

COSMOTE: Εγκατάσταση 4 πρόσθετων σταθμών μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού πεδίου.

ΟΤΕ: Μετεγκατάσταση και αναβάθμιση της λειτουργίας του νέου κέντρου Refurbishment Ομίλου ΟΤΕ για τερματικό εξοπλισμό (δρομολογητές ADSL, VDSL κλπ., και αποκωδικοποιητές τηλεόρασης).

3. Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

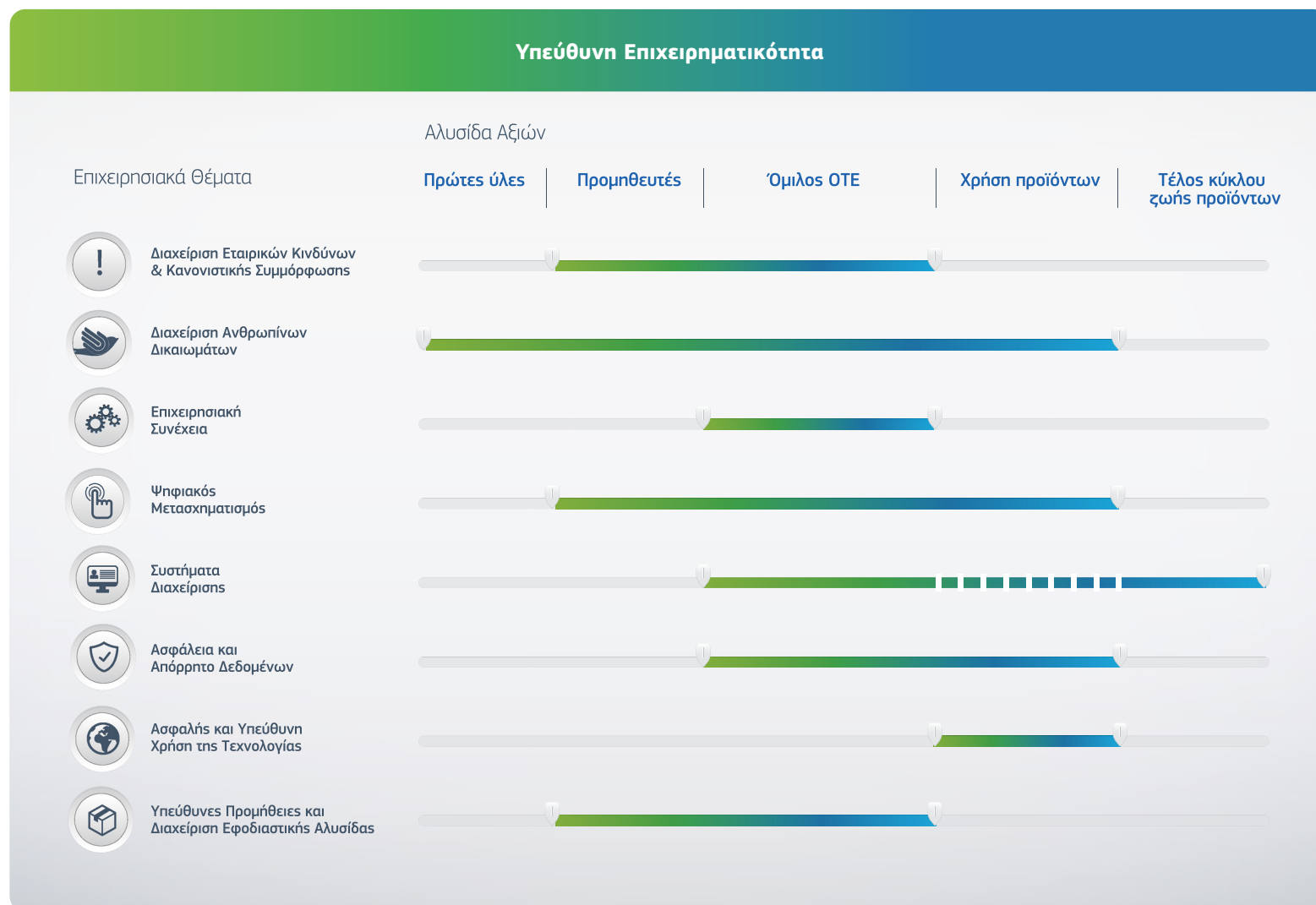
3.1 Προσέγγιση

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να δίνει το παράδειγμα, λειτουργώντας υπεύθυνα σε όλα τα επίπεδα και την αλυσίδα αξίας του.

Για τον λόγο αυτό έχει αναπτύξει διαδικασίες, πολιτικές, εργαλεία και μηχανισμούς που επιτρέπουν στις εταιρείες του να διαχειρίζονται θέματα:

- Εταιρικών κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης
- Ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Επιχειρησιακής συνέχειας
- Ποιότητας, περιβάλλοντος και ενέργειας
- Ασφάλειας και απορρήτου των δεδομένων
- Ασφαλούς χρήσης του Διαδικτύου
- Υπεύθυνων προμηθειών και εφοδιαστικής αλυσίδας

Επιπλέον, με στόχο να παρέχει στους πελάτες, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες/ προμηθευτές του μια ολοκληρωμένη ψηφιακή εμπειρία, αξιοποιώντας τις νέες ψηφιακές δυνατότητες, ο Όμιλος προχωρά στον ψηφιακό μετασχηματισμό του. Ο μετασχηματισμός περιλαμβάνει τον σχεδιασμό και την παροχή νέων ψηφιακών προϊόντων που αναπτύσσουν τις ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων, καθώς και την απλοποίηση των συναλλαγών με προμηθευτές και συνεργάτες.



3.2 Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Είναι σημαντικό γιατί...

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

Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει και έχει εφαρμόσει Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (Enterprise Risk Management System), με στόχο τη διασφάλιση ενός κατάλληλου επιχειρηματικού μοντέλου και τη μελλοντική επιχειρηματική επιτυχία του Ομίλου. Το Σύστημα ERM υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων με τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και την αντιμετώπιση των εταιρικών κινδύνων. Βασίζεται στο πρότυπο COSO ERM, καθώς και στο πρότυπο διαχείρισης κινδύνων ISO 31000 : 2009 «Διαχείριση της Διακινδύνευσης – Αρχές και Κατευθυντήριες

Οδηγίες» και έχει πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο ISO 31000 : 2009, για τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications. Τηρείται Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ (Corporate Risk Register), το οποίο αποτελεί το κεντρικό αποθετήριο όλων των εταιρικών κινδύνων του Ομίλου.

Σημαντικά επιτεύγματα του 2017 αποτελούν τα εξής:

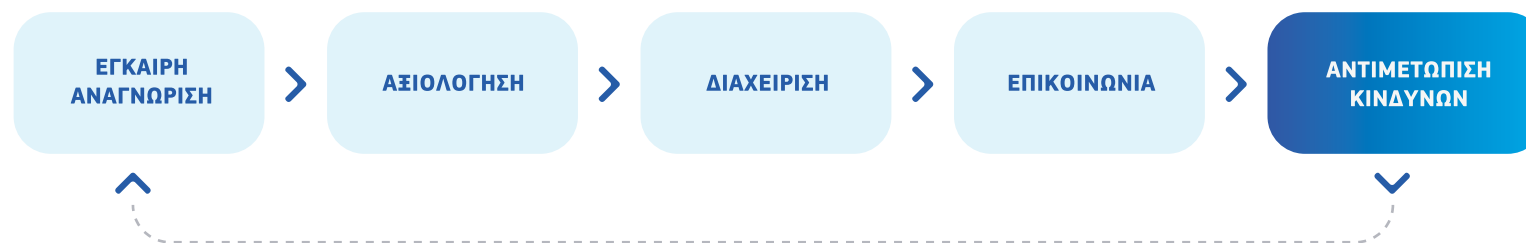
- Επικαιροποίηση της **Πολιτικής Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλειας του Ομίλου ΟΤΕ**.
- Υιοθέτηση της **Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων (Risk Appetite Approach)** από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου ΟΤΕ (Επιτροπή GRC). Πρόκειται για μια συνεχή διαδικασία η οποία στοχεύει στο να ενισχύσει την κουλτούρα κινδύνου εντός του οργανισμού.

Η Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ βρίσκεται στο στάδιο του καθορισμού, συλλογής και ανάλυσης σχετικών δεδομένων και καθιέρωσης **Κύριων Δεικτών Κινδύνου (Key Risk Indicators)** (και των επιτρεπόμενων ορίων αυτών) με στόχο τη διασφάλιση της συμβατότητας με τους δείκτες εταιρικής στρατηγικής απόδοσης και την καταγραφή τους στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων.

- Ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων των επιμέρους αξιολογήσεων κινδύνων των επιχειρησιακών μονάδων και θυγατρικών εταιρειών στο **Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ**, με σκοπό τη συστηματική ανάλυση και δομημένη παρακολούθηση των εταιρικών κινδύνων.
- **Παρουσίαση 4 Εκθέσεων Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ** στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ για την επισκόπηση, την αξιολόγηση και εν συνεχεία την υποβολή της στα αρμόδια εταιρικά όργανα, ήτοι την Επιτροπή Ελέγχου ΟΤΕ και το Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ.
- **Δημιουργία ενός πίνακα (Dashboard) για την παρουσίαση των υφιστάμενων ασφαλιστικών προγραμμάτων**, την ανάλυση των απαιτήσεων, καθώς επίσης και τον προσδιορισμό των πιθανών κινδύνων που δεν καλύπτονται από τα ασφαλιστικά προγράμματα.
- Έγκριση από την Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ της **αυτοαξιολόγησης** σχετικά με το **Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων και Ασφάλειας του ΟΤΕ**, της COSMOTE, της Telekom Romania Communications, της Telekom Romania Mobile Communications και της Telekom Albania.

Πολιτικές / Διαδικασίες Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων

- > Πολιτική Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ
- > Πολιτική Παροχών Ασφάλισης Κινδύνου και Συνταξιοδοτικών Προγραμμάτων Ομίλου ΟΤΕ
- > Αξιολόγηση Εταιρικών Κινδύνων
- > Αποζημίωση Προγράμματος Ασφάλισης κατά παντός κινδύνου



Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η διασφάλιση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης αποτελεί προτεραιότητα του Ομίλου ΟΤΕ. Η κανονιστική συμμόρφωση αποτελεί μια σταθερή δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης και του σεβασμού των κανόνων που διέπουν τη διαχείριση των λειτουργιών του Ομίλου. Προς την κατεύθυνση αυτή, εφαρμόζεται ένα Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System CMS) με βασικό στόχο την πρόληψη.

Το Σύστημα αφορά στη συμμόρφωση όλων – Εργαζομένων και Διοίκησης – με την υφιστάμενη νομοθεσία και τις εσωτερικές Πολιτικές.

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

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα επικαιροποιούνται οι Κανονισμοί και οι Πολιτικές, με στόχο τη συνεχή συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Τα πιο σημαντικά επιτεύγματα του 2017 περιλαμβάνουν:

- Το Σύστημα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης που εφαρμόζουν οι εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Communications και Telekom Albania τα οποία πιστοποιήθηκαν κατά **ISO 37001** : 2016 και **ISO 19600** : 2014 αντίστοιχα, από τον Φορέα Πιστοποίησης “TUV Hellas (TUV Nord)” σύμφωνα με τις προδιαγραφές

των συγκεκριμένων Προτύπων. Οι έλεγχοι που διενεργήθηκαν επιβεβαίωσαν την επάρκεια και την αποτελεσματική εφαρμογή των Συστημάτων και των διαδικασιών. Οι συγκεκριμένες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ήταν από τις πρώτες εταιρείες στον τομέα των τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη που πιστοποιήθηκαν κατά τα συγκεκριμένα πρότυπα.

- Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης για την καταπολέμηση της διαφθοράς (CMS) που εφαρμόζουν ο ΟΤΕ, η COSMOTE, η Telekom Romania Communications και η Telekom Albania πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο **Assurance Standard 980**. Στο πλαίσιο πιστοποίησης του συστήματος CMS της Deutsche Telekom, πραγματοποιήθηκε έλεγχος από την KPMG (εξωτερικός επιθεωρητής). Στο πλαίσιο αυτό διερευνήθηκε το κατά πόσον το ΣΔ υλοποιήθηκε αποτελεσματικά σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές που περιγράφονται στο πρότυπο Assurance IDW 980. Ο επιθεωρητής επιβεβαίωσε ότι το CMS εφαρμόστηκε αποτελεσματικά.
- Η Αξιολόγηση Κινδύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης (συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των κινδύνων που σχετίζονται με τη διαφθορά) για τον Όμιλο ΟΤΕ

πραγματοποιήθηκε μαζί με την Ανάλυση Ουσιωδών Θεμάτων Βιωσιμότητας (βλ. Ανάλυση Ουσιωδότητας) στην οποία συμμετείχαν όλα τα ηγετικά στελέχη και οι Εκτελεστικοί Διευθυντές των εταιρειών.

- **Περισσότεροι από 1.600 εργαζόμενοι του Ομίλου συμμετείχαν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης** (εκπαιδευτικά σεμινάρια για την καταπολέμηση της διαφθοράς και εισαγωγικές εκπαιδεύσεις για νεοπροσλαμβανομένους)

Τον Μάρτιο του 2017 πραγματοποιήθηκε η 1η Εκπαίδευση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Διευθυντικών Στελεχών (TMCT) με εξωτερικούς ομιλητές. Στην εκπαίδευση αυτή συμμετείχαν 116 στελέχη του Ομίλου ΟΤΕ.

Επιπλέον, όλοι οι υπάλληλοι που προήχθησαν σε διευθυντική θέση παρακολούθησαν πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και έλαβαν έναν «Οδηγό Συμμόρφωσης για Διευθυντικά Στελέχη», προκειμένου να εξοικειωθούν με τις επικείμενες προκλήσεις κανονιστικής συμμόρφωσης.

Επιπλέον, 983 νέοι υπάλληλοι εκπαιδεύτηκαν το 2017 στο πλαίσιο του προγράμματος υποδοχής νέων εργαζομένων της εταιρίας «Welcome on Board» και του εισαγωγικού προγράμματος στην «Εξυπηρέτηση Πελατών», τα οποία περιλάμβαναν

μία συγκεκριμένη ενότητα για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Το 2017 σημειώθηκε σημαντική αύξηση τόσο του συνολικού αριθμού των εκπαιδευμένων εργαζομένων (αύξηση 47% έναντι του 2016) όσο και του αντίστοιχου ποσοστού συμμετοχής (αύξηση 8,32% σε σχέση με το 2016).

- Ο Κώδικας Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ και ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ τροποποιήθηκαν. Η επικαιροποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ κρίθηκε απαραίτητη προκειμένου να απλοποιηθεί το περιεχόμενό του αναφορικά με τους κανόνες και τις αρχές της εταιρικής συμπεριφοράς. Παράλληλα, επικαιροποιήθηκε και ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών προκειμένου να είναι εναρμονισμένος με τις σύγχρονες εμπορικές απαιτήσεις. Ο Κώδικας εφαρμόζεται σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.
- **Υπογραφή των ετήσιων Δηλώσεων από τα Ανώτερα Στελέχη των Οικονομικών Υπηρεσιών** αναφορικά με τη συμμόρφωση τους προς τις ισχύουσες διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών με στόχο την έντιμη και δεοντολογική επαγγελματική συμπεριφορά.
- Το 1^ο τρίμηνο του 2017 οι υπάλληλοι του ΟΤΕ, της COSMOTE, της Telekom Romania Communications, της Telekom Romania Mobile Communications και της Telekom Albania συμμετείχαν σε μια Έρευνα υπό τον τίτλο «Εταιρική κουλτούρα βασισμένη στις αρχές της Κανονιστικής Συμμόρφωσης». Η έρευνα από τα επιστημονικά ινστιτούτα European School of Management and Technology (ESMT) και Hertie School of Governance υπό την αιγίδα της DT. Οι στόχοι της έρευνας περιλάμβαναν την αξιολόγηση της εταιρικής κουλτούρας όσον αφορά τη συμμόρφωση και την ηθική, τον εντοπισμό των κινήτρων μη ηθικής συμπεριφοράς εντός των επιχειρήσεων, την ανάπτυξη μέτρων

Κύριοι Άξονες Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης

- 1 **Πρόληψη παραβατικής συμπεριφοράς και τήρηση πολιτικών**
 - > Ανάπτυξη Πολιτικών και Διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης
 - > Εκπαίδευση των εργαζομένων
 - > Διενέργεια ετήσιας Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
 - > Κανάλια επικοινωνίας για τους εργαζόμενους

- 2 **Διαχείριση παραβάσεων**
 - > Εντοπισμός παραβάσεων σχετικών με θέματα συμμόρφωσης
 - > Διερεύνησή τους
 - > Υποβολή προτάσεων και διορθωτικών ενεργειών ή μέτρων που απαιτούνται

για την ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας και την αποφυγή σοβαρών περιστατικών μη συμμόρφωσης. Η συμμετοχή ήταν εθελοντική και διασφαλίστηκε η ανωνυμία και η εμπιστευτικότητα της συμμετοχής. Ένα ανεξάρτητο σώμα εμπειρογνομόνων παρακολούθησε την έρευνα. Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας, θα αναπτυχθούν και θα ανακοινωθούν μέτρα τα οποία και θα ενσωματωθούν στο Πρόγραμμα Μέτρων Δράσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης 2018.

- Διοργανώθηκε **Ομιλική καμπάνια ενημέρωσης κατά της διαφθοράς**, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά της Διαφθοράς (9 Δεκεμβρίου). Τίτλος Καμπάνιας: «**Χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης**».
- **Εσωτερική επικοινωνία σημαντικών θεμάτων προς τη Διοίκηση και όλους τους Εργαζόμενους, σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης** (όπως για παράδειγμα, οι οδηγίες αναφορικά με τα δώρα και τις προσκλήσεις σε εκδηλώσεις κατά την περίοδο των εορτών).
- **Παρουσίαση τεσσάρων (4) Αναφορών Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ΟΤΕ Group Compliance Reports)** στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ για την επισκόπηση, την αξιολόγηση και, εν συνεχεία, την υποβολή αυτών στα αρμόδια εταιρικά όργανα.

Η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των προαναφερθέντων συστημάτων, παρακολουθείται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, την Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο

Περισσότερες πληροφορίες για τη διαχείριση εταιρικών κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης παρουσιάζονται στον [Ετήσιο Απολογισμό του Ομίλου ΟΤΕ](#).

Κώδικες και Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης

- Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας ΟΤΕ
- Κώδικας Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ
- Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ
- Κώδικας Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών Ομίλου ΟΤΕ
- Δεσμευτικοί Εταιρικοί Κανόνες Προστασίας Δεδομένων
- Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών του Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική για την Αποτροπή Σεξουαλικής Παρενόχλησης εντός του Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Ωφελημάτων Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Δωρεών Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Χορηγιών Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Διοργάνωσης Εταιρικών Εκδηλώσεων Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική Καταπολέμησης της διαφθοράς Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Μη Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική για τη Συμμόρφωση στο Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ
- Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ
- Διαδικασίες Ενημέρωσης και Τροποποίησης του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της Εταιρείας

2.687 Καταγγελίες/ Παράπονα που περιήλθαν στα σχετικά κανάλια Κανονιστικής Συμμόρφωσης το 2017



Υιοθετήθηκαν τα κατάλληλα ανά περίπτωση μέτρα (αυστηρή προειδοποίηση, απομάκρυνση από θέση ευθύνης, λύση σύμβασης εργασίας, υποβολή δήλωσης περί σύγκρουσης συμφερόντων, καθιέρωση/ υλοποίηση νέων σημείων ελέγχου ή αναθεώρηση των υφισταμένων)

Σημαντικά στοιχεία 2017

- > Αναφορικά με θέματα απάτης και παραβίασης του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ:
 - Σε 12 περιπτώσεις διεκόπη η συνεργασία με εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ
 - Σε 5 περιπτώσεις επιβλήθηκαν τελικές πειθαρχικές κυρώσεις με βάση τη γνωμοδότηση των αντίστοιχων πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων πειθαρχικών οργάνων
- > Δεν υπήρξαν περιπτώσεις διαφθοράς, όσον αφορά συμβάσεις με επιχειρηματικούς εταίρους, οι οποίες να είχαν ως αποτέλεσμα την ακύρωση της σύναψης ή τη μη ανανέωση αυτής
- > Υπήρξαν 3 περιπτώσεις εταιρειών, οι οποίες ήταν προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ και αποφασίστηκε να εξαιρεθούν από τις διαγωνιστικές διαδικασίες του 2017.
- > Δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις από τις δικαστικές αρχές, για θέματα διαφθοράς σε βάρος του Ομίλου ΟΤΕ ή των εργαζομένων του στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους.
- > Δεν επιβλήθηκε στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ χρηματικό πρόστιμο ή μη-χρηματική ποινή (π.χ. σύσταση) για θέματα διαφθοράς.

3.3 Διαχείριση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τη σημαντικότητα των θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ενισχύει τη στρατηγική του βάσει της Κοινωνικής Χάρτας Ομίλου ΟΤΕ. Ταυτόχρονα αναπτύσσει μία ολοκληρωμένη προσέγγιση διαχείρισης των θεμάτων αυτών.

Η προσέγγιση του ΟΤΕ στη διαχείριση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων βασίζεται στις κατευθυντήριες γραμμές των Ηνωμένων Εθνών για τις επιχειρήσεις και τα ανθρώπινα δικαιώματα και στην αντίστοιχη προσέγγιση του Ομίλου DT.

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

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

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στα δικαιώματα των εργαζομένων, στην ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και στις συλλογικές συμβάσεις, στη διαφορετικότητα και στις ίσες ευκαιρίες (βλ. ενότητα Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών). Ο Όμιλος διακηρύσσει ότι είναι υπέρ της απαγόρευσης κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας και συμβάλλει στην προσπάθεια για την κατάργηση της παιδικής εργασίας.

Με στόχο την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και εκτός των ορίων

λειτουργίας του, ο Όμιλος ΟΤΕ ζητά από τους προμηθευτές του να σέβονται και να διασφαλίζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα, ενσωματώνει τις απαιτήσεις για την τήρηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στις συμβάσεις με τους προμηθευτές και συμμετέχει στην πρωτοβουλία CFSI (Conflict-Free Sourcing Initiative) για την αποφυγή χρήσης ορυκτών από εμπόλεμες περιοχές.

Σύμφωνα με την Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ, ο Executive Director/Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης του Ομίλου ΟΤΕ έχει οριστεί ως υπεύθυνος συντονισμού για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Τυχόν ερωτήματα

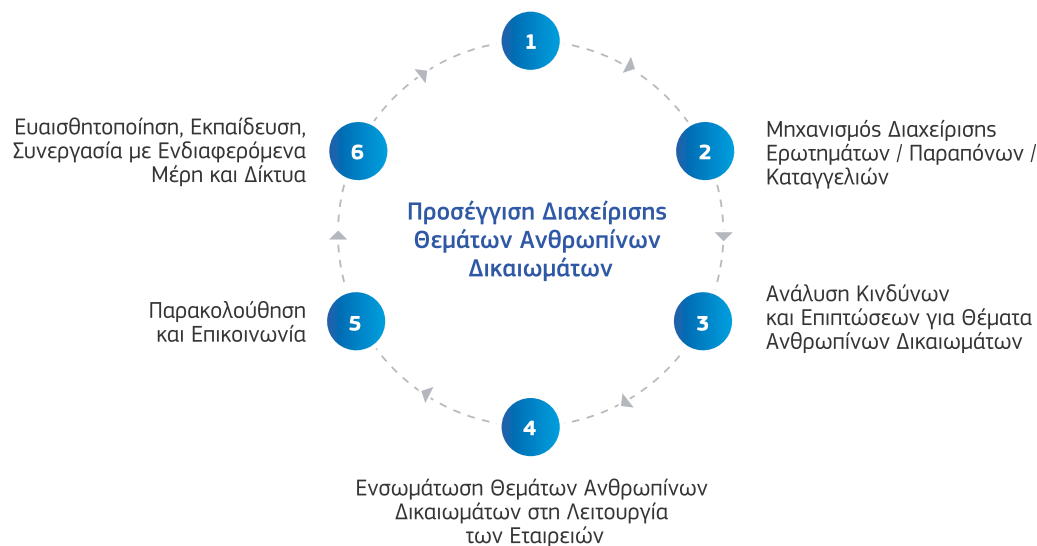
και παράπονα/καταγγελίες (εσωτερικά και εξωτερικά) που σχετίζονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα υποβάλλονται στα υφιστάμενα κανάλια Κανονιστικής Συμμόρφωσης και διαχειρίζονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις των διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης «Ask Me» και «Tell Me».

Το 2017, υποβλήθηκαν 944 ερωτήματα εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, μέσω της διαδικασίας «Ask Me», στα οποία περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι εγκρίσεις χορηγιών/δωρεών, καθώς και ερωτήματα για σύγκρουση συμφερόντων, για δευτερεύουσα απασχόληση, για αποδοχή/προσφορά ωφελημάτων και για θέματα Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών. Κανένα

από τα ερωτήματα δεν σχετιζόταν με θέματα διακρίσεων.

Επίσης, υποβλήθηκαν 47 παράπονα μέσω της διαδικασίας «Tell Me» από εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπλέον, ένα (1) παράπονο αφορούσε σε θέμα φυλετικής διάκρισης πελάτη (ανάρμοστη συμπεριφορά εργαζομένου καταστήματος αναφορικά με τη χώρα προέλευσης του πελάτη). Κατόπιν σχετικής διερεύνησης από την αρμόδια υπηρεσία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ, το παράπονο κρίθηκε αβάσιμο και απεστάλη επίσημη απάντηση στον ενάγοντα. Ωστόσο, ο εργαζόμενος μεταφέρθηκε σε άλλο κατάστημα Cosmote μετά το περιστατικό, προκειμένου να

Δέσμευση για την Προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων



αποκατασταθεί η φήμη της εταιρείας στην τοπική κοινωνία. Επίσης, 1 καταγγελία αφορούσε την ανάρτηση ενός εργαζομένου σε μια ανοιχτή ομάδα σε κάποιο από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ο εργαζόμενος έκανε ένα ακατάλληλο σχόλιο σχετικά με την υπηκοότητα του πελάτη. Μετά από σχετική έρευνα, η καταγγελία επιβεβαιώθηκε ως βάσιμη. Έγινε επίπληξη στον εργαζόμενο από το Τμήμα HR και το σχετικό σχόλιο διαγράφηκε από τον λογαριασμό του στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης.

Στις Εκπαιδεύσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης (βλ. Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης), γίνεται αναφορά στα Ανθρώπινα Δικαιώματα και στον τρόπο με τον οποίο ο Όμιλος προσεγγίζει το θέμα (π.χ. κανάλια επικοινωνίας και σχετική Πολιτική). Ειδικά για τις εκπαιδεύσεις νεοπροσλαμβανομένων, αποτελεί την πρώτη ενότητα του εκπαιδευτικού υλικού.

Το 2017, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων (10 Δεκεμβρίου), ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου ΟΤΕ, με εσωτερικό μήνυμα, υπογράμμισε ότι η προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων είναι ένα θέμα που αφορά όλους τους εργαζόμενους. Αναφέρθηκε στις εταιρικές βασικές αξίες, όπως η διαφάνεια, η ακεραιότητα και η υπευθυνότητα, με τις οποίες κερδίζεται η εμπιστοσύνη των εργαζομένων, των πελατών, των μετόχων του Ομίλου και της κοινωνίας. Αναφέρθηκε, επίσης, στην προσέγγιση διαχείρισης ανθρώπινων δικαιωμάτων η οποία διαμορφώθηκε με

βάση τις κατευθυντήριες γραμμές του Ομίλου ΟΤΕ που υπαγορεύονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ και την Κοινωνική Χάρτα. Έκανε επίσης αναφορά στις πολιτικές που εφαρμόζονται από τον Όμιλο στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης οι οποίες έχουν ως στόχο την καταπολέμηση της διαφθοράς εντός του Ομίλου και τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας και της καλής φήμης του.

Δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις από τις δικαστικές αρχές σε βάρος του Ομίλου ΟΤΕ, για θέματα διακριτικής μεταχείρισης στο χώρο εργασίας. Επίσης δεν επιβλήθηκε χρηματικό πρόστιμο ή μη-χρηματική ποινή (π.χ. σύσταση) για θέματα διαχείρισης ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

3.4 Επιχειρησιακή Συνέχεια

Είναι σημαντικό γιατί...

Οι πελάτες του Ομίλου ΟΤΕ απαιτούν την αδιάλειπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει την εξαιρετική Εμπειρία του Πελάτη και επενδύει στην ανάπτυξη μηχανισμών για την έγκαιρη αναγνώριση και αντιμετώπιση καταστάσεων που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια των κρίσιμων λειτουργιών του Ομίλου.



Ο Όμιλος ΟΤΕ, στο πλαίσιο της διασφάλισης απρόσκοπτης παροχής ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προϊόντων, στοχεύει στην επίτευξη μέγιστου βαθμού ανθεκτικότητας και ικανότητας να ανταπεξέρχεται σε δυσμενείς και έκτακτες συνθήκες.

Το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ ολοκλήρωσε επιτυχώς τον ετήσιο έλεγχο πιστοποίησης κατά ISO 22301 : 2012 του Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Οι σημαντικότερες δραστηριότητες επιχειρησιακής συνέχειας που υλοποιήθηκαν περιλαμβάνουν:

- Εκτενή μελέτη Ανάλυσης Επιπτώσεων στο πλαίσιο της οποίας καλύπτονται οι κρίσιμες διεργασίες που υποστηρίζουν τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες στις περισσότερες από τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.
- Ανάπτυξη νέων/επικαιροποίηση υφιστάμενων Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας και Ανάκαμψης από Καταστροφές.
- Εφαρμογή όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας και Ανάκτησης Καταστροφών.

- Συμμετοχή σε ασκήσεις επιχειρησιακής συνέχειας σε επίπεδο Ομίλου DT.
- Διεξαγωγή πολλών ειδών στοχευμένης εκπαίδευσης σε ομάδες διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας (BCM).
- Ενημέρωση- Ευαισθητοποίηση των εργαζομένων για θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας και συνέχειας και (inductions, e-learning, newsletters).
- Διενέργεια μελετών αποτίμησης κινδύνου στα κρίσιμα κτίρια.
- Επιτυχής διαχείριση συμβάντων και αναφορά θεμάτων επιχειρησιακής συνέχειας για έγκαιρη πρόληψη.
- Συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας.

Η Επιχειρησιακή Συνέχεια θεωρείται κρίσιμη και για το λόγο αυτό, σχεδιάζονται και πραγματοποιούνται σχετικές δράσεις και πρωτοβουλίες που καλύπτουν το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου. Το 2017 συνεχίστηκε η υλοποίηση προγραμμάτων επιχειρησιακής Συνέχειας σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου.

Κέντρο Διαχείρισης Έκτακτων Περιστατικών (Situation Center) του Ομίλου ΟΤΕ

Το 2017, στο επίσημο σημείο αναφοράς ζητημάτων επιχειρησιακής συνέχειας του Ομίλου ΟΤΕ:

- > αξιολογήθηκαν **44 περιστατικά** επιχειρησιακής συνέχειας,
- > εξετάστηκαν **131 δυνητικά και δευτερεύοντα περιστατικά** που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια,
- > απεστάλησαν **20 ειδοποιήσεις** στο Κέντρο Διαχείρισης Έκτακτων Περιστατικών της DT (παρέχοντας οδηγίες ταξιδιωτικής ασφάλειας),
- > **490 ειδοποιήσεις SMS** απεστάλησαν σε στοχευμένες ομάδες εσωτερικά (παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με συμβάντα).

3.5 Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ φιλοδοξεί να γίνει ο κορυφαίος πάροχος ψηφιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα, αλλά και να αποτελέσει πρότυπο εταιρείας σε ευρωπαϊκό επίπεδο όσον αφορά τη μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή.

Για να γίνει ο στόχος αυτός πραγματικότητα, ο Όμιλος ΟΤΕ μέσα από το πρόγραμμα Digital Transformation επενδύει στη δημιουργία μίας ολοκληρωμένης ψηφιακής εμπειρίας για τους Πελάτες, τους Εργαζόμενους και τους Προμηθευτές-Συνεργάτες. Περισσότερα από 130 έργα, που υλοποιούνται, συμβάλλουν στην αξιοποίηση των σύγχρονων ψηφιακών δεξιοτήτων με στόχο την απλοποίηση, την εξοικονόμηση χρόνου και τη μέγιστη αποδοτικότητα.

Στο επίκεντρο η ψηφιακή εμπειρία των πελατών

- ▶ Κάθε πελάτης διαθέτει ένα **Mobile app** και ένα **Digital ID** για να έχει πρόσβαση και να διαχειρίζεται όλους τους λογαριασμούς και τις υπηρεσίες του με τον Όμιλο ΟΤΕ
- ▶ Προσφορά **ενιαίας εμπειρίας** σε όλα τα ψηφιακά και φυσικά κανάλια (omnichannel)
- ▶ **Προσωποποιημένο περιεχόμενο**, προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών
- ▶ Παροχή **ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών** που αλλάζουν τη μορφή της επικοινωνίας, της ψυχαγωγίας και της εργασίας



Απλοποίηση των συναλλαγών με τους συνεργάτες και τους προμηθευτές για εξοικονόμηση χρόνου και μείωση κόστους

- ▶ Απλοποίηση των διαδικασιών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των συναλλαγών
- ▶ Ανταλλαγή **ψηφιακών εγγράφων**, με στόχο την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους
- ▶ Ανάπτυξη **ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας και συναλλαγών** με υφιστάμενους και μελλοντικούς συνεργάτες

Απλοποίηση και βελτίωση των εσωτερικών λειτουργιών, του τρόπου με τον οποίο εκτελούνται, ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων και ενθάρρυνση της δημιουργικότητας και καινοτομίας

- ▶ **Ψηφιακά εργαλεία** προσβάσιμα από **οποιαδήποτε συσκευή, οπουδήποτε** για να διευκολύνουν την εργασία και την online συνεργασία
- ▶ **Απλοποίηση, ενοποίηση και αυτοματοποίηση** διαδικασιών και λειτουργιών
- ▶ Δημιουργία **ενιαίων ροών εργασίας χωρίς «ψηφιακά κενά»**, με στόχο τη μείωση χαρτιού και της γραφειοκρατίας στην εργασία
- ▶ **Ψηφιακές δεξιότητες και κουλτούρα**, ανάπτυξη και καινοτομία

Ελλάδα: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- > Οι νέες εφαρμογές **COSMOTE One App & What's up** εξασφαλίζουν σημαντική βελτίωση στην εμπειρία του χρήστη και παρέχουν δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης στον χρήστη για όλες τις υπηρεσίες σταθερής και κινητής - Βαθμολογία > 4 * στα app stores
- > > **1.500.000** ενεργοί χρήστες κάθε μήνα, 45% των χρηστών smartphone (από 900K ενεργούς χρήστες το 2016), εκτέλεση περίπου 2 εκατομμυρίων συναλλαγών
- > ~**1.500.000** πελάτες λαμβάνουν τους λογαριασμούς τους ηλεκτρονικά (από 950K που ήταν το 2016), οπότε και επιτυγχάνεται εξοικονόμηση 28 εκατ. σελίδων εκτυπωμένου χαρτιού και περιορισμός ταχυδρομικών αποστολών
- > **Η πληρωμή** μέσω των ψηφιακών σημείων επαφής έγινε ευκολότερη και ποσοστό > **8%** των προπληρωμένων top-ups συναλλαγών υλοποιήθηκε μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας αγορών του Ομίλου **1-click** (από 2,5% το 2016)
- > Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει ψηφιακά εργαλεία στην υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών, όπως είναι η βοήθεια μέσω βίντεο (**video-based assistance**) που παρέχεται στους πελάτες για την εξ' αποστάσεως επίλυση τεχνικών προβλημάτων μέσω της υπηρεσίας «**U fix it**»
- > Η παραλαβή παραγγελιών στα καταστήματα γίνεται χωρίς της χρήσης χαρτιού με την εφαρμογή «eSign», εξοικονομώντας 11,5 εκατομμύρια φύλλα εκτυπωμένου χαρτιού
- > **Όλες οι εσωτερικές εγκριτικές ροές του Ομίλου ΟΤΕ πραγματοποιούνται online και χωρίς τη χρήση χαρτιού**, με αποτέλεσμα να μειωθούν οι εκτυπώσεις κατά 138.260 σελίδες και να αποφευχθεί η επιβάρυνση λόγω μεταφοράς των αντίστοιχων εγγράφων
- > Όλες οι διαδικασίες Ανθρώπινου Δυναμικού συγχωνεύθηκαν, απλοποιήθηκαν και ψηφιοποιήθηκαν μέσω της πλατφόρμας «SmartHR». Οι online πλατφόρμες εκπαίδευσης που χρησιμοποιούνται περιλαμβάνουν τα Skillsoft, Learnlight και Magenta MOOC
- > Η υπηρεσία "Purchase2Pay" ψηφιοποιείται μέσω διαδικτυακής πύλης η οποία επιτρέπει την ηλεκτρονική εγγραφή των προμηθευτών, την ηλεκτρονική υπογραφή σύμβασης προμήθειας, καθώς και την ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των εκδιδόμενων τιμολογίων των προμηθευτών
- > Ο Όμιλος ΟΤΕ συνεχίζει την ψηφιοποίηση εργαλείων και διαδικασιών αναφορικά με τις υπηρεσίες πεδίου - π.χ. η παράδοση και η αντικατάσταση των ευρυζωνικών routers του Ομίλου ΟΤΕ είναι μια διαδικασία που πραγματοποιείται χωρίς τη χρήση χαρτιού
- > Η ψηφιοποίηση των λειτουργιών του δικτύου έχει ως αποτέλεσμα τον αυτόματο χειρισμό του 40% των ζητημάτων σταθερού δικτύου, με αυτόματα ανάλυση για το 36% των ζητημάτων και αυτόματα επίλυση για το 17%

Ρουμανία: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- > **50%** αύξηση των χρηστών Telekom Mobile apps, >**100.000** κάθε μήνα
- > **4%** των χρηστών smartphone, διαχειρίζονται τους λογαριασμούς τους μέσω των Telekom Mobile apps
- > **1 στις 60** πωλήσεις πραγματοποιήθηκαν μέσω ηλεκτρονικών παραγγελιών και e-channel
- > >**4%** χρηστών σταθερής και >**6%** χρηστών κινητής εξόφλησαν τους λογαριασμούς τους χρησιμοποιώντας το website της εταιρείας ή την εφαρμογή κινητής MyAccount
- > **2,5%** των προπληρωμένων top-ups κινητής υλοποιήθηκαν μέσω του website της εταιρείας ή μέσω του MyAccount

Αλβανία: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- > Από την έναρξη της **MyTelekom** app τον Σεπτέμβριο 2017, καταγράφηκαν **96.000** downloads και >**100.000** ενεργοί χρήστες κάθε μήνα
- > **11%** των χρηστών smartphone, διαχειρίζονται τους λογαριασμούς τους μέσω του MyTelekom app
- > Η ηλεκτρονική πληρωμή λογαριασμών μέσω της εφαρμογής αυξήθηκε κατά **80%**
- > **7%** αύξηση των online top-ups κινητής σε σχέση με το 2016
- > Αύξηση ηλεκτρονικών αγορών κατά **25%** σε σχέση με το 2016

3.6 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχειρίσις

Ο Όμιλος ΟΤΕ καταγράφει, αξιολογεί και βελτιστοποιεί συνεχώς τις διαδικασίες του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχειρίσις (Integrated Management System), το οποίο βασίζεται στο μοντέλο Enhanced Telecom Operations Map (e-TOM).

Το Μοντέλο Εταιρικών Διαδικασιών και η συστηματική αξιολόγηση και βελτιστοποίησή του αποτελούν τη βάση του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχειρίσις που εφαρμόζεται στον Όμιλο ΟΤΕ. Το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχειρίσις περιλαμβάνει πιστοποιήσεις σύμφωνα με τα ακόλουθα πρότυπα:

- PAS99
- Διαχείριση Ποιότητας (ISO 9001)
- Περιβαλλοντικής Διαχειρίσις (ISO 14001)
- Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία (OHSAS 18001)
- Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών (ISO 27001)
- Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας (ISO 22301)
- Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής IT (ISO 20000)
- Ενεργειακής Διαχειρίσις (ISO 50001)
- Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων (ISO 31000)
- Διαχείριση για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας (ISO 37001)
- Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ISO 19600)

Στο Ενοποιημένο Σύστημα Διαχειρίσις ΟΤΕ και COSMOTE συμπεριλαμβάνονται και πιστοποιήσεις από διεθνή ελεγκτική εταιρεία σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISAE 3402 (SOC 1 TYPE II) και ISAE 3000 (SOC 2 TYPE II και SOC 3) "Assurance Reports on Controls at a Service Organization" του "International

Auditing and Assurance Standards Board".

Οι πιστοποιήσεις αφορούν στον κατάλληλο σχεδιασμό, στην αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών και του περιβάλλοντος ελέγχου των υπηρεσιών που παρέχονται σε ICT πελάτες στο πλαίσιο των ICT Hosting Services.

Πιστοποιημένο κατά ISO 17025 είναι και το Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας Περιβάλλοντος της COSMOTE.

Η COSMOTE έχει λάβει πιστοποιημένη έγκριση από το Ελληνικό Υπουργείο Άμυνας σύμφωνα με τον Κανονισμό Βιομηχανικής Ασφάλειας, «ΦΕΚ Β 336 - 16.03.2005».

Τέλος, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με τις Αρχές και τις Κατευθυντήριες Γραμμές για την Ορθή Πρακτική Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων (Απόφαση αριθ. 1348/04 του Ελληνικού Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας).

Τα πιστοποιημένα Συστήματα Διαχειρίσις, για τις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου, παρουσιάζονται στο Παράρτημα Α.

Τα ανώτατα στελέχη της διοίκησης του Ομίλου ενημερώνονται συστηματικά από τους εκπροσώπους των Συστημάτων Διαχειρίσις για

τις δράσεις, τους στόχους και τα προγράμματα του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχειρίσις.

Οι υφιστάμενες πιστοποιήσεις και η συστηματική επέκτασή τους επιβεβαιώνουν τη συνεχή προσπάθεια του Ομίλου ΟΤΕ να εφαρμόζει διεθνή πρότυπα και πρακτικές.



3.7 Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων

Είναι σημαντικό γιατί...

Τα δεδομένα αποτελούν βασικό στοιχείο της λειτουργίας του Ομίλου ΟΤΕ. Η ασφάλεια και η διατήρηση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων αποτελεί κύρια απαίτηση των πελατών και πρωταρχική μέριμνα των εταιρειών του Ομίλου.

Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων

Η ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων έχουν ύψιστη σημασία στον Όμιλο ΟΤΕ. Όλες οι εταιρείες του Ομίλου έχουν υιοθετήσει τους Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Binding Corporate Rules Privacy-BCRP), όπου καθορίζεται ο τρόπος με τον οποίο τα προσωπικά δεδομένα θα πρέπει να συλλέγονται, να αποθηκεύονται και να επεξεργάζονται εντός του Ομίλου.

Οι εταιρείες εφαρμόζουν επίσης πολιτικές που καλύπτουν θέματα ασφάλειας πληροφοριών (π.χ. ασφάλεια συστημάτων, ασφάλεια πληροφοριών, ασφάλεια ανθρώπινων πόρων, φυσική ασφάλεια).

Το απόρρητο και η ασφάλεια των δεδομένων επηρεάζουν σημαντικά την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών. Η διαδικασία αξιολόγησης απορρήτου και ασφάλειας (PSA) μάς επιτρέπει να εξετάζουμε την ασφάλεια των συστημάτων μας σε κάθε βήμα της διαδικασίας ανάπτυξης. Αυτή η διαδικασία εφαρμόζεται στα νέα συστήματα αλλά και στα υπάρχοντα που υφίστανται αλλαγές στην τεχνολογία ή στον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων.

Για όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα έχει οριστεί ένας Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer-DPO), του Ομίλου ενώ στη Ρουμανία και την Αλβανία υπάρχουν τοπικοί DPOs.

Για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το πλαίσιο ασφάλειας και τους Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων BCRP, εφαρμόζονται διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου ασφάλειας. Για παράδειγμα, στον ΟΤΕ και την COSMOTΕ, τα δικαιώματα πρόσβασης των χρηστών ελέγχονται και επιβεβαιώνονται τακτικά και η πρόσβαση στα δεδομένα επικοινωνίας ελέγχεται συστηματικά.

Η έγκαιρη απόκριση σε περιστατικά ασφάλειας είναι επίσης σημαντική για τον Όμιλο ΟΤΕ. Για τον σκοπό αυτό δημιουργήθηκε τηλεφωνική γραμμή στην οποία οι υπάλληλοι μπορούν να αναφέρουν στο Κέντρο Λειτουργιών Ασφαλείας (Security Operations Center) που λειτουργεί 24/7/365, τυχόν περιστατικά που σχετίζονται με θέματα ασφαλείας και απορρήτου.

Σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις και που ορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία, οι εταιρείες διεκπεραιώνουν αιτήματα άρσης απορρήτου και χορήγησης στοιχείων στις αρμόδιες δικαστικές, εισαγγελικές και αστυνομικές αρχές, εφόσον τους κοινοποιηθούν τα απαιτούμενα κατά τον νόμο έγγραφα. Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα επιτήρησης διατίθενται στην [έκθεση διαφάνειας](#).

Στην Ελλάδα η νομική βάση για τη διεκπεραίωση αιτημάτων Αρχών για νόμιμες συνακροάσεις και παροχή δεδομένων είναι το Άρθρο 19 του Ελληνικού Συντάγματος (Νόμος 3115/2003 για τη σύσταση της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, το Π.Δ. 47/2005 για τις διαδικασίες, τεχνικές και οργανωτικές εγγυήσεις για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών, ο Νόμος 2225/1994 και ο Νόμος 3917/2011). Ειδικότερα, το 2017, οι εταιρείες (ΟΤΕ και COSMOTΕ) διεκπεραίωσαν αιτήματα για:

- νόμιμες συνακροάσεις σε 4.724 τηλεφωνικές γραμμές,
- παροχή εξωτερικών δεδομένων επικοινωνίας για 13.492 τηλεφωνικούς αριθμούς,
- παροχή προσωπικών στοιχείων συνδρομητή για 10.561 τηλεφωνικούς αριθμούς,
- παροχή προσωπικών στοιχείων συνδρομητή για 1.407 IP διευθύνσεις.

Τα αιτήματα αυτά κοινοποιούνται στην ΑΔΑΕ, η οποία τα περιλαμβάνει στην Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων της.

Στη Ρουμανία, η νομική βάση για τη διεκπεραίωση αιτημάτων Αρχών για νόμιμες συνακροάσεις και παροχή δεδομένων είναι ο Νόμος 14/1992 για την οργάνωση του Ρουμανικού Οργανισμού Πληροφοριών, ο Νόμος 51/1991 για την Εθνική Ασφάλεια, η Απόφαση 338/2010 του Προέδρου της ANCOM (δηλ. του Οργανισμού Πληροφορικής και Επικοινωνιών), ο Νόμος 508/2004 για την οργάνωση του DIICOT (Τμήμα του Υπουργείου Δημόσιας Διοίκησης για την διαλεύκανση υποθέσεων οργανωμένου εγκλήματος και τρομοκρατίας), ο Ποινικός Κώδικας και ο Νόμος 235/2015 που αντικατέστησε τον Νόμο 506/2004 σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα της ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Το 2017, ο ΟΤΕ και η COSMOTΕ διερεύνησαν 25 αιτήματα από πελάτες, σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών/την ασφάλεια των δεδομένων των πελατών, και 16 αιτήματα από την Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σε καμία από αυτές τις περιπτώσεις δεν εντοπίστηκε οποιοδήποτε εύρημα.

Το 2017, οι εταιρείες της Telekom Ρουμανίας έλαβαν 84 αιτήματα, σχετικά με θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Το 2017, η Telekom Αλβανία δεν έλαβε κανένα αίτημα πελάτη σχετικά με την εμπιστευτικότητα

των επικοινωνιών/πελατών για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ασφάλειας πληροφοριών, οι εταιρείες του Ομίλου προχώρησαν σε μια σειρά από δράσεις και έργα ασφάλειας πληροφοριών, όπως τα εξής:

- Προετοιμασία συμμόρφωσης με τον Γενικό Ευρωπαϊκό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) (Ελλάδα). Η δράση αυτή περιλαμβάνει σημαντικές επενδύσεις στην εφαρμογή ελέγχων, όπως ψευδωνυμοποίηση, κρυπτογράφηση, διαχείριση συναίνεσης κ.λπ.
- Επέκταση του συστήματος αποτροπής διαρροής δεδομένων (Data Leakage Protection) στα καταστήματα franchise.
- Επέκταση του Συστήματος Διαχείρισης Προσβάσεων Χρηστών (Identity Management System) (Ελλάδα).
- Επέκταση του Συστήματος Παρακολούθησης Ενεργειών των Βάσεων Δεδομένων (Database Activity Monitoring System).
- Επαναπιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών κατά ISO 27001 σε ΟΤΕ, COSMOTΕ, Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications.
- Εφαρμογή κρυπτογράφησης στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email encryption) και Υποδομής Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure), ώστε τα ηλεκτρονικά μηνύματα που ανταλλάσσονται εντός Ομίλου ΟΤΕ να υπογράφονται ψηφιακά και να κρυπτογραφούνται (Ελλάδα).
- Αναβάθμιση του συστήματος ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης στην Ελλάδα.
- Μαζική ανάπτυξη της κρυπτογράφησης σκληρού δίσκου (HDD encryption) με βάση το σύστημα Windows BitLocker (Ρουμανία)
- Συμμετοχή σε εθνικές και διεθνείς ασκήσεις αντιμετώπισης κυβερνοεπιθέσεων.

Ελλάδα: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- > Ολοκλήρωση **66 ελέγχων ασφάλειας και αποτίμησης κινδύνων ασφάλειας** σε εσωτερικά συστήματα και διεργασίες, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές και τις διαδικασίες ασφάλειας.
- > **320 GB** αρχείων καταγραφής (log files) **ανά ημέρα** συλλέχθηκαν και **13.000 συμβάντα ανά δευτερόλεπτο** καταγράφηκαν στην Πλατφόρμα Διαχείρισης Συμβάντων και Συμβάντων Ασφαλείας.
- > Έλεγχος **219.159 (~100%) προσβάσεων εξουσιοδοτημένων χρηστών** σε συστήματα επεξεργασίας δεδομένων.
- > Καθορισμός **προδιαγραφών ασφάλειας για την υλοποίηση 110 νέων συστημάτων ή υπηρεσιών** και πραγματοποίηση αντίστοιχων δοκιμών ασφάλειας, προκειμένου να επιβεβαιωθεί η ασφαλής υλοποίησή τους.

Ρουμανία: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- > Εφαρμογή **10 αξιολογήσεων ευαισθησίας** για κρίσιμα συστήματα και διαδικασίες προκειμένου να προσδιοριστεί η συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές και τις διαδικασίες ασφαλείας.

Αλβανία: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- > Ολοκλήρωση **10 συναντήσεων ευαισθητοποίησης για την ασφάλεια των πληροφοριών.**
- > Ολοκλήρωση **3 ελέγχων ασφαλείας πληροφοριών.**
- > Αποκλεισμός **98.177 απειλών ασφαλείας διαδικτύου.**

Φυσική Ασφάλεια

Το 2017 εφαρμόστηκαν μεταξύ άλλων οι ακόλουθες δράσεις:

- Συνέχιση των παρεμβάσεων βελτίωσης Φυσικής Ασφάλειας, Ηλεκτρονικής και Δομικής Βελτίωσης, σε 20 εγκαταστάσεις του ΟΤΕ συμπεριλαμβανομένων των κεντρικών εγκαταστάσεων του ΟΤΕ σε Μαρούσι και Παιανία καθώς και άλλων κρίσιμων κτιρίων.
- Διενέργεια διαγωνισμού για την ενίσχυση Φυσικής Ασφάλειας στις κρίσιμες εγκαταστάσεις Νεμέας, Κεραμικού και Φοίνικα (Θεσσαλονίκη).
- Ολοκλήρωση συστημάτων Φυσικής Ασφάλειας που σχετίζονται με το έργο Rural (19 σημεία).
- Ολοκλήρωση έργου video verification σε 18 Σταθμούς Βάσης στην Ελλάδα.
- Αναβάθμιση του μεγαλύτερου δικτύου Secure Corporate Network (SCN) στην Ελλάδα.
- Παροχή νέων συστημάτων X-Ray στις εγκαταστάσεις Κεραμικού και Καρόλου Ντηλ.
- Συνέχιση των παρεμβάσεων στα ιδιόκτητα καταστήματα του Ομίλου ΟΤΕ, στην Ελλάδα, με ενίσχυση της Φυσικής Ασφάλειας σε 32 πρόσθετα καταστήματα.
- Ολοκλήρωση και επιτυχής έλεγχος της πλήρως αυτοματοποιημένης ανάθεσης δικαιωμάτων πρόσβασης, όπως ζητήθηκε/εγκρίθηκε από την IDM (Ελλάδα).
- Τα τμήματα Φυσικής Ασφάλειας, Ασφάλειας Πληροφοριών και Επιχειρησιακής Συνέχειας ενοποιήθηκαν στο πλαίσιο του New Telekom (Ρουμανία).
- Υποστήριξη υποβολής προσφορών και σύναψης συμβάσεων ασφαλείας σε επίπεδο χώρας στη Ρουμανία.

- Εγκατάσταση HD DVR στις εγκαταστάσεις στην πόλη της Λάμρακα και στο Κασάρι, στην Αλβανία αυξάνοντας την χωρητικότητα σκληρού δίσκου μέχρι τις 60 ημέρες.
- Δημιουργία/ενημέρωση νέων πολιτικών και διαδικασιών φυσικής ασφάλειας (Αλβανία).

Ελλάδα: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- > Καταγραφή και διαχείριση **1.122 περιστατικών φυσικής ασφάλειας**, από τα οποία τα 251 χαρακτηρίστηκαν σοβαρά.
- > Έκδοση **5.207** καρτών πρόσβασης (access control) και **4.951** αδειών εισόδου στις εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ.
- > Υλοποίηση **3.815 αιτημάτων χορήγησης δικαιωμάτων πρόσβασης** και αντιμετώπιση 750 βλαβών συστήματος ελέγχου πρόσβασης (access control).
- > Έκδοση και διαχείριση **6.384 καρτών πρόσβασης** υπεργολάβων τεχνικών έργων.
- > Υλοποίηση **176 αιτημάτων πρόσβασης και χορήγησης κλειδιών** για ΚΑΦΑΟ (νέα δραστηριότητα).
- > Διαχείριση **459 συναγεμίων και 220 προληπτικών ελέγχων σε ΚΑΦΑΟ και καμπίνες και 55 άλλα έκτακτα περιστατικά/γεγονότα** (πορείες / διαδηλώσεις).
- > Διενέργεια **2.066 ελέγχων φυλακίων, 120 προληπτικών ανιχνεύσεων για εκρηκτικά, και 73 ελέγχων** σε υπεργολάβους τεχνικών έργων.
- > Πραγματοποίηση **126 αυτοψιών** σε καταστήματα του Ομίλου, πανελλαδικά, **483 ελέγχων** χώρων για την διασφάλιση του απορρήτου, **125 αντήσεων αρχείων** από CCTV καταστημάτων και μελέτες φυσικής ασφάλειας για 112 καταστήματα.

Ρουμανία: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- > Καταγραφή και διαχείριση **23 περιστατικών φυσικής ασφάλειας.**
- > Έκδοση **2.900 καρτών πρόσβασης** (access control) και **600 αδειών εισόδου.**
- > Υλοποίηση **~4.800 αιτημάτων χορήγησης δικαιωμάτων πρόσβασης** από το Τμήμα Ασφαλείας (Security Dispatch).
- > Παροχή **υπηρεσιών υψηλής προστασίας** για 32 εκδηλώσεις.
- > Επανεξέταση 150 και υλοποίηση 31 νέων **αποτιμήσεων κινδύνων φυσικής ασφάλειας** (νομική υποχρέωση).
- > Αναβάθμιση των συστημάτων ασφαλείας σε **47 καταστήματα λιανικής.**
- > Διενέργειας **222** επιτόπιων ελέγχων συστημάτων φυσικής ασφάλειας.

Αλβανία: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- > Καταγραφή και διαχείριση **4 περιστατικών φυσικής ασφάλειας.**
- > Έκδοση **40 καρτών πρόσβασης** για νέους εργαζόμενους.
- > Διεξαγωγή **20 ασκήσεων εκκένωσης** με τη συμμετοχή 335 εργαζομένων.
- > Πραγματοποίηση **ελέγχων φυσικής ασφάλειας διάρκειας 190 ωρών** στα ιδιόκτητα καταστήματα.

Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Το 2017, υλοποιήθηκαν προγράμματα ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης, σε ζητήματα Ασφάλειας Πληροφοριών, Επιχειρησιακής Συνέχειας και Φυσικής Ασφάλειας, όπως:

- Ενημέρωση σχετική με τη Φυσική Ασφάλεια, την Ασφάλεια Πληροφοριών και την Επιχειρησιακή Συνέχεια, κατά τις εισαγωγικές εκπαιδεύσεις όλων των νεοπροσλαμβανόμενων εργαζομένων.
- Ειδική καμπάνια ευαισθητοποίησης των εργαζομένων πάνω σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών με τίτλο «Think - Check - Share» και την ακόλουθη θεματολογία:
 - Θέματα κοινωνικής διαχείρισης και ηλεκτρονικές επιθέσεις
 - Ασφάλεια στον εργασιακό χώρο (κλείδωμα σταθμών εργασίας, χρήση ισχυρών κωδικών πρόσβασης (passwords), clear desk policy etc.)
 - Εμπιστευτικότητα της πληροφορίας
 - Διαχείριση προσωπικών και εταιρικών δεδομένων εντός και εκτός εργασιακού χώρου
 - Ασφαλής Χρήσης Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης
 - Ευαισθητοποίηση με βάση τον Γενικό Ευρωπαϊκό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

Σημαντικά Στοιχεία 2017

- «E-learning για το Απόρρητο των Δεδομένων» αναφορικά με την δέσμευση του Ομίλου για το απόρρητο των δεδομένων και την προστασία των πληροφοριών.
- Ηλεκτρονική ενημέρωση και κατάρτιση σχετικά με την Ασφάλεια Πληροφοριών και την Επιχειρησιακή Συνέχεια σε όλα τα καταστήματα του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπρόσθετα, διεξήχθησαν 72 ενημερωτικά σεμινάρια κατάρτισης σε όλη τη χώρα σχετικά με τη Φυσική Ασφάλεια με 360 συμμετέχοντες.
- 2 ηλεκτρονικές έρευνες που σχετίζονταν με θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών και Επιχειρησιακής Συνέχειας πραγματοποιήθηκαν σε ένα δείγμα εργαζομένων με στόχο τη βελτίωση της ασφάλειας του Ομίλου.
- Επικαιροποίηση, εκπαίδευση και έλεγχος των ελεγκτών συμβάντων σε κτίρια και των ομάδων απόκρισης συμβάντων.

3.8 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας

Είναι σημαντικό γιατί...

Η ασφαλής και υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας έχει προσδιοριστεί ως «σημαντικό» από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν περιορίζεται στην παροχή ασφαλών προϊόντων και υπηρεσιών κορυφαίας ποιότητας, αλλά προχωρά στην ενημέρωση των πελατών και του ευρύτερου κοινού για την ασφαλή χρήση της τεχνολογίας.

εφαρμογή γονικού ελέγχου COSMOTE Family Safety.

- **Υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου από την COSMOTE TV**, για τους συνδρομητές της υπηρεσίας μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης και μέσω δορυφόρου. Με τις υπηρεσίες αυτές, οι συνδρομητές έχουν την επιλογή να ορίσουν το επίπεδο γονικού ελέγχου που προτιμούν και να αποκλείσουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένα προγράμματα, με βάση το βαθμό καταλληλότητας. Επιπρόσθετα, οι συνδρομητές μπορούν να αποκλείσουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένα κανάλια της επιλογής τους.
- Η **Telekom Romania** προσφέρει εκπαιδευτικό υλικό για όλες τις ηλικιακές ομάδες. Η εταιρεία παρέχει επίσης υλικό σχετικά με την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών της.
- Η υπηρεσία «**PRS restriction**» εφαρμόστηκε από την Telekom Romania Mobile Communications. Μέσω της PRS, οι γονείς μπορούν να απαγορεύσουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε περιεχόμενο για ενήλικους που αποστέλλεται ή λαμβάνεται μέσω SMS από τρίτους.
- «**MyKid**» smart watch είναι ένα ρολόι ειδικά σχεδιασμένο για παιδιά ηλικίας 4-12 ετών. Το ρολόι, που παρέχεται από την Telekom Albania, είναι εξοπλισμένο με κάρτα SIM, δέκτη GPS και διασύνδεση οθόνης αφής. Είναι μια εξαιρετική συσκευή που επιτρέπει στους γονείς να γνωρίζουν την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται το παιδί.

Ενημέρωση του κοινού

- **Ειδική ιστοσελίδα:** Μέχρι το 2017, οι γονείς μέσω της ιστοσελίδας www.safekids.gr ενημερώνονταν σχετικά με το πως η τεχνολογία μπορεί να γίνει πιο χρηστική και ασφαλής για τα παιδιά. Το 2018, η COSMOTE δημιούργησε το νέο portal e-parenting, με αναβαθμισμένο περιεχόμενο σχετικά με την ασφαλή χρήση



των νέων τεχνολογιών και την ασφάλεια των παιδιών στο Διαδίκτυο.

- **Ενημερωτικές Συναντήσεις για την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ:** Από το 2010, πραγματοποιούνται εκπαιδευτικά προγράμματα για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ. Τη χρονική περίοδο Σεπτέμβριος 2016 – Αύγουστος 2017, πάνω από 255 μαθητές Γυμνασίου, συμμετείχαν στις μηνιαίες ενημερωτικές συναντήσεις του Μουσείου για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου.
- **Θεατρικές παραστάσεις στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ:** Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ φιλοξένησε για 4η συνεχή χρονιά, τη θεατρική παράσταση «Η Φάρμα του Διαδικτύου», που απευθύνεται σε παιδιά Νηπιαγωγείου και Δημοτικού. Τη χρονική περίοδο Σεπτέμβριος 2016-Αύγουστος 2017, 1.109 παιδιά και εκπαιδευτικοί παρακολούθησαν την παράσταση.
- **Πληροφορίες σχετικά με την ασφαλή χρήση του internet** παρουσιάζονται στις ιστοσελίδες των εταιρειών Telekom Romania και Telekom Albania.

Συνεργασία με έγκριτους φορείς:

- **Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος:** Για 6η συνεχόμενη χρονιά, η COSMOTE υποστήριξε τη διεξαγωγή ημερίδων σε όλη την Ελλάδα για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο που διοργανώνει η Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Το 2017, περίπου 30.000 παιδιά, γονείς και εκπαιδευτικοί παρακολούθησαν τις ημερίδες.
- **Το Χαμόγελο του Παιδιού:** Η COSMOTE και η ΓΕΡΜΑΝΟΣ στηρίζουν το 1ο Κινητό Εργαστήριο Ενημέρωσης Εκπαίδευσης και Τεχνολογίας «ΟΔΥΣΣΕΑΣ». Μέσω της συγκεκριμένης δράσης, μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικοί ενημερώνονται για θέματα όπως η ασφαλής χρήση του διαδικτύου. Το 2017, υλοποιήθηκαν διαδραστικές παρεμβάσεις, μέσω των οποίων «Το Χαμόγελο του Παιδιού» παρείχε υπηρεσίες πρόληψης σε 2.161 μαθητές.



- **Romanian Safer Node – OradeNet:**

Η Telekom Romania στηρίζει την πρωτοβουλία OradeNet, η οποία συντονίζεται από την οργάνωση Save the Children, κι έχει ως στόχο τη διεξαγωγή εκστρατειών ευαισθητοποίησης στην διαδικτυακή πλατφόρμα της.

- **Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης**

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

Ταυτόχρονα, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έχουν αναλάβει πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης, σε Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο, όπως αναφέρεται στο [Παράρτημα - Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI](#).

- **Κινητό και Οδική Ασφάλεια**

Η COSMOTE, στηρίζει έμπρακτα ενέργειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού, για την υπεύθυνη χρήση κινητού κατά την οδήγηση.

- **Συγκεκριμένα, το 2017:**

- Η COSMOTE οργάνωσε την καμπάνια «Πρόσεχε τον δρόμο, όχι το κινητό», η οποία υλοποιήθηκε σε 2 φάσεις. Η πρώτη φάση «δες αυτό το sms ...», υλοποιήθηκε τον Φεβρουάριο και τον Μάρτιο μέσω ραδιοφώνου και Διαδικτύου. Στη συνέχεια, η δεύτερη φάση «άφησε τη φαντασία σου ελεύθερη ...», η οποία υλοποιήθηκε από τον Απρίλιο έως τον Ιούλιο, περιλάμβανε τη δημοσίευση σχετικών αναρτήσεων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με στόχο την προώθηση της πρωτοβουλίας.
- Για 8η συνεχή χρονιά, η COSMOTE αποτέλεσε μέλος του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» και της συμμαχίας του για την Ασφάλεια και τον Πολιτισμό στο Δρόμο «Δρόμοι στο Μέλλον».
- Για ακόμα μια χρονιά, η COSMOTE υποστήριξε τη Σχολή Οδικής Συμπεριφοράς «Ιαβέρης», ενισχύοντας τις δράσεις ενημέρωσης οδικής συμπεριφοράς που διεξάγει.

3.9 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί ότι η εφαρμογή βασικών αξιών και προτύπων στην εφοδιαστική αλυσίδα, αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό της υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς.

Πολιτική Προμηθειών

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ακολουθούν παραπλήσια Πολιτική Προμηθειών, στην οποία καθορίζονται όλοι οι όροι και οι κανονισμοί, σύμφωνα με τους οποίους πραγματοποιούνται οι προμήθειες. Οι βασικοί στόχοι της Πολιτικής Προμηθειών είναι:

- Η βελτιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας σε όρους κόστους, ποιότητας και χρόνου
- Η διασφάλιση της διαφάνειας
- Η συμμόρφωση με τη διεθνή Πολιτική Προμηθειών της DT

Η Πολιτική Προμηθειών δεν κάνει διάκριση μεταξύ τοπικών και μη προμηθευτών. Ωστόσο η στήριξη τοπικών προμηθευτών αποτελεί κοινή πρακτική μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου.

Οι εταιρείες του Ομίλου, έχουν ως στόχο την έγκαιρη εξόφληση των προμηθευτών τους, όπως ορίζεται στις συμβάσεις που συνάπτονται. Για το 2017, ο χρόνος πληρωμής κυμάνθηκε από 30 έως 120 ημέρες, ανάλογα με το είδος και το ύψος της προμήθειας.

Ποσοστά προμηθειών από εγχώριους προμηθευτές

Ελλάδα:
92%

Ρουμανία:
84%

Αλβανία:
82%

Εφοδιαστική Αλυσίδα

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

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει κατάλογο προμηθευτών (Μητρώο Προμηθευτών), ο οποίος ανανεώνεται στο πλαίσιο της ανάπτυξης μίας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας. Για παράδειγμα, το 2017, ο συγκεκριμένος κατάλογος για τον ΟΤΕ περιλάμβανε 874 προμηθευτές, 692 για την COSMOTE, 100 για την GERMANOS, 823 για την Telekom Romania Communications, 339 για την Telekom Romania Mobile Communications και 278 για την Telekom Albania. Στον κατάλογο προμηθευτών καταγράφονται τόσο πολυεθνικές, όσο και τοπικές εταιρείες, για την αγορά υλικών και εξοπλισμού ή την παροχή/ μίσθωση υπηρεσιών.

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

Επιλογή Προμηθευτών

Ειδικά κριτήρια που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα, μπορούν να προστεθούν σε κάθε προκήρυξη προμηθειών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που απαιτούνται και ορίζονται από την επιχειρησιακή μονάδα που ξεκινά τη διαδικασία προμήθειας. Όλοι οι υποψήφιοι προμηθευτές καλούνται να δηλώσουν ότι συμφωνούν ρητά με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ, ο οποίος συνοψίζει την πρόθεση των εταιρειών να συνεργαστούν με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνους προμηθευτές. Η πρόθεση αυτή του Ομίλου ενισχύεται από την Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ.

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

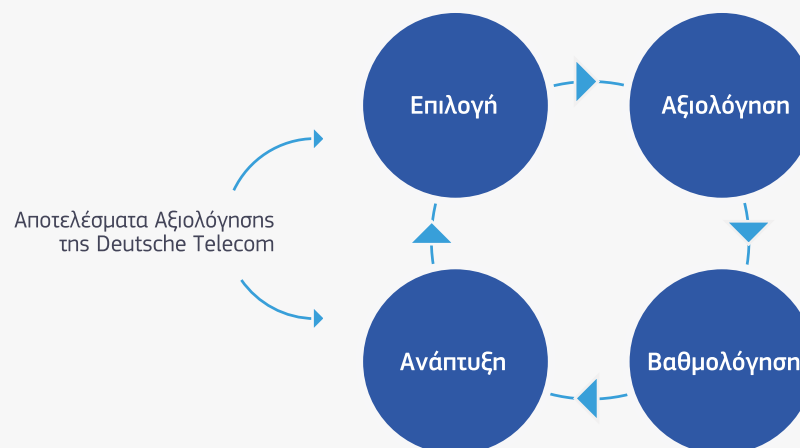
Έλεγχος ακεραιότητας και αξιολόγηση υποψηφίων προμηθευτών (Integrity Check and Compliance Business Assessment of potential suppliers)

- > Διενεργήθηκαν **2.020 έλεγχοι ακεραιότητας** προμηθευτών, συμβούλων και συνεργατών
- > Αναθεωρήσεις και έλεγχοι για προμήθειες > € 50.000 στο **100%** των υποψηφίων προμηθευτών με τους οποίους δεν είχε υπάρξει συνεργασία τα τελευταία 2 έτη
- > Έλεγχοι στο **100%** των υποψηφίων συμβούλων ανεξαρτήτου ύψους σύμβασης
- > **14 προμηθευτές** εξαιρέθηκαν από τις διαγωνιστικές διαδικασίες γιατί κατά τη διάρκεια του ελέγχου ακεραιότητας, προέκυψε ότι παραβιάζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου ΟΤΕ.



Διαχείριση Προμηθευτών

- ▶ Πραγματοποίηση προμηθειών σύμφωνα με την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου ΟΤΕ
- ▶ Συμμόρφωση των προμηθευτών με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ ή COSMOTE (ενσωμάτωση στις συμβάσεις)
- ▶ Αξιολόγηση νέων προμηθευτών / προσφορών (κριτήρια επιλογής προμηθευτών συμπ. του Ελέγχου Ακεραιότητας)
- ▶ Ενσωμάτωση στις συμβάσεις των προμηθευτών ειδικών ρητρών για υγεία και ασφάλεια, καταπολέμηση διαφθοράς, ασφάλεια και εμπιστευτικότητα πληροφοριών
- ▶ Αξιολόγηση της συνολικής επίδοσης προμηθευτών βάσει δια-τμηματικών κριτηρίων / κύριων δεικτών επίδοσης καθορισμένων από τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ
- ▶ Αυτοαξιολόγηση των προμηθευτών μέσω ενός ερωτηματολογίου αυτοαξιολόγησης της επίδοσής τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης
- ▶ Δήλωση αποδοχής Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ ή COSMOTE από τους προμηθευτές



- ▶ Προσδιορισμός σχεδίων δράσεων για τη βελτίωση της επίδοσης των «αδύναμων» προμηθευτών
- ▶ Παρακολούθηση δράσεων και αποτελεσμάτων
- ▶ Ενημέρωση των εταιρειών του Ομίλου για τους προμηθευτές που αφαιρούνται από τη λίστα των αποδεκτών προμηθευτών
- ▶ Βαθμολόγηση των προμηθευτών με βάση τα υπολογισμένα (ποσοτικοποιημένα) αποτελέσματα της αξιολόγησης
- ▶ Παρουσίαση των αποτελεσμάτων στη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ

Αξιολόγηση Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ 2017

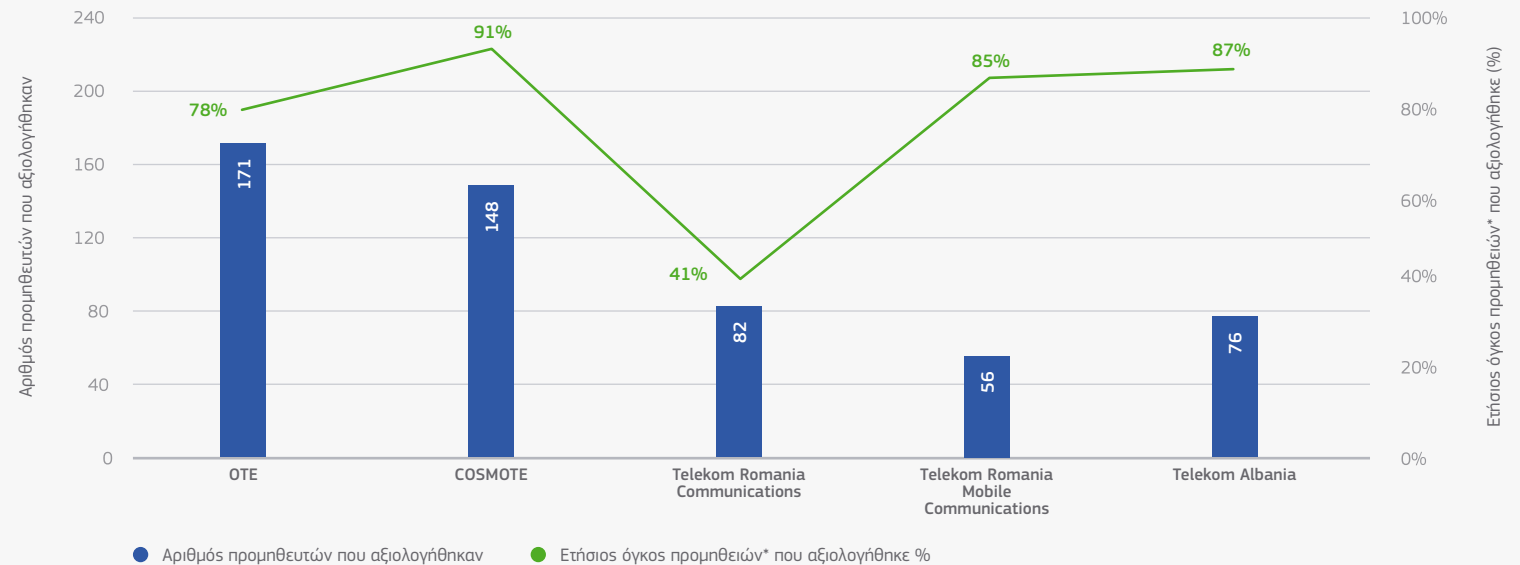
Αξιολογήθηκαν συνολικά **387** προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ στους οποίους αντιστοιχεί το **76%** του ετήσιου όγκου προμηθειών των εταιρειών* του Ομίλου ΟΤΕ*

Αξιολόγηση Προμηθευτών

Οι ενεργοί προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Οι προμηθευτές επιλέγονται με βάση τις παραγγελίες (purchase orders) που εκδίδονται μέσα σε διάστημα 12 μηνών. Ειδικότερα, το 2017, η επιλογή των προμηθευτών που αξιολογήθηκαν, έγινε με βάση το σύνολο των παραγγελιών που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2015 - 30/9/2016, για λογαριασμό των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, Rural North, Rural South, Germanos Telecom Romania, e-Value SA, e-Value Ltd, e-Value International Telekom Albania, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Communications, Telemobil και Sunlight Romania.

Η αξιολόγηση προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ περιλάμβανε:

- όλους τους προμηθευτές με παραγγελίες αξίας μεγαλύτερης των 2 εκατομμυρίων (για όλες τις εταιρείες που αναφέρθηκαν παραπάνω),
- όλους τους προμηθευτές που παρείχαν σημαντικά είδη προμήθειας (δηλ. προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν σημαντική επίδραση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες), αξίας πάνω από € 500.000,
- όλους τους προμηθευτές προϊόντων/ υπηρεσιών που σχετίζονται με το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης του Ομίλου (Group Consolidated Management System), και

Αξιολόγηση Προμηθευτών για το 2017 για τις 5 μεγαλύτερες εταιρίες του Ομίλου

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

- κάποιους προμηθευτές, οι οποίοι δεν πληρούσαν τα παραπάνω κριτήρια, αλλά προτάθηκαν προς αξιολόγηση από τους Διευθυντές του Ομίλου ΟΤΕ.

Επίσης, οι προς αξιολόγηση προμηθευτές, καλούνται να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης της επίδοσής τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση των προμηθευτών σχετικά με την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη, παρέχοντας τους τη δυνατότητα να παρουσιάσουν πληροφορίες σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης και τις πρακτικές που εφαρμόζουν. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικές με την εταιρική υπευθυνότητα, τη βιώσιμη ανάπτυξη, την εργασία, το περιβάλλον, την υγεία και ασφάλεια, την ποιότητα και επιχειρησιακή συνέχεια. Οι ερωτήσεις αφορούν την απόδοση των προμηθευτών, καθώς και τις επιδόσεις των προμηθευτών τους και των υπεργολάβων τους.

Βαθμολόγηση και Ανάπτυξη Προμηθευτών

Η βαθμολόγηση των προμηθευτών από τις οργανωτικές μονάδες των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ που εμπλέκονται στην διαδικασία, καθώς και τα συμπληρωμένα από τους προμηθευτές ερωτηματολόγια αυτοαξιολόγησης, τροφοδοτούν το Σύστημα Αξιολόγησης Προμηθευτών, προκειμένου να προκύψει μια ποσοτικοποιημένη επίδοση για κάθε προμηθευτή. Η επίδοση κάθε προμηθευτή σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας αντιστοιχεί στο 10% της συνολικής βαθμολογίας. Τα αποτελέσματα της ιεράρχησης παρουσιάζονται στη Διοίκηση του Ομίλου.

Για τους προμηθευτές που συγκεντρώνουν χαμηλή βαθμολογία, η Διοίκηση αποφασίζει αν θα παραμείνουν στη λίστα των αποδεκτών

προμηθευτών του Ομίλου, αν χρειάζεται να δείξουν βελτίωση στην επίδοσή τους (οπότε και σε συνεργασία με τους προμηθευτές καθορίζονται κάποια σχέδια δράσης) ή αν θα διακοπεί η συνεργασία με τον Όμιλο (οπότε και ενημερώνονται οι αρμόδιες Διευθύνσεις του Ομίλου).

Επιπλέον, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ λαμβάνουν υπόψη του τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και των ελέγχων της DT για κάθε κοινό προμηθευτή. Σε περίπτωση όπου η DT αναγνωρίσει ότι κάποιος προμηθευτής δεν συμμορφώνεται με την πολιτική του Ομίλου DT και τα διεθνή πρότυπα και διακόψει τις συναλλαγές μαζί του, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ενημερώνονται και στη συνέχεια αφαιρούν τον προμηθευτή από την λίστα των αποδεκτών προμηθευτών τους.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δημιουργήσει διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας (π.χ. Tell me! διαδικτυακή πύλη καταγγελιών, κανονική ταχυδρομική θυρίδα, τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), ώστε να παρέχεται η δυνατότητα σε οποιονδήποτε να υποβάλει πληροφορίες σχετικά με ενδεχόμενες παραβιάσεις νομικών υποχρεώσεων ή εσωτερικών πολιτικών και κανονισμών. Είναι επίσης δυνατό να κατατεθεί ανώνυμη αναφορά μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας συμμόρφωσης (Electronic Compliance Form). Οι πληροφορίες που παρέχονται θεωρούνται αυστηρά εμπιστευτικές και ελέγχονται για την αξιοπιστία τους από ειδικά εκπαιδευμένα άτομα που είναι υπόχρεοι τήρησης εχεμύθειας.

Τέλος, ο Κώδικας Δεοντολογίας του Προμηθευτή του Ομίλου ΟΤΕ, όπως αναθεωρήθηκε το 2017, θέτει το πλαίσιο για τους κοινωνικούς, περιβαλλοντικούς και ελέγχους συμμόρφωσης. Ο Όμιλος ΟΤΕ και/ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπός του έχουν

το δικαίωμα να ελέγξουν τον προμηθευτή και τους υπεργολάβους του προκειμένου να αξιολογήσουν αποτελεσματικά την πραγματική συμμόρφωση του προμηθευτή και των υπεργολάβων του με τις αρχές του Κώδικα. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ και/ή οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί του έχουν το δικαίωμα να διεξάγουν ελέγχους μέσω επιτόπιων επιθεωρήσεων, ερωτηματολογίων ή/και συνεντεύξεων με επιλεγμένους υπαλλήλους στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή, σε εργοτάξια ή/και σε άλλους χώρους όπου εκτελούνται εργασίες για λογαριασμό του προμηθευτή. Ο προμηθευτής αναγνωρίζει ότι ο Όμιλος ΟΤΕ έχει το δικαίωμα να ζητήσει και να λάβει περαιτέρω πληροφορίες (π.χ. μέσω των συστημάτων αξιολόγησης του Ομίλου ΟΤΕ/ EcoVadis/E-TASC/αυτοαξιολογήσεων), αν κριθεί απαραίτητο. Κατόπιν αιτήματος του Ομίλου ΟΤΕ, ο προμηθευτής ενημερώνει τον Όμιλο για τα μέτρα που λαμβάνει προκειμένου να εξασφαλίσει την τήρηση των Αρχών. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις Αρχές, οποιαδήποτε μη συμμόρφωση θα πρέπει να κοινοποιείται στον Όμιλο ΟΤΕ και στη συνέχεια ο προμηθευτής θα πρέπει να συντάξει ένα ειδικό πρόγραμμα συμμόρφωσης, το οποίο θα πρέπει να εφαρμόσει εν συνεχεία.



4. Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη

4.1 Προσέγγιση

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα βιώσιμο περιβάλλον εργασίας που ενθαρρύνει την ανάπτυξη των εργαζομένων, αναγνωρίζει την υψηλή απόδοση και διασφαλίζει ισότητα στην παροχή ευκαιριών.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να καλλιεργεί μια ενιαία εταιρική κουλτούρα υψηλών επιδόσεων, συνεργασίας και ομαδικότητας. Παράλληλα, ενθαρρύνει ένα ανοιχτό περιβάλλον αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας, με στόχο την ικανοποίηση των εργαζομένων του.

Ως ένας ζωντανός οργανισμός που εξελίσσεται και αλλάζει συνεχώς, ο Όμιλος ΟΤΕ συνεχίζει δυναμικά την πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή εποχή, αναπτύσσει ένα σύγχρονο, ψηφιακό και τεχνολογικά πιο έξυπνο περιβάλλον εργασίας για τους ανθρώπους του.

Ταυτόχρονα, με τη χρήση νέων ψηφιακών HR εργαλείων, όπως το σύστημα διαχείρισης αρχείων «HR DigiFile» και το «HR DigiFlow Platform», ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει αποτελεσματικά τα συστήματα και τις εφαρμογές ανθρώπινου δυναμικού, ενώ, παράλληλα, απλοποιεί, τυποποιεί και συνενώνει πολιτικές και διαδικασίες. Στόχος του Ομίλου είναι να αναβαθμίζει σημαντικά την καθημερινή εμπειρία των ανθρώπων του. Ενδεικτικά, οι βελτιώσεις αυτές περιλαμβάνουν τη μείωση της γραφειοκρατίας, τον περιορισμό των απαιτούμενων εγκρίσεων, καθώς και τη μεγαλύτερη αυτονομία του εργαζόμενου, μέσα από απλοποιημένες διαδικασίες (self-service/ paperless processes).

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στην εφαρμογή ψηφιακών μέσων στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για τους ανθρώπους του, αποσκοπώντας στην ενδυνάμωση, την ανάδειξη, αλλά και την εξέλιξή τους.

Σύγχρονο, Ψηφιακό και Τεχνολογικά Εξελιγμένο Περιβάλλον Εργασίας

Ψηφιακή Τεχνολογία στην Εκπαίδευση & Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων



Ψηφιοποίηση & Εναρμόνιση Διαδικασιών Ανθρώπινου Δυναμικού



Προτεραιότητα στην Υγεία & Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας



Ανοιχτή Επικοινωνία & Διάλογος για τα Σημαντικά Θέματα



Εξασφάλιση Δίκαιης Εργασίας & Ίσων Ευκαιριών

Απώτερος στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να διακρίνεται ως ένας ελκυστικός και επιθυμητός εργοδότης, τόσο για τους υφιστάμενους εργαζόμενους, όσο και για ανθρώπους που ξεκινούν, συνεχίζουν ή εξελίσσουν την καριέρα τους και επιθυμούν να ενταχθούν στο δυναμικό του, δημιουργώντας μέσα από την τεχνολογία και την καινοτομία «έναν καλύτερο κόσμο για όλους».

Πλαίσιο Λειτουργίας

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

Η δομή του μοντέλου αρμοδιοτήτων και ρόλων της Επιχειρησιακής Μονάδας της Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ, περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- **HR Competency Centers** (Κέντρα Ανάπτυξης, Πολιτικών, Συστημάτων και Διαδικασιών)
- **HR Business Partners** (σημεία επαφής του Ανθρώπινου Δυναμικού με τις Επιχειρησιακές Μονάδες)
- **HR Business Partner Operations** (Επιχειρησιακή Μονάδα που διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τους νόμους, το εργατικό δίκαιο και τις νομικές δεσμεύσεις)
- **HR Shared Services** (Επιχειρησιακές Μονάδες για τη διαχείριση και εξυπηρέτηση σε θέματα και διαδικασίες Ανθρώπινου Δυναμικού)

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



Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα

Το 2017, ολοκληρώθηκε το έργο της λειτουργικής ενοποίησης των μονάδων Σταθερής και Κινητής για όλες τις εργασιακές θέσεις. Παράλληλα, συμπληρώθηκαν νέες παράμετροι, στο πλαίσιο ταυτοποίησης και ανάλυσης όλων των διακριτών ρόλων εντός των Επιχειρησιακών Μονάδων. Επιπλέον, ολοκληρώθηκε το έργο της κατανομής των ρόλων σε επίπεδα, στο πλαίσιο διαμόρφωσης διακριτών αρμοδιοτήτων, συμβάλλοντας έτσι σε μια ορθολογική οργανωτική δομή. Η συνεργασία και η διορατικότητα των Διευθυντικών στελεχών αποτέλεσε καθοριστικό παράγοντα στην κατεύθυνση αυτή, προκειμένου να διασφαλιστεί η διαφάνεια, η ισότητα και η αποδοχή σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Παράλληλα, εντός του 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ παρουσίασε με επιτυχία βασικές οργανωτικές δομές, μέσω του σχεδιασμού και της ανάπτυξης ενός κοινού συστήματος διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων (SmartHR). Αυτό το νέο ολοκληρωμένο σύστημα αποτελεί τη βάση για

την περαιτέρω ενοποίηση των συστημάτων και των διαδικασιών, ενώ, παράλληλα, διευκολύνει τις καθημερινές λειτουργίες.

Τέλος, αναθεωρήθηκε η συνολική οργανωτική δομή του Ομίλου, σε συνεργασία με τα Διευθυντικά Στελέχη. Σε αυτό, συντέλεσε η ολοκλήρωση της λειτουργικής ενοποίησης των μονάδων Σταθερής και Κινητής, σε συνδυασμό με την ανάληψη πρωτοβουλιών για την απλοποίηση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών των εταιρειών. Ως αποτέλεσμα, υλοποιήθηκαν δράσεις για την εφαρμογή μιας γραμμικής δομής με λιγότερους διοικητικούς ρόλους σε όλα τα επίπεδα. Η συγκεκριμένη δομή οδήγησε στη βελτίωση της ευελιξίας στην λήψη αποφάσεων, στη δημιουργία αποτελεσματικών διαύλων επικοινωνίας μεταξύ μονάδων και επιπέδων, καθώς επίσης και στην ενίσχυση των δεσμών του μεσαίου διοικητικού επιπέδου και των εργαζόμενων. Η προσπάθεια αυτή πρόκειται να ολοκληρωθεί το 2018, με την εφαρμογή του πλαισίου μεσαίου διοικητικού επιπέδου (όπου καθορίζονται οι κατευθυντήριες αρχές για την ανάπτυξη και τον επανασχεδιασμό της οργανωτικής δομής).

4.2 Απασχόληση

Στις 31 Δεκεμβρίου 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολούσε 19.526* εργαζόμενους.

Το 97% των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ (18.882 εργαζόμενοι) απασχολείται με συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου.

Οι γυναίκες αποτελούν το 40% των εργαζομένων του Ομίλου. Ο ΟΤΕ και η Telekom Romania Communications απασχολούν έναν μεγάλο αριθμό τεχνικών (6.321 εργαζόμενοι), η συντριπτική πλειοψηφία των οποίων είναι άνδρες.

Έχοντας πάντα ως προτεραιότητα τη βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων του, ο Όμιλος ΟΤΕ ανανεώνει και προάγει τη λειτουργία του νέου Κέντρου Εξυπηρέτησης των Εργαζομένων του, το «MyHR», που ξεκίνησε το 2015. Το MyHR διαχειρίζεται ερωτήματα πάνω σε θέματα και διαδικασίες Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ, οι υπηρεσίες του εμπλουτίζονται συνεχώς, με στόχο να παρέχεται άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση σε όλους τους εργαζόμενους.

Από τον Σεπτέμβριο του 2016 έως τον Οκτώβριο του 2017, το MyHR έλαβε πάνω από 58.000 αιτήματα από περίπου 9.000 εργαζόμενους, η πλειοψηφία των οποίων σχετιζόταν με θέματα αδειών και ανανέωσης της οικογενειακής κατάστασης των εργαζομένων. Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Εργαζομένων «MyHY» αξιολογήθηκε με υψηλό βαθμό ικανοποίησης, 8,1/10.

Το 2017, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα εθελουσίας εξόδου με οικονομικά κίνητρα, στην Ελλάδα και τη Ρουμανία, στοχεύοντας στον περαιτέρω εξορθολογισμό του Ανθρώπινου Δυναμικού και του αντίστοιχου

κόστους εργασίας, καθώς και στη δημιουργία μιας ευέλικτης και αποτελεσματικής οργανωτικής δομής. Σε ένα δύσκολο μικροοικονομικό περιβάλλον, 200 εργαζόμενοι στην Ελλάδα και 601 εργαζόμενοι στη Ρουμανία, αποδέχτηκαν τα κίνητρα που δόθηκαν και αποχώρησαν από τον Όμιλο.

Επιπλέον του οικονομικού κινήτρου, οι εταιρείες παρέιχαν στους εργαζόμενους που αποχώρησαν, εξατομικευμένη υποστήριξη, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, ομαδική ιδιωτική ασφαλιστική κάλυψη και προνομιακές προσφορές για προϊόντα και υπηρεσίες του Ομίλου.

Σημαντικά Στοιχεία 2017

19.526 εργαζόμενοι
97% των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου
74% ηλικίας μεταξύ 30 και 50 ετών
2% άτομα με αναπηρία
65% στην Ελλάδα
34% εργαζόμενοι πεδίου (κυρίως τεχνικοί)
13% με θέσεις ευθύνης

Προσλήψεις

1.394 εργαζόμενοι
50% γυναίκες
46% ηλικίας κάτω των 30 ετών
13% απασχολούμενοι εντός του Ομίλου

Αποχωρήσεις

2.059 εργαζόμενοι
41% μέσω προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου
22% ηλικίας άνω των 50 ετών

Ελλάδα: Σημαντικά Στοιχεία 2017

12.768 εργαζόμενοι
99% απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου
38% γυναίκες
74% μεταξύ 30 και 50 ετών
430 προσλήψεις
394 αποχωρήσεις
548 φοιτητές και σπουδαστές τεχνικών σχολών πραγματοποίησαν την πρακτική τους

Ρουμανία: Σημαντικά Στοιχεία 2017

6.373 εργαζόμενοι
91% απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου
43% γυναίκες
69% μεταξύ 30 και 50 ετών
936 προσλήψεις
1.586 αποχωρήσεις
33 φοιτητές έκαναν την πρακτική τους

Αλβανία: Σημαντικά Στοιχεία 2017

385 εργαζόμενοι
100% απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου
63% γυναίκες
76% μεταξύ 30 και 50 ετών
28 προσλήψεις
79 αποχωρήσεις
45 φοιτητές έκαναν την πρακτική τους

* Τα στοιχεία για τα θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου ΟΤΕ στο παρόν κεφάλαιο αναφέρονται στις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕ Globe, ΟΤΕ Academy, COSMOTE e-value, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Communications και Telekom Albania.

4.3 Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών

Η Πολιτική Δίκαιης Εργασίας του Ομίλου βασίζεται στο σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με τις ακόλουθες διατάξεις:

- Το ρυθμιστικό πλαίσιο της Ελλάδας και της Ε.Ε.
- Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ
- Την Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ
- Την Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ

Τα προγράμματα υποδοχής νέων εργαζομένων των εταιρειών του Ομίλου περιλαμβάνουν μια ξεχωριστή ενότητα εκπαίδευσης για τα θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Κώδικα Δεοντολογίας, Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και για τις εσωτερικές πολιτικές των εταιρειών του Ομίλου.

Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις

Η ισχύς της τριετούς Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ, που υπεγράφη στα τέλη του 2014, καθώς και η Συλλογική Σύμβαση Εργασίας για τους εργαζόμενους της COSMOTE που υπεγράφη τον Μάρτιο του 2015, έληξε την 31.12.2017.

Τον Μάρτιο του 2018, υπεγράφησαν οι νέες διετείς Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και για τους εργαζόμενους της COSMOTE αντίστοιχα, με παρόμοιους όρους και ισχύ από την 1^η Ιανουαρίου 2018 μέχρι και την 31^η Δεκεμβρίου 2019.

Επιπρόσθετα, οι δύο διετείς Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας των εταιρειών Telekom Romania Communications και

Telekom Romania Mobile Communications υπεγράφησαν τον Ιούνιο του 2016 και ήταν σε ισχύ έως την 1.3.2018.

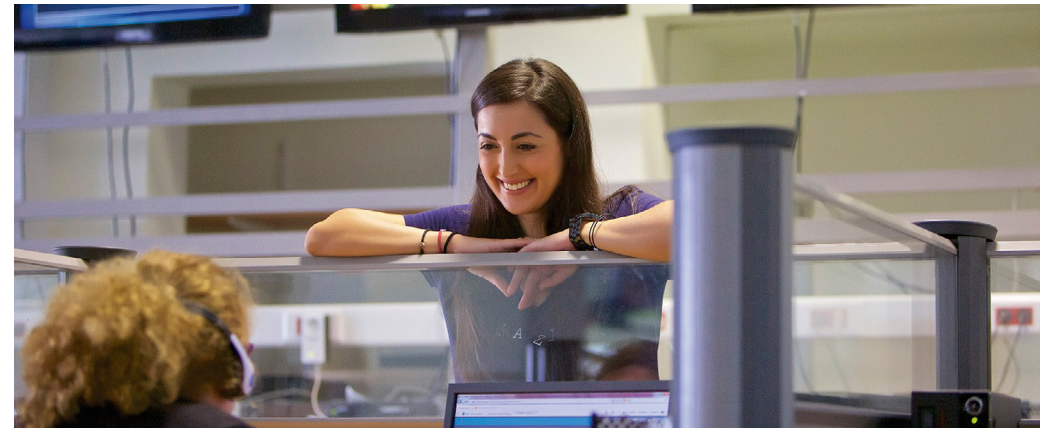
Οι Συλλογικές Συμβάσεις διασφαλίζουν τους εργαζόμενους από τυχόν απολύσεις για οικονομικούς ή τεχνικούς λόγους, ρυθμίζουν θέματα αμοιβών, αδειών, επιδομάτων, αποζημιώσεων, ωραρίου, καθώς και θέματα υγείας και ασφάλειας.

Το 2017, πραγματοποιήθηκαν 3 απεργίες (διάρκειας δύο ημερών έκαστη) από τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, οι οποίες σχετιζόνταν με τη λήξη των τότε υφιστάμενων Συλλογικών Συμβάσεων και την εισαγωγή νέων όρων στις νέες Συμβάσεις.

97% των εργαζομένων στις 5 μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ, καλύπτονται από τις Συλλογικές Συμβάσεις

Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και η Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ διαμορφώνουν το πλαίσιο-οδηγό της συμπεριφοράς όλων των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ. Συνδέουν την πάγια δέσμευση για το σεβασμό των νόμων και των κανονισμών με τις ειδικές δεσμεύσεις που αφορούν στην ηθική συμπεριφορά. Ο συνδυασμός αυτών, με τις πέντε Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς, θεμελιώνουν την επιτυχία του Ομίλου. Προτεραιότητα για τη διαμόρφωση όλων των διαδικασιών ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου ΟΤΕ αποτελεί η αξιοκρατία, η διαφάνεια και η έλλειψη διακρίσεων. Οι συγκεκριμένες αρχές διέπουν όλες τις αποφάσεις και τις ενέργειες που σχετίζονται με θέματα όπως οι προσλήψεις, οι αμοιβές, η ανάπτυξη και εξέλιξη εργαζομένων και η λήξη συμβάσεων.



Η προώθηση της διαφορετικότητας και η αρμονική σύνθεση διαφορετικών ικανοτήτων, ταλέντων και εμπειριών εργαζομένων, ανδρών και γυναικών, προσδίδει επιπλέον αξία στον ίδιο τον Όμιλο. Με τον τρόπο αυτό, εξασφαλίζεται η προοπτική ανάπτυξής τους, με σεβασμό στην κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται

Ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ), σύμφωνα με τον οποίο «το ΔΣ θα πρέπει να διαθέτει ποικιλομορφία ως προς το φύλο καθώς και ποικιλομορφία δεξιοτήτων, απόψεων, ικανοτήτων, γνώσεων, προσόντων και εμπειρίας, που να ανταποκρίνονται στους εταιρικούς στόχους. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει να επιδιώκεται η μέγιστη ποικιλομορφία, συμπεριλαμβανόμενης της ισορροπίας μεταξύ των φύλων, στο ΔΣ και τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη». Αναγνωρίζοντας τη σημασία των ίσων ευκαιριών, ο Όμιλος ΟΤΕ έθεσε το 2010 ως στόχο την κάλυψη του 30% των θέσεων διοίκησης σε μεσαίο και ανώτερο επίπεδο από γυναίκες, μέχρι τα τέλη του 2015. Ο συγκεκριμένος στόχος έχει επιτευχθεί. Επιπλέον, το 2010, η ΟΜΕ - ΟΤΕ (το μεγαλύτερο διασυλλογικό όργανο του ΟΤΕ)

και το UNI (Union Network International) υπέγραψαν Διεθνή Σύμβαση για την απαγόρευση των διακρίσεων λόγω φύλου, φυλής, θρησκείας, πολιτικών πεποιθήσεων κλπ.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, στελέχη του ανθρώπινου δυναμικού, στην Ελλάδα και διεθνώς (από τον Όμιλο ΟΤΕ και τον Όμιλο DT), δημιούργησαν ομάδες εργασίας για την προώθηση μιας κουλτούρας μετασχηματισμού, χωρίς αποκλεισμούς, η οποία ενθαρρύνει την ποικιλομορφία, επιταχύνει την καινοτομία και ενισχύει την εμπιστοσύνη και την υψηλή απόδοση. Οι συγκεκριμένες δράσεις έχουν καθιερωθεί μεταξύ των χωρών μελών του Ομίλου DT και έχουν ως στόχο την ανταλλαγή ιδεών και βέλτιστων πρακτικών.

34% συμμετοχή γυναικών σε θέσεις ευθύνης
30% συμμετοχή γυναικών στη Διοικητική Ομάδα του Ομίλου ΟΤΕ (σε σύνολο 11 μελών)



Αμοιβές Χωρίς Διακρίσεις

Στον Όμιλο ΟΤΕ δεν γίνεται καμία διάκριση ή διαφοροποίηση λόγω φύλου σε ότι αφορά στις αμοιβές. Η αναλογία απολαβών ανδρών και γυναικών είναι 1:1 αντίστοιχα.

Στις εταιρείες του Ομίλου, το ύψος του μισθού των εργαζομένων καθορίζεται με βάση το επίπεδο σπουδών, τα έτη απασχόλησης και τη θέση την οποία κατέχει ο εργαζόμενος. Ο κατώτατος (βασικός) μισθός προσαρμόζεται ανάλογα με την μισθολογική κατηγορία στην οποία ανήκει ο εργαζόμενος.

Ενδεικτικά, ο κατώτατος (βασικός) μισθός για αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχει οριστεί στις ισχύουσες Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, στα € 755, που είναι κατά 29% υψηλότερος από τον εθνικό κατώτατο μισθό στην Ελλάδα.

Άδειες για τη Φροντίδα των Παιδιών και την Προστασία της Οικογένειας

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ παρέχουν άδεια κύησης, τοκετού και γονική άδεια για τη φροντίδα των τέκνων, πάνω από το ελάχιστο που απαιτείται από τον νόμο.

Οι γονικές άδειες, οι οποίες θεωρούνται και πληρώνονται ως εργάσιμος χρόνος, παρέχονται σε εργαζόμενες μητέρες ή πατέρες, αμέσως μετά το τέλος της άδειας μητρότητας.

Στην Ελλάδα, μετά την ψήφιση του σχετικού νόμου, η χρήση της άδειας φροντίδας παιδιού αντί μειωμένου ωραρίου ισχύει και για τους άνδρες, με τις ίδιες προϋποθέσεις, ανεξάρτητα από το είδος απασχόλησης της συζύγου (π.χ. ελεύθερος επαγγελματίας, άνεργη).

Επιπλέον, το 2016, αποφασίστηκε η αύξηση των ημερών γονικής άδειας για παρακολούθηση της επίδοσης των τέκνων σε 12 ημέρες και στους εργαζόμενους COSMOTE, που έχουν τέκνα με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω.

560 γυναίκες και **243 άνδρες** εργαζόμενοι στον Όμιλο ΟΤΕ έκαναν χρήση της γονικής άδειας

75 γυναίκες και **1 άνδρας** εργαζόμενοι στον Όμιλο ΟΤΕ έκαναν χρήση της γονικής άδειας άνευ αποδοχών

4.4 Υγεία και Ασφάλεια

Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας θεωρούνται ζωτικής σημασίας για το επιτυχημένο και βιώσιμο μέλλον του Ομίλου και έχουν άμεση επίδραση σε θέματα όπως η ικανοποίηση των εργαζομένων, η ευημερία, η ποιότητα της εργασίας και η εταιρική κουλτούρα.

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δρουν προληπτικά προς την κατεύθυνση αυτή, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές διατάξεις του ελληνικού δικαίου και τα αντίστοιχα πρότυπα συστήματα διαχείρισης.

Το 2017, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας που σχετίζονται με την επικοινωνία, την εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση. Με την ανάπτυξη μιας κουλτούρας Υγείας και Ασφάλειας μέσω ειδικών προγραμμάτων και δράσεων, ο Όμιλος συμβάλει στη βελτίωση της ψυχικής και σωματικής ευεξίας των εργαζομένων, καθώς και στην εξισορρόπηση εργασιακής και προσωπικής ζωής τους. Επιπλέον, δόθηκε έμφαση στη διαμόρφωση ενός πλαισίου πρόληψης Υγείας και Ασφάλειας, με την ενσωμάτωση κοινών διαδικασιών και καινοτόμων δραστηριοτήτων ευεξίας.

Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία αξιολογούνται από τους εργαζόμενους μέσω της Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων, καθώς και μέσω τριμηνιαίων συνεδριάσεων των Επιτροπών Υγείας και Ασφάλειας .

Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου έχει ως στόχο τη διασφάλιση όλων των Επιχειρησιακών Μονάδων του και αφορά σε ενέργειες σχετικές με:

- τη συμμόρφωση με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- την πρόληψη και εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου
- τους ελέγχους / επιθεωρήσεις τήρησης των μέτρων Ασφάλειας στους χώρους εργασίας πρώτης γραμμής
- την υλοποίηση ιατρικών προληπτικών εξετάσεων και την παροχή πρώτων βοηθειών και υπηρεσιών υποστήριξης ψυχικής υγείας
- τη διαχείριση ατυχημάτων και συμβάντων στον εργασιακό χώρο
- την επέκταση του διεθνούς προτύπου Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (OHSAS 18001)
- την απλοποίηση, ευθυγράμμιση και ψηφιοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών
- την συστηματική εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, με προσωπική συμμετοχή και υπευθυνότητα
- τη δημιουργία Ομάδων Απόκρισης Έκτακτων Συμβάντων με τακτικές ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων
- τη διαχείριση της λειτουργίας και την εφαρμογή διεθνών προτύπων υγιεινής (HACCP) στους χώρους εστίασης των εργαζομένων
- το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ
- τη διαβούλευση μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων

Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρακολουθεί την επίδοσή του σε θέματα υγείας και ασφάλειας προκειμένου να εντοπιστούν τομείς βελτίωσης, να καταγραφεί η πρόοδος προς την κατεύθυνση αυτή και να εφαρμοστούν οι καλύτερες πρακτικές Υγείας και Ασφάλειας, με βάση τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα.

Το 2017, ένας εργαζόμενος της Telekom Romania Communications ενεπλάκη σε τροχαίο θανατηφόρο ατύχημα το οποίο συνέβη καθ' οδόν για την αποκατάσταση μιας τεχνικής βλάβης. Όλοι οι τεχνικοί πεδίου εκπαιδεύτηκαν, βάσει των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την έρευνα ατυχημάτων. Οι δράσεις που θεσπίστηκαν μετά την έρευνα ατυχημάτων αποσκοπούσαν στην πρόληψη ατυχημάτων, ενώ εφαρμόστηκαν και κοινοποιήθηκαν στην Επιτροπή Ασφάλειας και στα αντίστοιχα Σωματεία Εργαζομένων. Επιπλέον, τα τμήματα Υγείας και Ασφάλειας, και Μεταφορών ανέπτυξαν ένα σχέδιο δράσης για το 2018, με σκοπό να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας των εργαζομένων που οδηγούν εταιρικά οχήματα.

15.485 ώρες τεχνικών επιθεωρήσεων

11.478 ώρες ιατρικών ελέγχων

87 τραυματισμοί εργαζομένων

>97.500 ώρες εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

4,85 ώρες εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας ανά εργαζόμενο του Ομίλου ΟΤΕ

673 ώρες εκπαίδευσης των εργαζομένων στις εταιρείες του Ομίλου σε θέματα απόκρισης συμβάντων σε κτίρια (BIC-IRT)

2.055 ώρες συμβουλευτικών υπηρεσιών (Ελλάδα)



Ευαισθητοποίηση και Πρόληψη

Κατά τη διάρκεια του 2017, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας και πραγματοποιήθηκαν εκπαιδευτικά προγράμματα για την πρόληψη και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων.

Η ανάπτυξη του ετήσιου πλάνου εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας βασίζεται στην αξιολόγηση των κύριων δεικτών επίδοσης (KPIs) σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας και των αντίστοιχων επιδόσεων του προηγούμενου έτους. Οι παράγοντες που συνέβαλαν περισσότερο στην επιλογή των σχετικών προγραμμάτων ήταν οι ακόλουθοι:

- τα αποτελέσματα από τις δραστηριότητες παρακολούθησης και επιθεώρησης που διενεργήθηκαν από τους ιατρούς εργασίας και τους τεχνικούς ασφαλείας,
- η φύση των ατυχημάτων στο χώρο εργασίας και η αξιολόγηση των συμβάντων,
- η διαμόρφωση νέας κουλτούρας Υγείας και Ασφάλειας σε θέματα ευεξίας.

Στόχος ήταν όλοι οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν ενημέρωση προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωσή τους με τα πρότυπα Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Η επαρκής πληροφόρηση που παρέχεται στους εργαζόμενους του Ομίλου, τους επιτρέπει να υιοθετούν χρήσιμες πρακτικές σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας που μπορούν να εφαρμοστούν στην καθημερινή τους ζωή, εντός και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος.

Online Οδηγός για Κινδύνους σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Ένας οδηγός για κινδύνους σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα telekom.ro. Στόχος της πρωτοβουλίας αυτής, είναι η ενίσχυση της

επικοινωνίας στον τομέα της Υγείας και Ασφάλειας με τους παρόχους υπηρεσιών της Telekom Romania, ώστε να δοθεί η δυνατότητα επανεξέτασης των αντίστοιχων πρακτικών αξιολόγησης κινδύνων και των οδηγιών εργασίας, που θα οδηγήσουν στην ασφαλέστερη λειτουργία τους.

Θέματα Υγείας

Πρόγραμμα «Ζούμε καλύτερα...»:

- Επισκέψεις σε 42 καταστήματα στην Αττική. Πάνω από 300 εργαζόμενοι πρώτης γραμμής (πωλητές) έκαναν ιατρικές εξετάσεις και έλαβαν χρήσιμες συμβουλές από ομάδα ειδικών σε θέματα σωματικής και ψυχικής υγείας.
- Ημερίδες σε 5 μεγάλες εγκαταστάσεις σε όλη την Ελλάδα. Πάνω από 1.000 εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να πραγματοποιήσουν μετρήσεις Δείκτη Μάζας Σώματος (ΔΜΣ), έλαβαν συμβουλές διατροφής από ειδικούς διαιτολόγους και συμμετείχαν σε συνεδρίες από ειδικούς φυσιοθεραπευτές.
- Πάνω από 300 εργαζόμενοι συμμετείχαν, σε εβδομαδιαία δράση, στις «Ομάδες Ευεξίας», στις οποίες πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δραστηριότητες:
 - Ήπια σωματική άσκηση
 - Συνεδρίες με διαιτολόγους και παροχή συμβουλών υγείας
 - Θεραπεία μυοσκελετικών διαταραχών
- Προγράμματα κατάρτισης στον AED, σε 4 εγκαταστάσεις. Το AED είναι ένας ημιαυτόματος απινιδωτής που είναι τεχνολογικά προηγμένος, ώστε να καταγράφει όλα τα κρίσιμα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την παροχή πρώτων βοηθειών σε περίπτωση αιφνίδιας καρδιακής ανακοπής.
- Προγράμματα εκπαίδευσης πρώτων βοηθειών για τους εργαζόμενους.

Υπηρεσίες Ψυχολογικής Υποστήριξης

- Περισσότεροι από 400 εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να λάβουν εξειδικευμένες συμβουλές από ψυχολόγους, προκειμένου να δράσουν προληπτικά για τη βελτίωση του εργασιακού τους περιβάλλοντος.
- Στο πλαίσιο των Προγραμμάτων «I think right, I feel good» και «Child Raising» διαμορφώθηκε πλαίσιο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών για τους περίπου 120 εργαζόμενους που συμμετείχαν στα προγράμματα αυτά.

Θέματα Ασφάλειας

- Πρόγραμμα εκπαίδευσης για τους κινδύνους πτώσης από στύλους τηλεπικοινωνίας υπό αντίξοες καιρικές συνθήκες
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης «Χρήση Προστατευτικού Εξοπλισμού-εργασία με ασφαλεία»
- Εκπαίδευση ομάδων σε θέματα αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών και πυρασφάλειας
- Οδηγίες εργασίας, πρόληψη ατυχημάτων στο χώρο εργασίας (αφορά στη χρήση Μέσων Ατομικής Προστασίας ΜΑΠ)
- Αξιολογήσεις κινδύνου
- Πρόγραμμα "Ασφαλής Οδήγηση" σε 4 εγκαταστάσεις. ~ 400 εργαζόμενοι συμμετείχαν και 120 τεχνικοί εκπαιδεύθηκαν σε μια ειδικά σχεδιασμένη πίστα οδήγησης
- Οι επαγγελματίες ασφαλείας συμμετείχαν σε τακτικές μηνιαίες συναντήσεις με τους αντιπροσώπους λιανικών πωλήσεων της Telekom Romania Mobile Communications
- Ευαισθητοποίηση εργαζομένων της Telekom Albania σε θέματα σχετικά με τον χειρισμό φορτίων και την ασφαλή εργασία σε αποθήκες

Βραβείο ASSET για Επαγγελματίες Υγείας

Το πρόγραμμα ASSET αφορούσε επαγγελματίες υγείας οι οποίοι έχουν υλοποιήσει παρεμβάσεις ή πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης, με σκοπό την πρόληψη αδικαιολόγητων απουσιών για τους εργαζόμενους του Ομίλου.

Στον Όμιλο ΟΤΕ στην Ελλάδα, μια ομάδα επαγγελματιών υγείας (10 γιατροί, 3 νοσηλευτές και 6 ιατρικοί επισκέπτες) εργάστηκαν για την πρόληψη και αντιμετώπιση διαφόρων προβλημάτων υγείας, εξασφαλίζοντας ένα υγιές περιβάλλον εργασίας για εργαζόμενους, πελάτες και συνεργάτες.

Συγκεκριμένα, ο στόχος της συγκεκριμένης ομάδας ήταν η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση σχετικά με την αναγκαιότητα εμβολιασμού των ομάδων υψηλού κινδύνου. Οι τεχνικοί πεδίου, οι εργαζόμενοι στα καταστήματα και στα τηλεφωνικά κέντρα, καθώς και οι υπάλληλοι με χρόνια νοσήματα, εντάσσονταν στην παραπάνω κατηγορία.

Όλοι οι εργαζόμενοι έλαβαν τις απαραίτητες πληροφορίες για να προβούν στις κατάλληλες προληπτικές ενέργειες, ώστε να διασφαλιστεί το επίπεδο της υγείας τους.

Στο πλαίσιο αυτό, επετεύχθησαν τα ακόλουθα αποτελέσματα:

- Ευαισθητοποίηση εργαζομένων και των οικογενειών τους
 - Μείωση των ημερών απουσίας από την εργασία
 - Μείωση της αλόγιστης χρήσης αντιβιοτικών
- ASSET – το βραβείο χρησιμοποιήθηκε για τη συμμετοχή στο Ευρωπαϊκό Επιστημονικό Συνέδριο «Applied Infectious Disease Epidemiology» το 2017.



4.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων

Η προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για την ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού, βασίζεται στην Αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς «Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ».

Η αξιολόγηση και η διαχείριση της απόδοσης, η επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων στις κατάλληλες θέσεις, καθώς και τα προγράμματα προσέλκυσης, διακράτησης και διαχείρισης ταλέντων, διαμορφώνουν το προφίλ του Ομίλου ΟΤΕ ως έναν σύγχρονο και ελκυστικό εργοδότη.

Αξιολόγηση Απόδοσης Εργαζομένων

Η αξιολόγηση της απόδοσης αποτελεί βασικό εργαλείο για την αναγνώριση του έργου και της συνεισφοράς εργαζομένων και στελεχών. Η ετήσια αξιολόγηση, που εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας, αποτελεί έναν αξιόπιστο οδηγό για την ανάπτυξη και την εξέλιξη των εργαζομένων. Το σύστημα αξιολόγησης στον Όμιλο ΟΤΕ εκφράζει την κουλτούρα υψηλής απόδοσης που καλλιεργούν οι εταιρείες του.

Το σύστημα αξιολόγησης δίνει έμφαση στην ενίσχυση της αριστείας στην εμπειρία του πελάτη και εναρμονίζεται με τις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς, τις Αρχές Ηγεσίας και τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ. Περιλαμβάνει μετρήσιμους στόχους, ιδιότητες και κριτήρια απόδοσης. Η αναθεώρησή του, πραγματοποιείται όταν απαιτείται, ώστε να αντανακλά τις εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και την αντίστοιχη απαιτούμενη τεχνογνωσία.

Η υιοθέτηση των αρχών εταιρικής υπευθυνότητας, όπως η συμπεριφορά των εργαζομένων με σεβασμό και ακεραιότητα, συνεκτιμάται στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης.

Αξιολόγηση Απόδοσης Εργαζομένων το 2017

100% των εργαζομένων στις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS και ΟΤΕ Globe

99% των εργαζομένων της Telekom Romania

97% των εργαζομένων της Telekom Albania

94% των εργαζομένων της COSMOTE e-value

Τα νέα στελέχη, με ευθύνη διοίκησης ομάδας, παρακολουθούν ειδική εκπαίδευση για την αξιολόγηση των ομάδων τους και τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης. Το 2017, 137 νέοι Διευθυντές παρακολούθησαν τη σχετική εκπαίδευση αξιολόγησης επιδόσεων.

Αξιολόγηση της Απόδοσης Διευθυντικών στελεχών

Το 2017, εφαρμόστηκε για τέταρτη χρονιά το «Performance Dialogue», ένα πολυδιάστατο σύστημα ολιστικής και διαφανούς αξιολόγησης για τα Διευθυντικά στελέχη των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ. Το σύστημα περιλαμβάνει αξιολόγηση από τον ιεραρχικά ανώτερο, αυτοαξιολόγηση, καθώς και αξιολόγηση από συνεργάτες και μέλη της ομάδας. Από τη συγκεκριμένη διαδικασία, προκύπτουν δράσεις που σχετίζονται με θέματα αμοιβών, εξελίξεις και ανάπτυξης.

Επιλογή Στελεχών

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να επιλέγει τους κατάλληλους υποψηφίους για τις κατάλληλες θέσεις. Η επιλογή γίνεται με διαφανή και αξιοκρατικά κριτήρια. Ο Όμιλος επιδιώκει να αποτελεί την πρώτη επιλογή εργοδότη και να προσφέρει σε όλους τους υποψηφίους μια θετική εμπειρία, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα.

Η διαδικασία εσωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνει εσωτερική ενημέρωση / αγγελία,

συνέντευξη και τελική επιλογή, καθώς επίσης ενισχύεται από την εφαρμογή ειδικών εξετάσεων αξιολόγησης σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, όπου απαιτείται. Το 2017, 177 θέσεις εσωτερικής στελέχωσης καλύφθηκαν από εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ.

Η διαδικασία εξωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνει συνεντεύξεις και αντίστοιχες ενέργειες αξιολόγησης με τη συμβολή εξωτερικών συμβούλων, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Το 2017, 1.217 εργαζόμενοι προσελήφθησαν από τις εταιρείες του Ομίλου.

Επιπλέον, περισσότεροι από 4.500 υποψήφιοι απέστειλαν βιογραφικά στη βάση δεδομένων του Ομίλου, εκφράζοντας ενδιαφέρον πρόσληψης.

Από το 2017, οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα ψηφιακής αναζήτησης εργασίας HR-Suite, όπου μπορούν να υποβάλουν αίτηση για θέσεις που προκηρύσσονται από τις εταιρείες του Ομίλου και παράλληλα, να αναζητούν τις διεθνείς ευκαιρίες σταδιοδρομίας στον Όμιλο Deutsche Telekom. Το HR-Suite βασίζεται σε σύστημα cloud, το οποίο συνδυάζει και διασυνδέει διαφορετικά προϊόντα Ανθρώπινου Δυναμικού σε ένα ενιαίο IT HR σύστημα.

Προγράμματα Προσέλκυσης Ταλέντων

Το 2017, ολοκληρώθηκε επιτυχώς ο 1^{ος} κύκλος των δύο προγραμμάτων προσέλκυσης ταλέντων «COSMOTE Graduate Trainee Program» και «you.grow Internal Talent Program».

Μετά από ένα συναρπαστικό «ταξίδι» διάρκειας 18 μηνών, με σταθμούς στις κυριότερες λειτουργίες του Ομίλου, τα 10 ταλέντα του προγράμματος «COSMOTE Graduate Trainee Program» που ξεχώρισαν, με εφόδια τις γνώσεις, αλλά και την εμπειρία που αποκόμισαν, ανέλαβαν θέσεις που εναρμονίζονταν με τα προσόντα, τις προσωπικές τους προτιμήσεις και τις ανάγκες των εταιρειών.

Εκτός από την προσέλκυση νέων εργαζομένων, ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει και στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφιστάμενων εργαζομένων. Οι 9 εργαζόμενοι που ξεχώρισαν στο πλαίσιο του Προγράμματος «you.grow Internal Talent Program», μετά από ένα συναρπαστικό «ταξίδι» διάρκειας 16 μηνών, με σταθμούς στις κυριότερες επιχειρησιακές μονάδες του Ομίλου, είχαν την ευκαιρία να αναπτύξουν περαιτέρω συνεργασίες και να οικοδομήσουν ένα ευρύ επαγγελματικό δίκτυο.

Στο 20ο Συμπόσιο Ανθρώπινων Πόρων της KPMG που πραγματοποιήθηκε το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ απέσπασε βραβείο στην κατηγορία «Selection and Retention of Employees» για το πρόγραμμα «you.grow Internal Talent».

Το 2017, για δεύτερη συνεχή χρονιά, η Telekom Romania πραγματοποίησε το Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Νέων Εργαζομένων στη Διεύθυνση Στρατηγικής, Ανασχηματισμού και Πωλήσεων, για 5 εργαζομένους της. Το πρόγραμμα προσέφερε στους εργαζομένους την ευκαιρία να εργαστούν και να αποκτήσουν εμπειρία σε μερικές από τις κύριες Επιχειρησιακές Μονάδες της εταιρείας. Μέρους της καθημερινής τους εκπαίδευσης, αποτελούσε η συνεργασία με στελέχη άλλων τμημάτων, προκειμένου να αποκομίσουν γνώσεις για το αντικείμενο, τη δομή και τη λειτουργία του κάθε τμήματος, ξεχωριστά. Επίσης, καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος, οι συμμετέχοντες λάμβαναν προσωπική καθοδήγηση από στέλεχος της Διεύθυνσης Στρατηγικής και συμμετείχαν σε προγράμματα ανάπτυξης δεξιοτήτων.

4.6 Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

Είναι σημαντικό γιατί...

Η εκπαίδευση των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη Βιώσιμη Ανάπτυξή του. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να διακρίνεται ως ένα περιβάλλον εργασίας, όπου ο κάθε ένας έχει τη δυνατότητα να αποδώσει στο μέγιστο των ικανοτήτων του και να αναπτυχθεί επαγγελματικά.

Σύμφωνα με τις ανάγκες του Ομίλου ΟΤΕ, αλλά και τις προοπτικές που δημιουργεί η τεχνολογία, σχεδιάζονται και υλοποιούνται προγράμματα που αναβαθμίζουν τις δεξιότητες των ανθρώπων του (Upskilling), καθώς και προγράμματα εκμάθησης νέων δεξιοτήτων (Reskilling). Επιπλέον, χρησιμοποιούνται εργαλεία ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας, για τα στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδας.

Η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων αποτελεί απαραίτητο εφόδιο για την υποστήριξη της μετάβασης στη νέα ψηφιακή εποχή. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ, ως εταιρεία τεχνολογίας και κορυφαίος πάροχος ψηφιακών υπηρεσιών, επενδύει σε ψηφιακά εργαλεία και πλατφόρμες που παρέχουν στους ανθρώπους του πρόσβαση σε εκπαιδευτικές ενότητες σύγχρονου περιεχομένου. Την ίδια στιγμή, τους προτρέπει και τους παρακινεί να καλλιεργήσουν και να υιοθετήσουν κουλτούρα ψηφιακής εκπαίδευσης και δια βίου μάθησης.

Το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ, στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης εργαλείων και εφαρμογών ανθρώπινου δυναμικού και αξιοποιώντας τις συνεργίες που προσφέρει ο Όμιλος DT, ξεκίνησε την εφαρμογή του νέου εργαλείου HR-Suite. Το συγκεκριμένο εργαλείο παρέχει εύκολη πρόσβαση σε όλες τις ψηφιακές εκπαιδευτικές

εφαρμογές. Στην Ελλάδα, το νέο σύστημα είναι διαθέσιμο για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ, της COSMOTE και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ και μελλοντικά πρόκειται, να φιλοξενεί όλα τα νέα εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία θα είναι διαθέσιμα στις εταιρείες του Ομίλου.

343.070* ώρες εκπαίδευσης

63% των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ εκπαιδεύτηκαν (65% άνδρες και 56% γυναίκες)

31.545 συμμετοχές σε προγράμματα εκπαίδευσης

17,02 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο του Ομίλου ΟΤΕ

274 εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα και την Αλβανία πιστοποιήθηκαν σε **64** προγράμματα παρόχων εξοπλισμού όπως οι εταιρείες Cisco, Alcatel, HP, PMI, CISA, HUAWAI

Βραβεία

Το 2017, τα **Technology Training Programs** (ACT2, ACT2 for Non Techs), **CX Training Programs** (BC2X, Experience the Customer Experience) και **Leadership Programs YouLead** κέρδισαν το υψηλότερο βραβείο στην κατηγορία «Managing Change» και «Best Change Management Strategy/Initiative» των HR Excellence Awards και HR Awards αντίστοιχα.

* Οι ώρες εκπαίδευσης καταγράφηκαν από τα Τμήματα Ανθρώπινου Δυναμικού των εταιρειών. Επιπλέον ώρες εκπαίδευσης (π.χ 1.519 ώρες στην πλατφόρμα e-learning για τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα) δεν περιλαμβάνονται στις συνολικές ώρες εκπαίδευσης που καταγράφηκαν.

Αντιπροσωπευτικά Εκπαιδευτικά Προγράμματα για το 2017

ACT2 – Advanced Certification in Telecommunications Technologies

Είναι πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων στις Τεχνολογίες Τηλεπικοινωνιών που απευθύνεται σε τεχνικούς πεδίου και μηχανικούς τηλεπικοινωνιών. Το 2017, παρακολούθησαν το πρόγραμμα 1.261 εργαζόμενοι.

ACT2 for Non Techs

Στόχος του προγράμματος είναι η γνωριμία των εργαζομένων με το δίκτυο σταθερής και κινητής μέσα σε ένα περιβάλλον προσομοίωσης. Το 2017, το παρακολούθησαν 239 εργαζόμενοι και συνεχίζεται με μεγάλη επιτυχία.

BC2X – Branded Customer Experience Excellence Program

Πραγματοποιήθηκε για 4η συνεχή χρονιά, αποσκοπεί στο να καλλιεργήσει και να ενισχύσει την κουλτούρα βελτίωσης εμπειρίας πελάτη. Το 2017, περίπου 1.771 εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ και θυγατρικές εταιρείες) παρακολούθησαν τη 2η ημέρα εκπαίδευσης του προγράμματος.

Experience the Customer Experience

Είναι ένα νέο βιωματικό πρόγραμμα εμπειρίας πελάτη σε λειτουργίες πρώτης γραμμής το οποίο ξεκίνησε το 2016. Σκοπός του είναι οι εργαζόμενοι να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών, ώστε να βελτιώνονται συνεχώς οι υπηρεσίες του Ομίλου. Το 2017, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η β' φάση με τη συμμετοχή 850 Προϊσταμένων (ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ), 121 Διευθυντών Θυγατρικών και 169 CX Ambassadors. Στο πλαίσιο αυτό, έγιναν 806 επισκέψεις, σε 227 σημεία επαφής με τον πελάτη σε 64 πόλεις συνολικά σε όλη την Ελλάδα.

S.T.E.P – School for Technical Projects

Σχεδιάστηκε και ξεκίνησε το 2016, με σκοπό την υποστήριξη των τεχνικών που παρακολουθούν την υλοποίηση αναπτυξιακών έργων υποδομής του Ομίλου ΟΤΕ. Περιλαμβάνει συναντήσεις σε αίθουσα, live labs και on-the-job training. Το 2017, το παρακολούθησαν 67 εργαζόμενοι από την επιχειρησιακή μονάδα Τεχνολογίας.

Simplicity

Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε για να καλύψει την ανάγκη για την αντιμετώπιση της πολυπλοκότητας στην καθημερινή λειτουργία των εταιρειών, με στόχο να γίνει πράξη η Αρχή «Προτεραιότητά μου ο ενθουσιασμός του πελάτη, κάνω τα πράγματα απλά στην καθημερινότητά μου». Το πρόγραμμα, που συνδυάζει θεωρία και πρακτική, συνεχίστηκε το 2017, με μεγάλη επιτυχία και με τη συμμετοχή 155 εργαζομένων.

B2B Power Performance: Τεχνογνωσία-Λύσεις-Απλότητα

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα εντάσσεται στο εκπαιδευτικό πλαίσιο του B2B Power Performance και στοχεύει στην εκπαίδευση υπαλλήλων πωλήσεων προϊόντων και λύσεων ICT για εταιρικούς πελάτες. Το 2017, σχεδιάστηκε και ολοκληρώθηκε με επιτυχία η σειρά μαθημάτων Fixed-FMCC. Συμμετείχαν 210 εργαζόμενοι και αναμένεται να συνεχιστεί και το 2018.

Προγράμματα Ηγεσίας YouLead / Exelixis

Το 2017, συνεχίστηκαν τα προγράμματα ηγεσίας για νέους προϊσταμένους, για την ενδυνάμωση των στελεχών με ευθύνη διοίκησης ομάδας. Επίσης, υλοποιήθηκαν νέα προγράμματα ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας που απευθύνονται σε έμπειρα στελέχη της πρώτης γραμμής. Ο συνολικός αριθμός συμμετεχόντων στα Προγράμματα Ηγεσίας Exelixis ήταν 742.

Ψηφιακή Εκπαίδευση

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει σε αλλακτικές μεθόδους κατάρτισης με έμφαση στην ψηφιακή εκπαίδευση. Οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ, της COSMOTE και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ έχουν την ευκαιρία να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους (σε επίπεδο επιχειρήσεων, γραφείου και IT) μέσω πλατφορμών και να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακά ηλεκτρονικά βιβλία.

Ταυτόχρονα, υποστηρίζεται η εκμάθηση της Αγγλικής και της Γερμανικής γλώσσας μέσω online, διαδραστικών προγραμμάτων και προγραμμάτων αυτοδιδασκαλίας (Global English Program και Global German Program).

4.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων

Η ενημέρωση, η συμμετοχή, η ομαδικότητα, η συνεργασία, η δέσμευση και συνολικά η ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον, διαμορφώνουν την κουλτούρα του Ομίλου.

Δέσμευση Εργαζομένων

Στόχος των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ είναι να στελεχώνονται από αφοσιωμένους εργαζόμενους και να προσελκύουν τους καλύτερους υποψηφίους. Για τον σκοπό αυτό:

- Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται συστηματικά για στρατηγικά, τεχνολογικά και εμπορικά θέματα, αξιοποιώντας τα διαθέσιμα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας και τις τακτικές συναντήσεις των μονάδων.
- Σχεδιάζονται προγράμματα, workshops και focus groups, που υλοποιούνται με βιωματικό και διαδραστικό τρόπο.
- Πραγματοποιείται η ετήσια συνάντηση όλης της Διοικητικής Ομάδας (Management Team Meeting), για τη διάχυση της εταιρικής στρατηγικής και των εταιρικών στόχων.
- Υλοποιούνται δράσεις για την ενσωμάτωση των Αρχών Εταιρικής Συμπεριφοράς και των Αρχών Ηγεσίας στην καθημερινή λειτουργία των εταιρειών.
- Διενεργούνται, σε τακτική βάση, έρευνες εργαζομένων, που αποτυπώνουν τον βαθμό ικανοποίησής τους από την εργασία και αποτελούν διαγνωστικά εργαλεία για τη διατήρηση των δυνατών περιοχών και την ανάπτυξη βελτιωτικών ενεργειών.

Ενδεικτικά Προγράμματα Δέσμευσης Εργαζομένων και Διοίκησης Αλλαγών στην Ελλάδα

«Συντονιζόμαστε» - “Be tuned in”

Βιωματικό εργαστήριο διάχυσης στρατηγικής, εταιρικών στόχων και υποστήριξης αλλαγών. Οι εργαζόμενοι σχηματίζουν ομάδες και συζητούν δημιουργικά θέματα στρατηγικής και αποτελεσματικής συνεργασίας εντός των μονάδων τους. Το 2017, συμμετείχαν στο πρόγραμμα περίπου 120 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE.

«Welcome on board» για νέους εργαζόμενους

Από το 2016, εφαρμόζεται το πρόγραμμα υποδοχής νέων εργαζομένων στον Όμιλο ΟΤΕ, με νέο σχεδιασμό και διάρκεια 5 ημερών. Αποτελεί μια βιωματική εκπαίδευση εξοικείωσης με την τεχνολογία και την εμπειρία πελάτη (ACT2 for Non Techs, BC2X), και περιλαμβάνει επισκέψεις σε λειτουργίες πρώτης γραμμής (καταστήματα λιανικής, τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, πεδίο). Στο πλαίσιο αυτό, δίνεται η ευκαιρία σε νέους εργαζόμενους να κατανοήσουν συγκεκριμένες λειτουργίες, αλλά και την καθημερινότητα των συναδέλφων τους. Το 2017, περίπου 70 εργαζόμενοι του ΟΤΕ παρακολούθησαν το πρόγραμμα.

COSMOTE Artists – Πρόγραμμα Εταιρικής Σύνδεσης

Αξιοποιώντας τα αποτελέσματα της Έρευνας Στιγμής του 2016, με στόχο την ενίσχυση

του «Brand Engagement» των εργαζομένων, με έμφαση στην Επιχειρησιακή Μονάδα της Τεχνολογίας, 260 τεχνικοί από τις 2 τεχνικές περιφέρειες του Ομίλου ΟΤΕ, κλήθηκαν να συμμετέχουν στα εργαστήρια εικαστικής έκφρασης, COSMOTE Artists.

Απαντώντας στην ερώτηση «Τί σημαίνει για εσένα η COSMOTE», οι εργαζόμενοι έγιναν «καλλιτέχνες» της νέας εταιρικής ταυτότητας, δημιουργώντας έργα που εντάχθηκαν στην καθημερινότητά τους και έγιναν μέρος του εργασιακού τους περιβάλλοντος. Για να το υλοποιήσουν, παρακολούθησαν μαθήματα ζωγραφικής από καθηγητή της Σχολής Καλών Τεχνών, αναπτύσσοντας νέες δεξιότητες.

Παράλληλα με τη μορφή δια-δρασης, ενεργοποιήθηκε η εμπλοκή όλων των εργαζομένων στη διαδικασία ανάδειξης των 13 καλύτερων έργων, μέσα από ηλεκτρονική ψηφοφορία στο εσωτερικό δίκτυο (intranet) επικοινωνίας της εταιρείας.

Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στα εργαστήρια κινητοποίησε το ενδιαφέρον και την ανταπόκριση των συναδέλφων τους στη διαδικασία της ψηφοφορίας που ακολούθησε.. Συνολικά, περίπου 1.300 εργαζόμενοι συμμετείχαν στις ψηφοφορίες.

Το πρόγραμμα εταιρικής δέσμευσης COSMOTE Artists, έλαβε χώρα την περίοδο Μάρτιος-Απρίλιος 2017, σε 13 πόλεις σε όλη την Ελλάδα και κέρδισε τις εντυπώσεις με την αμεσότητα, τον αυθορμητισμό και το πνεύμα ομαδικής εργασίας.

Εσωτερική Επικοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ διατηρεί και προωθεί διαφανή και διαδραστική επικοινωνία με τους εργαζόμενούς του, χρησιμοποιώντας μια σειρά εσωτερικών εργαλείων επικοινωνίας, πλατφορμών και προγραμμάτων. Στόχος είναι η προώθηση της γνώσης, της ομαδικότητας, της συμμετοχής και της αμφίδρομης επικοινωνίας.

Ελλάδα: Σημαντικά Στοιχεία 2017

Οι κύριοι στόχοι ήταν η διάχυση στρατηγικής, η ενίσχυση του brand και η δέσμευση (engagement) των εργαζομένων.

• Newsletter Ομίλου ΟΤΕ

Εκδίδεται κάθε εβδομάδα, από τον Ιούνιο του 2017, ενώ, πρωτίτερα δημοσιεύονταν κάθε δύο εβδομάδες. Έχουν δημοσιευτεί 36 τεύχη με πάνω από 300 εταιρικά νέα. Κατά μέσο όρο, 80% των εργαζομένων είναι αναγνώστες.

• Intranet - “mynet”

Η πρώτη ενιαία πύλη Intranet για όλους τους εργαζόμενους του ΟΤΕ, της COSMOTE και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Ένας στους δύο εργαζόμενους επισκέπτεται καθημερινά το intranet και 50 “ειδήσεις/νέα” δημοσιεύονται σε μηνιαία βάση. Το mynet.go είναι η mobile εφαρμογή του intranet, της οποίας η beta έκδοση ολοκληρώθηκε στα τέλη του 2017 και το 2018, προγραμματίζεται η διάθεση σε όλους τους εργαζόμενους.

• Καμπάνιες & BTL (Below the Line) ενέργειες

Υλοποιήθηκαν 13 full scale καμπάνιες και περισσότερες από 10 ενέργειες below the line, πανελλαδικά.

• Προγράμματα δέσμευσης (engagement)

Σχεδιάστηκαν, συντονίστηκαν και υλοποιήθηκαν 3 προγράμματα δέσμευσης για πάνω από 8.000 εργαζόμενους, με επίκεντρο τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής. Ο βαθμός ικανοποίησης/αξιολόγησης είναι πάνω από 90% (top2boxes).

• Εταιρικές εκδηλώσεις

Σχεδιάστηκαν και οργανώθηκαν πάνω από 64 εκδηλώσεις σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ και DT, με πάνω από 3.200 συμμετέχοντες.

Ρουμανία: Σημαντικά Στοιχεία 2017

- 49 εβδομαδιαία ενημερωτικά newsletters εστάλησαν σε περισσότερους από 6.300 εργαζόμενους
- πάνω από 649 άρθρα δημοσιεύθηκαν, από τα οποία τα 81 αφορούσαν θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης
- υλοποιήθηκαν 36 καμπάνιες και άλλες δραστηριότητες για τους εργαζόμενους

Ενδεικτικές Καμπάνιες Εσωτερικής Επικοινωνίας και Προγράμματα Ενδυνάμωσης Σχέσεων με τους Εργαζομένους

- Ενημέρωση και παρότρυνση για συμμετοχή στις Έρευνες Ικανοποίησης Εργαζομένων.
- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- Κινητοποίηση για συμμετοχή στις εταιρικές εθελοντικές δράσεις και στις πρωτοβουλίες κοινωνικής συνεισφοράς των εταιρειών (βλ. Κεφάλαιο Εθελοντισμός Εργαζομένων).
- Πρόγραμμα Φροντίδας Πελάτη "Grand Cosmotel" για τους εργαζόμενους στα τηλεφωνικά κέντρα των εταιρειών του Ομίλου στην Ελλάδα.
- Πρόγραμμα "CosmoPlay" για όλους τους εργαζόμενους στο δίκτυο καταστημάτων στην Ελλάδα.
- Παρότρυνση εργαζομένων στα κεντρικά γραφεία της Ρουμανίας για συμμετοχή σε μια εμπειρία εικονικής πραγματικότητας, παίζοντας την εφαρμογή για την έρευνα κατά της άνοιας «Sea Hero Quest».
- Κινητοποίηση των εργαζομένων για να συμβάλλουν στην προώθηση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου (The Electronic Catalog), που αποτελεί ένα εκπαιδευτικό εργαλείο που δημιουργήθηκε από την Telekom Romania και παρέχει μια ολοκληρωμένη εμπειρία επικοινωνίας μεταξύ καθηγητών, διευθυντών, γονέων και μαθητών.
- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση για την ανακύκλωση αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ΑΗΗΕ). Πρόσκληση συμμετοχής στο πιλοτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης ΑΗΗΕ, το οποίο εφαρμόζεται σε 10 κτίρια της εταιρείας στο Βουκουρέστι.

Ικανοποίηση Εργαζομένων

Στον Όμιλο ΟΤΕ, οι έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων έχουν καθιερωθεί ως μέρος της εργασιακής κουλτούρας της εταιρείας. Αναγνωρίζοντας τα οφέλη των ερευνών, διεξάγεται 2 φορές το χρόνο Έρευνα Στιγμής και κάθε 2 χρόνια, η μεγάλη Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων.

Τα ποσοστά συμμετοχής των εργαζομένων του Ομίλου στις έρευνες ήταν υψηλά. Το 2017, στην Ελλάδα, το 80% των εργαζομένων συμμετείχαν στην Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων και το 77% στην Έρευνα Στιγμής που διεξήχθη τον Νοέμβριο. Στην Αλβανία, το 87,5% των εργαζομένων συμμετείχαν στις 2 Έρευνες Στιγμής που πραγματοποιήθηκαν το 2017. Η μεγάλη συμμετοχή καταδεικνύει το έντονο ενδιαφέρον των εργαζομένων να συμμετάσχουν και να εκφράσουν τις απόψεις τους για σημαντικά θέματα που επηρεάζουν το εργασιακό τους περιβάλλον.

Οι τελευταίες έρευνες στη Ρουμανία έδειξαν ότι ο μετασχηματισμός της Telekom Romania που πραγματοποιήθηκε το 2016, έχει θετική επίδραση στους εργαζομένους.

Η ψηφιοποίηση, η καινοτομία και ο χώρος εργασίας του μέλλοντος, είναι οι νέες θεματικές ενότητες που ενσωματώθηκαν στη φετινή Έρευνα Ικανοποίησης. Τα νέα αυτά θέματα, εκφράζουν το όραμα της «επόμενης ημέρας» και δίνουν την κατεύθυνση για τις αλλαγές που θα δρομολογηθούν μελλοντικά στο περιβάλλον εργασίας του Ομίλου.

Η Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων είναι ένα δυναμικό μέσο. Αποτελεί ένα αξιόπιστο διαγνωστικό εργαλείο, χρήσιμο για τον εντοπισμό πιθανών αλλαγών και βελτιωτικών

ενεργειών, καθώς και για τον σχεδιασμό πλάνων δράσης. Την ίδια στιγμή, εξελίσσεται συνεχώς, ώστε να εκφράζει τη στρατηγική και τους στόχους των εταιρειών, καθώς και τις τάσεις που κυριαρχούν στο εξωτερικό περιβάλλον τους.

Τα αποτελέσματα των ερευνών ανακοινώνονται στα εταιρικά intranets και συζητούνται διεξοδικά σε συναντήσεις που πραγματοποιούνται σε επίπεδο οργανωτικών μονάδων σε όλη την Ελλάδα, ενισχύοντας το διάλογο και την ανατροφοδότηση.

Η υψηλή συμμετοχή στην έρευνα παράγει αξιόπιστα αποτελέσματα και δημιουργεί ένα πλαίσιο διαλόγου για όλα όσα απασχολούν τους εργαζόμενους.

Η κουλτούρα ανατροφοδότησης που καλλιεργείται στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, αποδεικνύεται από τη συμμετοχή των εργαζομένων και σε άλλες έρευνες μέσα στο 2017, όπως η Έρευνα για την Προστασία των Δεδομένων και η Έρευνα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

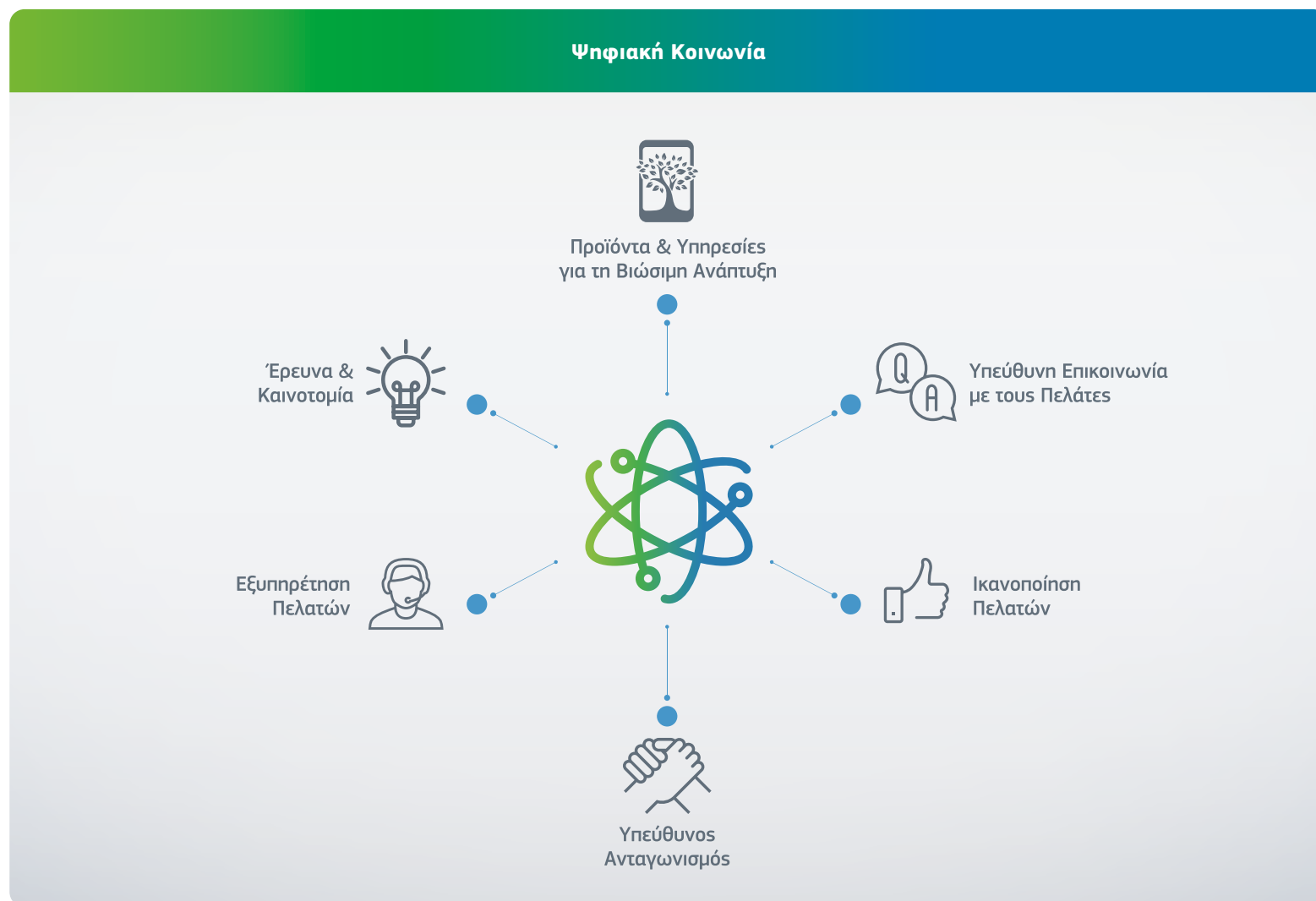
5. Ψηφιακή Κοινωνία

5.1 Προσέγγιση

Ο Όμιλος του ΟΤΕ συμβάλλει στη δημιουργία μιας ψηφιακής κοινωνίας. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, ο Όμιλος ΟΤΕ, μέσω του προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, επενδύει στην βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας για τους πελάτες, τους εργαζόμενους και τους συνεργάτες-προμηθευτές. Ο Όμιλος ΟΤΕ συνδέει τους ανθρώπους με έναν κόσμο απεριόριστων ψηφιακών δυνατοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της ζωής τους, με σεβασμό στον καταναλωτή και τις αρχές του ελεύθερου ανταγωνισμού. Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στην έρευνα νέων λύσεων τεχνολογίας, συμμετέχοντας σε ερευνητικά προγράμματα και σε συνεργασία με άλλους φορείς. Ταυτόχρονα, αξιοποιώντας τα αποτελέσματα της έρευνας, προχωρά στην ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν στους πελάτες όχι μόνο να ικανοποιούν τις ανάγκες τους, αλλά και να συμβάλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, δημιουργώντας περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη.

Η επικοινωνία των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες γίνεται με υπεύθυνο τρόπο. Ειδικότερα, εφαρμόζονται υπεύθυνες πρακτικές marketing και διαφήμισης, αλλά και πλήρη διαφάνεια στην τιμολόγηση των υπηρεσιών. Στο ίδιο πλαίσιο, διατίθενται στην αγορά ασφαλή προϊόντα που φέρουν την ανάλογη σήμανση και πληροφόρηση, ώστε να παρέχουν στους πελάτες ασφάλεια στη χρήση για όλη τη διάρκεια ζωής των προϊόντων.

Απώτερος στόχος και δέσμευση παραμένει η εξαιρετική εξυπηρέτηση και εμπειρία των πελατών.



5.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες λύσεις τεχνολογίας με στόχο την ενίσχυση των επιχειρήσεων και τη βιώσιμη ανάπτυξη τους.

Μέσα από προϊόντα και υπηρεσίες, οι πελάτες αξιοποιούν τα οφέλη από την χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών για να βελτιώσουν τη λειτουργία, την περιβαλλοντική επίδοση και την ευρωστέια τους.

Ειδικότερα το 2017, εμπλουτίστηκαν οι τεχνολογικά αναπτυγμένες λύσεις **COSMOTE Business IT Solutions**, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες πληροφορικής των επιχειρήσεων και να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητάς τους με βιώσιμο τρόπο.

Fleet Management

+27%¹
ετήσια έσοδα
+29%²
πελάτες

Παρακολούθηση και διαχείριση στόλου οχημάτων, για την εξασφάλιση «πράσινης» και ασφαλούς οδήγησης αλλά και για τη μείωση λειτουργικών δαπανών, μέσω της αξιοποίησης της επικοινωνίας μεταξύ μηχανών.

- > **Driving Performance**
- > **COSMOTE e-Track**
- > **e-Fuel Management** **NEO**

Business Cloud

+26%³
ετήσια έσοδα

Υπηρεσίες cloud για τη βελτίωση της λειτουργίας και της ευελιξίας των επιχειρήσεων, καθώς και για τη μείωση των λειτουργικών τους δαπανών.

- > **COSMOTE Business Cloud Servers**
- > **Cosmote Business Email**
- > **Εξειδικευμένες cloud εφαρμογές:** [Soft1 SmartWorks](#), [Soft1 SmartPros](#), [Soft1 SmartBiz](#), [Megaventory](#), [Payslip](#), [Tipoukeitos](#), [My Health Angels](#), [Top Checks](#), [Sedona Mobile POS](#), [Cloud Computer](#)
- > **COSMOTE Video Conference**
- > **Office 365**

Smart Cities

Το χαρτοφυλάκιο «smart cities» εμπλουτίστηκε το 2017, περιλαμβάνοντας υπηρεσίες όπως οι ακόλουθες Έξυπνη Στάθμευση (Smart Parking), Έξυπνη Διαχείριση Κυκλοφορίας (Smart Traffic Management), Έξυπνος Φωτισμός Οδών (Smart Street Lighting), Έξυπνη Διαχείριση Απορριμμάτων (Smart Waste Management), Μέτρηση Περιβαλλοντικών Παραμέτρων (Air Quality Monitoring), Έξυπνη Διαχείριση Υδάτων (Smart Water Management) και Φόρτιση Ηλεκτρικών Οχημάτων (Electric Vehicle Charges).

Η **Χαλκίδα** είναι ο πρώτος Δήμος στην Ελλάδα, όπου έχουν εγκατασταθεί τέσσερα «έξυπνα» συστήματα: στάθμευσης, φωτισμού, διαχείρισης αποβλήτων και μέτρησης περιβαλλοντικών παραμέτρων.

Ο **Δήμος Πάτρας** υπήρξε ο πρώτος Δήμος στην Ελλάδα και μεταξύ των πρώτων στην Ευρώπη, στον οποίον εφαρμόστηκε η τεχνολογία Narrow-Band Internet of Things (NB-IoT). Το πιλοτικό έργο

περιλάμβανε την εγκατάσταση «έξυπνων» χώρων στάθμευσης και «έξυπνων» λύσεων φωτισμού σε επιλεγμένα σημεία στο κέντρο της πόλης.

Ο **Δήμος Αγίου Δημητρίου** ανέπτυξε ένα τοπικό πρόγραμμα ενεργειακής διαχείρισης με στόχο τη μείωση του ενεργειακού κόστους, την ενίσχυση των πολιτικών προστασίας του περιβάλλοντος και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων.

Στην **Κωνσταντζα** (Ρουμανία), εγκαταστάθηκε ένας πύργος πολλαπλών λειτουργιών, εξοπλισμένος με κάμερα παρακολούθησης και αισθητήρες θερμοκρασίας, ανέμου και θορύβου. Οι πληροφορίες που καταγράφει χρησιμοποιήθηκαν από την τοπική διοίκηση για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Επίσης εγκαταστάθηκαν, ένας αισθητήρας χώρου στάθμευσης και ένα σύστημα «έξυπνου» φωτισμού.

Το πιλοτικό έργο στην **Πιάτρα Νέαμτς** (Ρουμανία) περιλάμβανε την εγκατάσταση ενός «έξυπνου» πάγκου ηλιακής ενέργειας στο οποίο οι πελάτες μπορούν να φορτίζουν τα τηλέφωνα τους ή να συνδέονται με τις υπηρεσίες WiFi του Δήμου. Επιπλέον, εγκαταστάθηκε ένας σταθμός μέτρησης περιβαλλοντικών παραμέτρων, ένα σύστημα «έξυπνου» φωτισμού και μία «έξυπνη» εφαρμογή παρακολούθησης βίντεο.

Ο **Δήμος Τιράνων** συνεργάστηκε με την Telekom Albania και προσέφερε μια ψηφιακή πλατφόρμα όπου οι πελάτες μπορούν να πληρώνουν για χώρους στάθμευσης σε καθορισμένες περιοχές της πόλης. Η πρωτοβουλία αποσκοπούσε στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των εισιτηρίων στάθμευσης και ταυτόχρονα στη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών των

Τιράνων, επιτρέποντάς τους να ανανεώσουν το εισιτήριο στάθμευσης ασύρματα μέσω τηλεφώνου και χωρίς να χρειάζεται να πληρώσουν με μετρητά.

Έξυπνο Σπίτι

Η TelekomRomania και η Vivid παρουσίασαν το πρώτο αρθρωτό έξυπνο σπίτι στην Ρουμανία, μια ολοκληρωμένη λύση «έξυπνου σπιτιού» το οποίο θα προσφέρει στον ιδιοκτήτη ένα ασφαλές και άνετο περιβάλλον και παράλληλα θα βελτιστοποιεί την κατανάλωση ηλεκτρισμού και θέρμανσης.

Η πλατφόρμα «έξυπνου» σπιτιού επιτρέπει στον χρήστη να ελέγχει λειτουργίες του σπιτιού, όπως το σύστημα φωτισμού, μέσω εξειδικευμένων εφαρμογών στο smartphone και το tablet του.

Information Security

+48%⁴
ετήσια έσοδα

Υπηρεσίες για τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες ασφαλείας των επιχειρήσεων κατά τη χρήση του Internet.

- > **COSMOTE Business e-Secure**
- > **Mobile Device Management**
- > **COSMOTE Mobile Security** **NEO**
- > **Anti DDos**

1 Αναφέρεται στα έσοδα από την υπηρεσία διαχείρισης οχημάτων στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2016.
2 Αναφέρεται στους πελάτες που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία Fleet Management στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2016.
3 Αναφέρεται στα έσοδα από το COSMOTE Business Cloud Servers στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2016.
4 Αναφέρεται στα έσοδα από InformationSecurity και τις υπηρεσίες ICT Security στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2016.





Λύσεις για Νοσοκομεία

Λύσεις ειδικά σχεδιασμένες για τον τομέα της υγείας και υλοποίηση μεγάλων και πολύπλοκων έργων IT Integration με στόχο την αποδοτικότερη λειτουργία των νοσηλευτικών μονάδων, τη μείωση των λειτουργικών τους δαπανών, τη βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ασθενείς, καθώς και την παροχή ιατρικής βοήθειας εξ αποστάσεως.

- > Το έργο «**Εθνικό Δίκτυο Τηλεϊατρικής**», το οποίο περιλαμβάνει 43 μονάδες τηλεϊατρικής που ενώνουν κέντρα υγείας σε νησιά του Αιγαίου με κεντρικά νοσοκομεία της Αθήνας και της περιφέρειας.
- > Η διασύνδεση 31 δημόσιων νοσοκομείων στο **Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας**.
- > **Ο όμιλος ΙΑΣΩ**, ένας από τους μεγαλύτερους ιατρικούς ομίλους στην Ελλάδα, υιοθέτησε ψηφιακές λύσεις υγείας με στόχο την ταχύτερη εξυπηρέτηση τόσο των ασθενών όσο και των συνεργατών του, αναβαθμίζοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες και μειώνοντας τις λειτουργικές δαπάνες.



e-Energy

Λύσεις για την καλύτερη διαχείριση ενέργειας που καταναλώνουν οι επιχειρήσεις με σκοπό τον περιορισμό του λειτουργικού τους κόστους και τη δημιουργία ενός «περιβαλλοντικά υπεύθυνου» προφίλ.

> **Energy Management**



Smart Grids

Ηλεκτρικά δίκτυα, που αξιοποιούν την επικοινωνία μεταξύ μηχανών (Machine to Machine, M2M) για τη συλλογή και την επεξεργασία πληροφοριών (π.χ. ενεργειακή συμπεριφορά προμηθευτών / καταναλωτών) με αυτοματοποιημένο τρόπο. Στόχος τους είναι η βελτίωση της ενεργειακής και οικονομικής αποδοτικότητας, η αξιοπιστία και η βιώσιμη παραγωγή και διανομή της ηλεκτρικής ενέργειας.



Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για το Πυροσβεστικό Σώμα

Με την εγκατάσταση προηγμένων πληροφοριακών συστημάτων στο Κέντρο Επιχειρήσεων του Πυροσβεστικού Σώματος (στην Ελλάδα), θα υπάρχει η δυνατότητα καλύτερου συντονισμού των πυροσβεστικών μονάδων, καλύτερης διαχείρισης περιστατικών και πόρων, καθώς και έγκαιρης και διαρκούς ενημέρωσης των πολιτών σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. Το συγκεκριμένο έργο αναμένεται να συμβάλει σημαντικά στην πρόληψη και κατάσβεση των πυρκαγιών.

Το 2017, κατά τη διάρκεια του προγράμματος, πραγματοποιήθηκε αποτελεσματικός και αποδοτικός συντονισμός και διαχείριση:

- 3.000 οχημάτων,
- 15.000 πυροσβεστών,
- 350 κινητών μονάδων
- και ενός μη επανδρωμένου αεροχήματος (UAV).

Στο πλαίσιο αυτό χρησιμοποιήθηκε ένα ευρύ σύνολο εφαρμογών και εντολών ελέγχου που εστάλησαν μέσω:

- 250 Η/Υ,
- 350 smartphones
- και 300 tablets

τα οποία κατέγραψαν κατά μέσο όρο 250 συμβάντα την ημέρα.



Λύσεις για Ξενοδοχεία

Υπηρεσίες που αποσκοπούν στην αναβάθμιση της λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων. Χρησιμοποιούνται για την ενεργειακή διαχείριση του ξενοδοχείου, τη διαχείριση υποδομών, τη συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων και των συστημάτων ψηφιακής σήμανσης, καθώς και την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας στους επισκέπτες, όπως υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης κλπ.

> **Tourismart**



Ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών

Ανάπτυξη και βελτίωση εφαρμογών, ψηφιακών λειτουργιών self-care και on-line υπηρεσιών, οι οποίες συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των πόρων και τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού. Παραδείγματα σχετικών λειτουργιών και εφαρμογών: **My COSMOTE App** και Web, e-invoice, e-payment, online υποβολή αιτημάτων για παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και «**Έλεγχος για Τεχνικό Θέμα**».

Πληροφορίες σχετικά με κοινωνικά προϊόντα και υπηρεσίες, παρουσιάζονται στην ενότητα **Καλύτερος Κόσμος για Όλους**.



3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ



4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



7 ΦΤΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ



8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ



12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ



13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ

5.3 Έρευνα και Καινοτομία

Με στόχο την τεχνολογική υπεροχή, ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί την έρευνα και την καινοτομία, με πολλαπλά οφέλη για τους συνδρομητές του, την κοινωνία και τους εργαζομένους του.

Ο Όμιλος συμμετέχει ενεργά σε ερευνητικά προγράμματα, χρηματοδοτεί εσωτερικές δραστηριότητες (όπως ανάπτυξη εργαλείων / εφαρμογών / προϊόντων και δοκιμαστικών της τεχνολογίας υποδομών), αξιολογεί νέες τεχνολογίες και εξοπλισμό, συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα κ.λπ.

Σύμφωνα με τα έργα έρευνας και καινοτομίας που έχουν εγκριθεί μέχρι το τέλος του 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει λάβει συνολική χρηματοδότηση της τάξης των € 3 εκατ. για την περίοδο 2016-2017, ενώ έχει εξασφαλίσει χρηματοδότηση περίπου € 4,3 εκατ. για τα επόμενα χρόνια.

2009-2017

- > Συμμετοχή σε **54** ερευνητικά προγράμματα
- > Συνεργασία με > **700** εταιρείες / φορείς όπως επιχειρήσεις, Πανεπιστήμια και ερευνητικά ινστιτούτα από την Ελλάδα και άλλες ευρωπαϊκές χώρες

2017

- > Συμμετοχή σε **28** ερευνητικά έργα (συγ)χρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο προγραμμάτων / πρωτοβουλιών όπως το 7ο Πρόγραμμα Πλαίσιο για την Έρευνα και την Τεχνολογική Ανάπτυξη, το Πρόγραμμα Horizon 2020 και το 5G-PPP (Public Private Partnership)
- > Συμμετοχή σε **11 από τα 40** 5G-PPP ερευνητικά έργα, 4 έργα Phase I και 7 Phase II, έχοντας συντονιστικό ρόλο σε 3 από αυτά, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο ενεργά στη διαμόρφωση και αξιολόγηση των μελλοντικών τεχνολογιών, υποδομών και υπηρεσιών 5G, καθώς και των νέων επιχειρηματικών μοντέλων σε διάφορες καθιερωμένες αγορές
- > Τα **24** ερευνητικά έργα έχουν σαφή προσανατολισμό στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, με οφέλη για την κοινωνία και το περιβάλλον
- > Πάνω από **€ 800.000** ίδια επένδυση σε ερευνητικά έργα

Ερευνητικά Έργα

5G-ESSENCE, 5G-PICTURE, MATILDA, 5G-PHOS, 5G-MEDIA, SLICENET, BLUESPACE, 5G-XHaul, CHARISMA, SESAME, COHERENT, INPUT, VITAL, SANSA, VIMSEN, CLOUDPERFECT, SmarterEMC2

BigO, i-PROGNOSIS, i_HeERO, CREDENTIAL, Privacy-Flag, VICINITY, FLEX

Αντικείμενο - Στόχοι

- > Προστασία του περιβάλλοντος μέσω της συνεχούς μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας
- > Καινοτόμες εφαρμογές με οφέλη για την κοινωνία (π.χ. μετακίνηση – δημόσιες μεταφορές, δημόσια ασφάλεια, προστασία ιδιωτικότητας, υγεία – ιατρική φροντίδα, διατροφή, τεχνολογία, κλπ.)



Ενδεικτικά έργα του 2017 με Αξιοσημείωτα Αποτελέσματα ή Καινοτόμους Στόχους

CHARISMA: Ένα από τα πρώτα 5G-PPP έργα που ολοκληρώθηκαν τον Δεκέμβριο του 2017. Στόχος του προγράμματος ήταν να αναπτυχθεί μια καινοτόμος δικτυακή υποδομή 5^{ης} γενιάς, υψηλής απόδοσης και ασφάλειας, βασισμένη σε τεχνολογίες Cloud, ικανή να υποστηρίξει εφαρμογές όπως, e-health, wellness monitoring, IoT και smart cities, ενώ παράλληλα επιτυγχάνει χαμηλή ενεργειακή κατανάλωση, μεταφέροντας τις πιο απαιτητικές σε επεξεργαστική ισχύ διεργασίες σε λιγότερο ενεργοβόρες δικτυακές οντότητες.

INPUT: Ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2017, παραδίδοντας μια καινοτόμο πλατφόρμα λογισμικού που επιτρέπει τη δυναμική παροχή ιδιαίτερως απαιτητικών υπηρεσιών Cloud νέας γενιάς με εγγυημένη την ποιότητα υπηρεσίας / εμπειρίας χρήση, οπουδήποτε και οποτεδήποτε, ενώ παράλληλα εξασφαλίζει σημαντική ενεργειακή αποδοτικότητα (μέχρι 20% μείωση κατανάλωσης). Οι τεχνολογίες INPUT προχωρούν πέρα από τα κλασικά μοντέλα υπηρεσιών, καθώς επιτρέπουν την αντικατάσταση των «έξυπνων» συσκευών οικιακής ψυχαγωγίας και αυτοματισμού (π.χ. set-top-boxes, DVD players / recorders, MP3 players, συσκευές IoT), από εφαρμογές Cloud, που προσφέρονται στους χρήστες «ως Υπηρεσία».

BigQ: Στοχεύει σε κοινωνικές στρατηγικές σχετικά με το μείζον πρόβλημα της παιδικής και εφηβικής παχυσαρκίας στην Ευρώπη και τον κόσμο. Αξιολογεί το κίνδυνο της παχυσαρκίας βάσει αντικειμενικών στοιχείων σε τοπικό

επίπεδο. Σε διάστημα 4 ετών (2017-2020), θα συλλεχθούν δεδομένα, μέσω της Android εφαρμογής, αυστηρώς ανώνυμα, από περίπου 7.000 παιδιά (9-18 ετών) από 4 χώρες, καθώς και από κλινικές ομάδες παιδιών και εφήβων, αντίστοιχων ηλικιακών ομάδων, από 3 χώρες. Η πρώτη έκδοση της εφαρμογής για smartphones και smartwatches κυκλοφόρησε τον Μάρτιο 2018.

i-HeERO: Στοχεύει στο συντονισμό των ευρωπαϊκών χωρών για την πλήρη και έγκαιρη υλοποίηση του πανευρωπαϊκού συστήματος έκτακτης ανάγκης eCall για αυτοκίνητα (συμπεριλαμβανομένων βαρέων οχημάτων και μηχανοκίνητων δικύκλων), το οποίο βασίζεται στον αριθμό κλήσης 112, ενώ επικεντρώνεται στην αξιολόγηση και αναβάθμιση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Δημόσιας Ασφάλειας (PSAP) των κρατών μελών. Πάνω από 2.500 eCalls πραγματοποιήθηκαν επιτυχώς επί 2,5 μήνες σε 3 διαφορετικές περιοχές της Ελλάδας, με τη συμμετοχή της COSMOTE και του ελληνικού PSAP στην Αθήνα.

i-Prognosis: Στοχεύει στη διάγνωση των συμπτωμάτων της νόσου Πάρκινσον στα πρώιμα στάδια αυτής και εφαρμόζει παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση των κινδύνων που εντοπίζονται. Το 2017, συνεχίστηκαν οι δραστηριότητες για την ευαισθητοποίηση του κοινού μέσω: ενημερωτικών δράσεων, βίντεο στο Youtube, δελτίων τύπου, κτλ. Επίσης, διατέθηκε εφαρμογή για κινητά με στόχο την έγκαιρη ανίχνευση της νόσου, ενώ βρίσκονται σε εξέλιξη δραστηριότητες για πρόσθετες διαγνωστικές μεθόδους (e-games, εφαρμογή για smartphones και «έξυπνες» ζώνες).

5G-ESSENCE, 5G-PICTURE, 5G-MEDIA, MATILDA, 5G-PHOS, SLICENET, BLUESPACE:

Τα επτά 5G-PPP Phase II έργα κεφαλαιοποιούν και επεκτείνουν τις πολύτιμες γνώσεις και τα αποτελέσματα των έργων 5G-PPP Phase I που ξεκίνησαν το 2015, με αποκορύφωμα την επίδειξη συστήματος 5G σε περιπτώσεις πραγματικής χρήσης σε καθετοποιημένες βιομηχανίες π.χ. έξυπνες πόλεις, πολυληθείς εκδηλώσεις σε γήπεδα, σιδηρόδρομοι 5G, επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης 5G, επικοινωνίες κατά την πτήση, εφαρμογές VR, self-healing, συνδεδεμένο ασθενοφόρο), υλοποιώντας σύγχρονες και μελλοντικές τεχνολογίες και μηχανισμούς (π.χ. self-x management and control, small cells, SDN / NFV, Sub-6 GHz, mm-Wave, ευέλικτη διαχείριση φάσματος, δυναμική ανάθεση / διαμοιρασμό δικτυακών πόρων). Τα έργα αυτά, μεταξύ άλλων, στοχεύουν στην υλοποίηση πιο ενεργειακά αποδοτικών δικτύων (εξοικονόμηση ενέργειας μέχρι 90%).

SmarterEMC2 υλοποίησε ένα σύνολο νέων εργαλείων ΤΠΕ για την υποστήριξη των αναδυόμενων επιχειρηματικών μοντέλων και υπηρεσιών Smart Grid (SG), που διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την ενσωμάτωση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ), για την αντιμετώπιση των συνεχώς αυξανόμενων ανησυχιών για περιβαλλοντική και ενεργειακή βιωσιμότητα. Στο πλαίσιο του Smarter EMC2, ο Όμιλος ΟΤΕ ανέπτυξε διαδικασίες προσαρμογής που επικυρώνουν την αποτελεσματικότητα των δικτύων επικοινωνίας κατά την υποστήριξη των νέων υπηρεσιών SG σε μεγάλη έκταση.



5.4 Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ, σεβόμενος τον καταναλωτή, προάγει πραγματικά τον υπεύθυνο ανταγωνισμό, συμμορφώνεται με το δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού και εφαρμόζει διαφανείς επιχειρηματικές πρακτικές.

Ανταγωνισμός και Ρυθμίσεις

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι σταθερά προσηλωμένος στην τήρηση των κανονισμών που διέπουν τις εθνικές και ευρωπαϊκές τηλεπικοινωνίες, τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων και το περιεχόμενο στην Ελλάδα και τις χώρες όπου δραστηριοποιούνται οι θυγατρικές του. Έχει δεσμευτεί να συνεργάζεται με κρατικούς φορείς, επιχειρήσεις και άλλους κοινωνικούς εταίρους, προκειμένου να διασφαλίζεται ένα κανονιστικό πλαίσιο το οποίο ενισχύει τον υγιή ανταγωνισμό και ταυτόχρονα συμβάλλει στη γενικότερη κοινωνική ευημερία.

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

Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Η παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπακούει στους εθνικούς νόμους και κανονισμούς σε όλες τις χώρες που δραστηριοποιείται ο Όμιλος ΟΤΕ. Στην Ελλάδα διέπεται τόσο από το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις εθνικές διατάξεις

Ρυθμιστικές Πράξεις το 2017

Στις 25 Σεπτεμβρίου 2017, η EETT επέβαλε στον ΟΤΕ χρηματικό πρόστιμο ύψους 6,3 εκατομμυρίων ευρώ, για κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης στην παροχή τοπικής πρόσβασης στο σταθερό τηλεπικοινωνιακό δίκτυο (Local Loop Unbundling), κατά την περίοδο 2012-2014.

Πράξεις 2018	ΟΤΕ	COSMOTE	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications	Telekom Albania
Αριθμός προστίμων	1	-	-	-	-
Αριθμός προσφυγών	1	-	-	-	-
Αριθμός μη-χρηματικών ποινών	-	-	-	-	-
Αξία προστίμων (€)	6,3 εκ.	-	-	-	-

Πληροφορίες για την εξέλιξη προηγούμενων σημαντικών υποθέσεων περιλαμβάνονται στην [Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση](#).

περί ανταγωνισμού, όσο και από ειδικές ρυθμίσεις για τον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Ο ΟΤΕ παρέμεινε υπόχρεος για την παροχή των στοιχείων καθολικής υπηρεσίας που αφορούν την παροχή πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου, τους καταλόγους συνδρομητών και τα κοινόχρηστα τηλέφωνα έως τις 31 Ιανουαρίου 2021, μετά την ολοκλήρωση της σχετικής Δημοπρασίας που πραγματοποιήθηκε το 2016.

Με τη δημοσίευση των σχετικών αποφάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (EETT) στο τέλος Δεκεμβρίου 2016 αναφορικά με τις αγορές χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (αγορά 3α/2014) και τις αγορές χονδρικής κεντρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης (αγορά 3β/2014), ο ΟΤΕ εξακολουθεί να διαθέτει σημαντική ισχύ στις εν λόγω αγορές και υπόκειται σε ρυθμιστικές υποχρεώσεις. Βάσει αντίστοιχης απόφασης της EETT που εκδόθηκε ταυτόχρονα, ο ΟΤΕ έπαψε να υπόκειται σε ρύθμιση στην

αγορά λιανικής για πρόσβαση στο σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση μέσω PSTN, ISDN BRA, διαχειριζόμενου από VoIP και ISDN PRA (αγορά 1/2007). Ωστόσο, παρά την απελευθέρωση αυτής της αγοράς και την ύπαρξη συνθηκών ανταγωνισμού, ο εκ των προτέρων έλεγχος των τιμών λιανικής του ΟΤΕ από την EETT διατηρείται ως διορθωτικό μέτρο στο πλαίσιο του κανονισμού για τις αγορές χονδρικής πώλησης. Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι πρέπει να αποσυρθεί κάθε εκ των προτέρων έλεγχος των τιμών των λιανικών υπηρεσιών του, προκειμένου να αποφευχθεί η στρέβλωση της δυναμικής της αγοράς και του ανταγωνισμού στις αγορές λιανικής.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της απόφασης για την αγορά 3α/2014, επιτρέπεται η εισαγωγή στο δίκτυο πρόσβασης της τεχνολογίας VDSL Vectoring για το σύνολο της τηλεπικοινωνιακής αγοράς, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα επίτευξης ταχυτήτων άνω των 100 Mbps. Ο ΟΤΕ δεσμεύεται πλήρως να εκπληρώσει τις σχετικές υποχρεώσεις που επιβάλλει η EETT για την ανάπτυξη και την παροχή σχετικών υπηρεσιών πρόσβασης.

Αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με το ρυθμιστικό πλαίσιο στη Ρουμανία και την Αλβανία παρουσιάζονται στις εκθέσεις εταιρικής υπευθυνότητας της Telekom Romania και της Telekom Albania.

Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς

Δεδομένου ότι οι νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών είναι καθοριστικής σημασίας για τη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, την κοινωνική συμμετοχή και τη βιώσιμη ανάπτυξη, ο Όμιλος ΟΤΕ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε κλαδικά και πολυσυλλεκτικά forums, ενώσεις και πρωτοβουλίες, τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, προκειμένου να προωθήσει τον υπεύθυνο ανταγωνισμό, την αυτορρύθμιση και τη συνεργασία σε κοινωνικά ζητήματα.

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι η διαμόρφωση ενός δίκαιου κανονιστικού περιβάλλοντος με ισότιμους όρους ανταγωνισμού και ρυθμιστική προβλεψιμότητα για τις επενδύσεις, καθώς και



η δημιουργία θετικού κλίματος και η ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης. Οι θέσεις του Ομίλου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, αλλά και η στρατηγική του σε θέματα εμπορικά, χρηματοοικονομικά και ρυθμιστικά, επικοινωνούνται και τίθενται σε διαβούλευση με τους αρμόδιους φορείς.

Η Chief Officer Νομικών και Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ είναι αρμόδια για τη διαμόρφωση της στρατηγικής για τη διασφάλιση ενός δίκαιου κανονιστικού περιβάλλοντος.

Ο ΟΤΕ και η Telekom Romania Communications έχουν καταχωρηθεί στο Μητρώο Διαφάνειας της ΕΕ και ως εκ τούτου έχουν δεσμευτεί να συμμορφωθούν με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Μητρώου Διαφάνειας.

Οι σημαντικότερες σχετικές συμμετοχές των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ για το 2017 παρουσιάζονται στο Παράρτημα - Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI.

Το 2016, η Telekom Albania υπέγραψε έναν Κώδικα Δεοντολογίας, τον οποίο συνέταξε η Επιτροπή Προστασίας Πελατών και η Αρχή Ηλεκτρονικών και Ταχυδρομικών Επικοινωνιών (ΑΚΕΡ). Ο Κώδικας καθορίζει πρότυπα δεοντολογικής συμπεριφοράς, ουδέτερων και εύλογων ενεργειών, ενώ προάγει τη διαφάνεια και τον ανταγωνισμό στην αγορά της ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Στόχος του είναι ο δίκαιος ανταγωνισμός και η προστασία των πελατών στη συγκεκριμένη αγορά. Ο Κώδικας τέθηκε σε ισχύ το 2017.

5.5 Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες

Ο Όμιλος ΟΤΕ επικοινωνεί με υπευθυνότητα και ειλικρίνεια με τους πελάτες του.

Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing

Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει τους ισχύοντες νόμους και τους κανονισμούς σχετικά με την επικοινωνία και τη διαφήμιση.

Οι εταιρείες ελέγχουν όλο το διαφημιστικό υλικό πριν από τη δημοσιοποίησή του, ώστε να διασφαλίζεται ότι το υλικό επικοινωνίας τηρεί τους ισχύοντες νόμους. Εξασφαλίζουν επίσης ότι το διαφημιστικό υλικό είναι κατάλληλο, δίκαιο, ειλικρινές και σέβεται τη διαφορετικότητα.

Στην Ελλάδα, οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Υπεύθυνων Πρακτικών Marketing του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ). Εφαρμόζουν τον Ελληνικό Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαφήμιση και την επικοινωνία, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του ΣΕΕ. το ΣΕΕ εξέδωσε το 2017, σε πρωτοβάθμιο και δευτεροβάθμιο επίπεδο, 2 αποφάσεις που αφορούσαν τον ΟΤΕ και 8 αποφάσεις που αφορούσαν την COSMOTE. Για τις 2 υποθέσεις του ΟΤΕ και 2 υποθέσεις της COSMOTE δεν διαπιστώθηκαν παρατυπίες. Ωστόσο στις 6 υποθέσεις της COSMOTE απαιτήθηκαν κάποιες τροποποιήσεις των διαφημιστικών μηνυμάτων.

Σημειώνεται ότι το 2017 η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων εξέδωσε σύσταση προς τον ΟΤΕ για την τροποποίηση/βελτίωση των διαδικασιών αναφορικά με την:

- Καταγραφή τηλεφωνικών κλήσεων για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, και
- Διαγραφή των προαναφερθεισών κλήσεων, σε περίπτωση που δεν αφορούν εμπορική συναλλαγή.

Το 2017, η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή δεν επέβαλε πρόστιμο στον ΟΤΕ και την COSMOTE για θέματα επικοινωνίας, marketing και διαφήμισης.

Στη Ρουμανία, οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ρουμανικού Συμβουλίου Διαφήμισης (RAC) για τη διαφήμιση και την επικοινωνία. Το 2017, όσον αφορά τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τις οδηγίες του Κώδικα, η RAC εξέτασε 1 παράπονο για τη διαφημιστική καμπάνια «Netliberare» και αποφάσισε ότι δεν απαιτούνταν αλλαγές στο διαφημιστικό υλικό.

Η Telekom Αλβανία ακολουθεί όλους τους ισχύοντες νόμους και τους αντίστοιχους κανονισμούς που επιβάλλονται από την Αρχή Οπτικοακουστικών Μέσων, την Αρχή Ηλεκτρονικών και Ταχυδρομικών Επικοινωνιών (ΑΚΕΡ) και την Αρχή Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών. Το 2017, δεν επιβλήθηκαν πρόστιμα στην Telekom Αλβανία που αφορούσαν θέματα επικοινωνίας, marketing και διαφήμισης.

Δικαιώματα Καταναλωτών

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν με την υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών μέσω τηλεφώνου, εφαρμογών πλατφορμών, e-mail ή μέσω κοινωνικής δικτύωσης ή να επισκέπτονται ένα κατάστημα του Ομίλου ΟΤΕ και να ζητούν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους, ανάλογα με την υπηρεσία που χρησιμοποιούν (σταθερό, κινητό κλπ). Σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών και οι γενικοί όροι παρέχονται σε έντυπη μορφή ή αποστέλλονται στους πελάτες μέσω e-mail. Επιπλέον, μέσω των επίσημων web sites των εταιρειών, οι υφιστάμενοι και οι μελλοντικοί πελάτες μπορούν να ενημερωθούν για τους Όρους Χρήσης όλων των υπηρεσιών, καθώς και για τα δικαιώματά

τους ανά πάσα στιγμή. Κάθε ηλεκτρονική σελίδα, για κάθε υπηρεσία, περιέχει μεταξύ άλλων, τα έντυπα αίτησης και τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης.

Διαφάνεια στην Τιμολόγηση

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δεσμευτεί σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο για τη σαφή, απλή και διαφανή επικοινωνία σε ζητήματα τιμολόγησης, καθώς και για την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης στους πελάτες τους.

Στην Ελλάδα η τιμολόγηση προϊόντων ή/και υπηρεσιών του ΟΤΕ ελέγχεται από την Εθνική Ρυθμιστική Αρχή και οι υπηρεσίες της Συνδρομητικής τηλεόρασης ρυθμίζονται από το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης.

Στην Ρουμανία η τιμολόγηση προϊόντων ή/και υπηρεσιών της Telekom Romania ελέγχεται από την Εθνική Διαχειριστική και Ρυθμιστική των Επικοινωνιών (ANCOM).

Η διαφάνεια των πολιτικών τιμολόγησης περιλαμβάνει τη γνωστοποίηση των χρεώσεων εντός καθορισμένου χρόνου ο οποίος καθορίζεται από το κανονιστικό πλαίσιο. Οι πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές διατίθενται στις ιστοσελίδες και των εταιρειών, μέσω των κέντρων εξυπηρέτησης πελατών και των ενημερωτικών φυλλαδίων τους.

Οι πελάτες ενημερώνονται επίσης για τις λεπτομέρειες της τιμολόγησης και για τυχόν αλλαγές, μέσω των λογαριασμών τους. Από την άλλη μεριά οι διάφορες λύσεις, δεδομένων των υφιστάμενων οικονομικών συνθηκών, αφορούν τον έλεγχο κόστους, οπότε και ανταποκρίνονται στις αυξημένες ανάγκες των πελατών για έλεγχο των δαπανών τους. Προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πελατών τους, οι εταιρείες του Ομίλου υλοποίησαν τα παρακάτω:

- Ανάπτυξη εφαρμογών (apps) για την καλύτερη διαχείριση λογαριασμού. Οι εφαρμογές ενημερώνουν τους πελάτες μέσω μηνυμάτων

και παρέχουν λεπτομερή περιγραφή των λογαριασμών τους.

- Παροχή υπηρεσιών ελέγχου κόστους προκειμένου οι πελάτες να διαχειρίζονται τα κεφάλαια και τις δαπάνες τους (π.χ COSMOTE My Internet, υπηρεσία «Check Balance», Έλεγχος πραγματικού χρόνου για προπληρωμένες συναλλαγές, Υπηρεσία ελέγχου κόστους 1515, USSD 1, USSD 2, IVR κλπ).
- Ανάπτυξη πολυάριθμων υπηρεσιών για να αποφευχθεί η επιπλέον επιβάρυνση των πελατών (π.χ. Ενημέρωση Λογαριασμού Υπηρεσίας Πληροφοριών Πολυμέσων (Multimedia Information Service-MIS), Υπηρεσία COSMOTE Mobile «Split Bill» κλπ).

Ασφαλή Προϊόντα με Σήμανση για τους Πελάτες

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί ιδιαίτερα σημαντική την προμήθεια προϊόντων που είναι ασφαλή και κατασκευάζονται σύμφωνα με τις διεθνείς Οδηγίες και Κανονισμούς. Δεν διαθέτει στην αγορά προϊόντα ή υπηρεσίες που υπόκεινται σε απαγορεύσεις ή που τα ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες, ένωση καταναλωτών, τοπική κοινωνία κλπ) έχουν κινηθεί προς την απαγόρευσή τους.

Ο εξοπλισμός που πωλείται στα καταστήματα του Ομίλου, φέρει την προβλεπόμενη από τη νομοθεσία σήμανση CE (υποχρεωτική στην ΕΕ) και συμμορφώνεται με τους εθνικούς και ευρωπαϊκούς κανονισμούς (για Ελλάδα και Ρουμανία), όπως η Οδηγία 2014 / 53 / ΕΕ περί της διαθεσιμότητας ραδιοεξοπλισμού στην αγορά (RED), η Οδηγία 2012 / 19 / ΕΕ περί αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (WEEE), η Οδηγία 2011 / 65 / ΕΕ περί περιορισμού των επικίνδυνων ουσιών (RoHS) και η Ευρωπαϊκή Οδηγία περί υλικών συσκευασίας και αποβλήτων υλικών συσκευασίας. Επιπλέον, ο εξοπλισμός COSMOTE για τις υπηρεσίες ADSL / VDSL και τηλεόρασης είναι σύμφωνος με τις απαιτήσεις οικολογικού σχεδιασμού που προβλέπονται στην Οδηγία 2009 / 125 / ΕΕ (Ecodesign).

Τα κινητά τηλέφωνα συμμορφώνονται με τους κανονισμούς της Διεθνούς Επιτροπής για την Προστασία από τις Μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) και την 1999 / 519 / ΕΚ σύσταση της ΕΕ περί του περιορισμού της έκθεσης του κοινού σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (0 Hz έως 300 GHz).

Για τις συσκευές κινητών τηλεφώνων, ο Όμιλος ΟΤΕ ζητά από τους προμηθευτές του στοιχεία για τον Ρυθμό Ειδικής Απορρόφησης (Specific Absorption Rate, SAR). Τα συγκεκριμένα στοιχεία είναι διαθέσιμα εντός των συσκευασιών των προϊόντων, καθώς και κατόπιν αιτήματος στο δίκτυο καταστημάτων λιανικής του Ομίλου.

Επίσης, ο εξοπλισμός ελέγχεται ως προς την αποτελεσματική χρήση του φάσματος που έχει παραχωρηθεί στις επίγειες ραδιοεπικοινωνίες και ως προς την αποφυγή επιβλαβών παρεμβολών, σύμφωνα με την RED και τις Οδηγίες 2014 / 30 / ΕΕ (EMC) (και την προηγούμενη Οδηγία 2004 / 108 / ΕΕ) και 2014 / 35 / ΕΕ (LVD) για τον τερματικό εξοπλισμό σταθερής τηλεφωνίας.

Τα προϊόντα συνοδεύονται από λεπτομερείς οδηγίες εγκατάστασης που βρίσκονται μέσα στη συσκευασία τους. Επίσης, στην ιστοσελίδα της COSMOTE παρέχονται αναλυτικά εγχειρίδια ασφαλούς χρήσης και εγκατάστασης του εξοπλισμού στα ελληνικά και τα αγγλικά.

Οι προμηθευτές έχουν την υποχρέωση να επιδεικνύουν την απαιτούμενη πιστοποίηση των προϊόντων τους και να καταβάλλουν αποζημίωση για τυχόν ζημιές, λόγω μη συμμόρφωσής τους με την Ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία.

Το 2017, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ, COSMOTE, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Communications και Telekom Albania) δεν έλαβαν κανένα χρηματικό πρόστιμο για περιστατικό μη συμμόρφωσης σχετικά με κάποιο από τα παραπάνω θέματα.



	Συμμόρφωση με διεθνείς και Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς	Σήμανση
Συσκευές κινητών τηλεφώνων (Ελλάδα και Ρουμανία)	RED, RoHS, ICNIRP	CE, WEEE, ανακύκλωση υλικών συσκευασίας
Συσκευές κινητών τηλεφώνων (Αλβανία)	RED, RoHS, ICNIRP	CE
Εξοπλισμός COSMOTE για υπηρεσίες ADSL / VDSL και τηλεόρασης	RED, EMC, LVD, RoHS, Ecodesign	CE, WEEE, ανακύκλωση υλικών συσκευασίας

5.6 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

Είναι σημαντικό γιατί...

Η ικανοποίηση του πελάτη είναι υψίστης σημασίας για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία ενός οργανισμού. Ως αποτέλεσμα, ο Όμιλος ΟΤΕ προσπαθεί να βελτιώσει συνεχώς την εξυπηρέτηση των πελατών του και να ανιχνεύσει με ακρίβεια την αντίληψη τους για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Ο κύριος στόχος του Ομίλου είναι να παρέχει απρόσκοπτη συνδεσιμότητα και άριστη εξυπηρέτηση πελατών, δημιουργώντας διαύλους επικοινωνίας στα οποία συλλέγονται και διαχειρίζονται τα αιτήματα των πελατών γρήγορα και με ευκολία ανά πάσα στιγμή. Το κάθε αίτημα μπορεί να αντιμετωπιστεί και να διαχειριστεί μέσω τηλεφώνου μέσω του website του Ομίλου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, μέσω πλατφορμών εφαρμογών, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή σε οποιοδήποτε κατάστημα του Ομίλου ΟΤΕ.

Το 2017, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εστίασαν στις προσπάθειές τους στην παροχή ψηφιακών

Βραβεύσεις 2017 για την Εξυπηρέτηση Πελατών COSMOTE

- > Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών απένειμε στην Cosmote 13888 το βραβείο «Καλύτερο Κέντρο Επικοινωνίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών» σε εθνικό επίπεδο (Κατηγορία Μεγάλων Επιχειρήσεων).
- > Οι σελίδες της COSMOTE και του What's up στο Facebook προτάθηκαν από την εταιρεία Social Bakers (αναλύσεις-μετρήσεις) ως υποψήφιος στην κατηγορία «Κοινωνικά Αφροισωμένοι» και για τα 4 τρίμηνα.

λύσεων και των πλέον σύγχρονων τεχνολογιών, προκειμένου να διευκολύνουν τις ανάγκες των πελατών να ζουν και να επικοινωνούν καλύτερα, τόσο στον πραγματικό, όσο και στον ψηφιακό κόσμο.

Παραδείγματα διαφορετικών δράσεων που εφαρμόζουν οι εταιρείες αποτελούν:

- Το πρόγραμμα «**Digital Transformation**», για την ενίσχυση της ψηφιακής εμπειρίας των πελατών (βλ. ενότητα [Ψηφιακός Μετασχηματισμός](#)).
- Το πρόγραμμα «**Φωνή του Πελάτη**» (Voice Of The Customer), για την έγκαιρη καταγραφή των απόψεων και των αναγκών των πελατών, και την περιοδική διεξαγωγή ερευνών αγοράς.
- Το πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών «**COSMOTE DEALS for YOU**», για την προσφορά αποκλειστικών προνομίων και μοναδικών εμπειριών στους πελάτες COSMOTE.
- Το «**Πρόγραμμα Εμπειρίας του Πελάτη**» που καλλιεργεί την ενσυναίσθηση των

Ελλάδα: Επιτεύγματα 2017

- Ενίσχυση της ψηφιακής εμπειρίας στα καταστήματα: ψηφιακή υπογραφή στο 99% των συμβάσεων των πελατών, αποστολή πληροφοριών προϊόντος και σύγκριση των χαρακτηριστικών του με άλλα, μέσω e-mail κατόπιν αιτήματος του πελάτη.
- Ρύθμιση ραντεβού σε πραγματικό χρόνο σε περιπτώσεις που οι πελάτες ζητούν ενεργοποίηση σταθερής γραμμής ή μεταφορά γραμμής.
- Η αναβάθμιση και η ενσωμάτωση των συστημάτων επιτάχυναν την εξυπηρέτηση των πελατών στα καταστήματα.
- Δωρεάν Wi-Fi σε όλα τα καταστήματα.
- Μεγάλη ποικιλία σε ψηφιακά και μη-ψηφιακά προϊόντα.

Ρουμανία: Επιτεύγματα 2017

- Το 2017 η Telekom Ρουμανία, στο πλαίσιο της προσφοράς ενοποιημένων υπηρεσιών, συνέχισε την πορεία της αναφορικά με την αποτελεσματική διαχείριση της ζήτησης πελατών σταθερής, κινητής, διαδικτύου και υπηρεσιών TV. Για το λόγο αυτό, η εταιρεία μετέφερε τα δεδομένα των πελατών κινητής στις πλατφόρμες IT της σταθερής. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση των παραπόνων. Για να ανταποκριθεί, η επιχείρηση επιτάχυνε τις εργασίες προκειμένου να αποκατασταθεί η κανονική της λειτουργία.
- Στους πελάτες που επηρεάστηκαν από την ενοποίηση των IT συστημάτων δόθηκαν ως αποζημίωση συγκεκριμένες παροχές (δηλ. δωρεάν δεδομένα, χρόνος ομιλίας ή SMS για 2 μήνες).
- Επιπλέον, εγκαινιάστηκε η Επιτροπή Εμπειρίας του Πελάτη στο Δίκτυο (Customer Network Experience Board) στο πλαίσιο της οποίας πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις μεταξύ των εμπορικών και τεχνικών τμημάτων σε όλα τα επίπεδα στελεχών. Σε αυτές τις συναντήσεις, συζητούνται οι παρατηρήσεις/σχόλια των πελατών πάνω σε επιχειρησιακά και τεχνικά θέματα. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνονται συγκεκριμένες δράσεις οι οποίες εφαρμόζονται στη συνέχεια με σκοπό την ενίσχυση της εμπειρίας του πελάτη.

Αλβανία: Επιτεύγματα 2017

- Facebook Chatbox: αυτόματο Bot tool για την αντιμετώπιση των αναγκών των πελατών. Η συγκεκριμένη τεχνολογία εφαρμόζεται για πρώτη φορά σε επίπεδο χώρας και κλάδου τηλεπικοινωνιών.
- Σημαντική αύξηση στις ψηφιακές υπηρεσίες διαχείρισης ζήτησης πελατών (e-care, chat, κλπ).
- Επίλυση 12.777 παραπόνων, ποσοστό 91% των οποίων επιλύθηκε εντός 2 ημερών.

εργαζομένων και την πελατο-κεντρική κουλτούρα στο πλαίσιο των δράσεων των «Πρεσβευτών» της Εμπειρίας του Πελάτη (Customer Experience Ambassadors) και των επισκέψεων των διευθυντικών στελεχών σε σημεία επαφής με τους πελάτες.

- Τα προγράμματα «Fault To Repair» και «Order To Bill» τα οποία βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών που αναφέρουν ένα τεχνικό πρόβλημα, ζητούν νέες υπηρεσίες ή τροποποιούν τις υφιστάμενες.

Διαχείριση Παραπόνων και Αιτημάτων

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών 13888 της COSMOTE προσφέρει μια μοναδική εμπειρία ψηφιακών υπηρεσιών για τον πελάτη και αναπτύσσει προηγμένες καινοτόμες λύσεις, όπως:

- **Βιντεοκλήση μέσω πλατφόρμας:** Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών προσωποποιεί τις υπηρεσίες της μέσω βιντεοκλήσης. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη και στη νοηματική γλώσσα.
- **COSMOTE UFixIt**, εξειδικευμένοι εκπρόσωποι από την Εξυπηρέτηση Πελατών, επιλύουν τεχνικά προβλήματα μέσω πρόσβασης στην κάμερα του πελάτη τον οποίον στην συνέχεια καθοδηγούν βήμα-βήμα προκειμένου να επιλύσει ο ίδιος το πρόβλημα.
- **Chat via portal και Mobile App** για άμεση και αλληλεπιδραστική επικοινωνία.
- **COSMOTE@YourService**, εξυπηρετεί χωρίς περιορισμούς τις ανάγκες νοικοκυριών και επιχειρήσεων.

Ο Όμιλος ΟΤΕ κατά τη διάρκεια του 2017, με την ολοκληρωμένη εμπειρία του στον τομέα των υπηρεσιών, αντιμετώπισε αποτελεσματικά τα προβλήματα των πελατών σταθερής, κινητής και υπηρεσιών τηλεόρασης, μέσω των υφιστάμενων αλλά και νέων δράσεων, όπως:

- **Υιοθέτηση ενιαίων διαδικασιών και τακτικών διαχείρισης παραπόνων, με**

στόχο την ενίσχυση της εμπειρίας του πελάτη, την ενίσχυση της πιστότητάς του και την ενδυνάμωση της Εταιρικής Εικόνας.

- **Εφαρμογή προσαρμοσμένων στρατηγικών διαπραγμάτευσης και αποτελεσματικών μεθόδων επικοινωνίας** προσβλέποντας σε μακροχρόνιες συνεργασίες κοινού οφέλους.
- **Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση** FMC πελατών από ξεχωριστή ομάδα για ενιαία και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση.
- Βελτίωση της υπηρεσίας **First contact resolution** (Επίλυση με την πρώτη επαφή).
- **Συνεχής εκπαίδευση** όλων των εργαζομένων στην Εξυπηρέτηση Πελατών.
- Αύξηση της **ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων** πελατών e-care (chat, messenger κλπ.).

Το 2017, ο ΟΤΕ και η COSMOTE βελτίωσαν τις πρακτικές καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων, δημιουργώντας πρόσθετες κατηγορίες. Οι εταιρείες είχαν ως στόχο να βελτιώσουν περαιτέρω την ικανοποίηση των πελατών τους. Το γεγονός αυτό οδήγησε σε αύξηση των καταγεγραμμένων παραπόνων και αιτημάτων κατά 62% (συνολικά 614.732), σε σχέση με το 2016.

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσπαθεί να χειριστεί και να επιλύσει τα παράπονα των πελατών του με αποτελεσματικό τρόπο. Το 2017, περίπου το 62% των παραπόνων στην Ελλάδα επιλύθηκαν εντός 2 ημερών. Το ποσοστό των παραπόνων που επιλύθηκαν από τον ΟΤΕ και την COSMOTE εντός 2 ημερών, αυξήθηκε κατά 25% και 10% αντίστοιχα σε σχέση με το 2016.

Έρευνες Πελατών

Ο Όμιλος ΟΤΕ το 2017, υλοποίησε αρκετές έρευνες πελατών για να μετρήσει την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη των πελατών και έτσι να αποτυπώσει τις απόψεις αυτών αναφορικά με τη σχέση τους με τις εταιρείες του Ομίλου, τα παρεχόμενα προϊόντα και τις υπηρεσίες, και τη συνολική εμπειρία τους μέσω σημείων επαφής (δλδ τηλεφωνικό κέντρο, καταστήματα και website).

Ενδεικτικά το 2017, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ διατήρησαν υψηλές βαθμολογίες στον δείκτη αφοσίωσης (**TRI*M Loyalty Index**¹), γεγονός που υποδηλώνει υψηλή αφοσίωση πελάτη. Επιπλέον, οι εταιρείες σημείωσαν υψηλές επιδόσεις αναφορικά με το ερώτημα «Πώς θα αξιολογούσατε την εταιρεία ως προς το: Η εταιρεία με κάνει να νιώθω ότι βρίσκομαι σε καλά χέρια», με μεγάλο ποσοστό των πελατών να απαντά «Εξαιρετική, Πολύ καλή ή Καλή».

Ο Όμιλος ΟΤΕ συλλέγει πραγματικά δεδομένα αναφορικά με την ικανοποίηση των πελατών, στο πλαίσιο του **NG ICCA Program**². Μέσω των σημείων επαφής του Ομίλου (δλδ. τηλεφωνικό κέντρο, καταστήματα και website), τίθενται ερωτήματα στους πελάτες αναφορικά με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (π.χ γνώσεις) και την συνολική παρεχόμενη υπηρεσία (π.χ χρόνος αναμονής).

Το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα έλαβε υψηλότερη βαθμολογία στον δείκτη Ικανοποίησης Πελατών NG ICCA σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, επιδεικνύοντας τη σταθερή και συνεχώς αυξανόμενη ικανοποίηση του πελάτη.

Αποτελέσματα Έρευνας Πελατών 2017 ³

«Πώς θα αξιολογούσατε τις επιδόσεις της εταιρείας συνολικά;»
Πελάτες οι οποίοι απάντησαν «Εξαιρετική, Πολύ καλή ή Καλή».



«Πώς θα αξιολογούσατε την εταιρεία ως προς το: Η εταιρεία με κάνει να νιώθω ότι βρίσκομαι σε καλά χέρια»
Πελάτες οι οποίοι απάντησαν «Εξαιρετική, Πολύ καλή ή Καλή».



Οι πελάτες του Ομίλου ΟΤΕ στο σύνολό τους είναι ικανοποιημένοι από την εμπειρία εξυπηρέτησης μέσω τηλεφωνικών κέντρων, καταστημάτων και website.

1 Η έρευνα TRI * M Loyalty, σχεδιασμένη σε διεθνές επίπεδο, μετρά και παρακολουθεί την αφοσίωση των πελατών στις χώρες όπου δραστηριοποιείται η DT. Η έρευνα επανασχεδιάστηκε το 2017. Ως εκ τούτου, τα στοιχεία του παρελθόντος βαθμονομήθηκαν προκειμένου να συγκριθούν με τα σημερινά δεδομένα.

2 Το Πρόγραμμα NGICCA, σχεδιασμένο σε διεθνές επίπεδο, παρακολουθεί και βελτιώνει τις επιχειρησιακές διαδικασίες του Ομίλου, παρακολουθώντας και μετρώντας τις αντιλήψεις των πελατών. Τερωτηματολόγιο του προγράμματος αποτελείται από 4, το ανώτερο, ερωτήσεις που βαθμολογούνται σε μια κλίμακα 1-5. Οι απαντήσεις δίνονται τηλεφωνικά μέσω του Dual-Tone Multi-Frequency Interactive Voice Response (DTMF IVR).

3 Ενδεικτικά αποτελέσματα από την έρευνα αφοσίωσης TRI*M

6. Καλύτερος Κόσμος για Όλους

6.1 Προσέγγιση

Ο Όμιλος ΟΤΕ συνεισφέρει στη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου, με όχημα την τεχνολογία και την καινοτομία. Ο Όμιλος στοχεύει στο να κάνει την τεχνολογία διαθέσιμη για όλους, για την μείωση του ψηφιακού χάσματος και την απόκτηση ισότιμης πρόσβασης στην ψηφιακή εποχή. Το όραμά του είναι να προσφέρει τεχνολογικές δυνατότητες σε όλους, ξεπερνώντας τις ανισότητες και τα εμπόδια, ώστε όλοι να επωφεληθούν από τις σημερινές ευκαιρίες και να χτίσουν ένα καλύτερο μέλλον.

- Για την ψηφιακή ένταξη όλων των πολιτών ο Όμιλος: Επενδύοντας στην αναβάθμιση και επέκταση των υποδομών του και αυξάνοντας τις δυνατότητες συνδεσιμότητας των πολιτών
- Προσφέροντας προϊόντα και υπηρεσίες σε προσιτές τιμές
- Δίνοντας πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες

Επιπλέον, ο Όμιλος συμβάλλει στη στήριξη της κοινωνίας μέσω προγραμμάτων και πρωτοβουλιών. Υποστηρίζει ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, παιδιά, την εκπαίδευση, την επιχειρηματικότητα, τις τοπικές κοινότητες, τον πολιτισμό και τον αθλητισμό.

Τέλος, δίνει την δυνατότητα στους υπαλλήλους, να συνεισφέρουν σε κοινωνικές πρωτοβουλίες, μέσω προγραμμάτων εταιρικού εθελοντισμού.

Καλύτερος Κόσμος για Όλους



Συνδεσιμότητα



Προσιτές Τιμές



Πρόσβαση



Κοινωνική
Συνεισφορά



Εθελοντισμός
Εργαζομένων

6.2 Συνδεσιμότητα για Όλους

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 επενδύοντας στην αναβάθμιση και επέκταση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών στην Ελλάδα, τη Ρουμανία και την Αλβανία.

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει την ικανότητα, την τεχνογνωσία και την οικονομική βάση για να συνεχίσει να στηρίζει τη μετάβαση της χώρας στη νέα ψηφιακή εποχή.

Ο Όμιλος είναι ο κορυφαίος εθνικός επενδυτής σε νέες τεχνολογίες και υποδομές. Μέχρι το 2022, οι συνολικές επενδύσεις του Ομίλου στην Ελλάδα, κυρίως για τις υποδομές και τα δίκτυα νέας τεχνολογίας, θα ανέλθουν σε περίπου € 2 δισ. Οι επενδύσεις υλοποιούνται κυρίως από τις Εμπορικές και Τεχνολογικές Διευθύνσεις, βάσει των αναγκών της αγοράς, των πελατών και της κοινωνίας.

Το 2017, με βάση τον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που αξιολογεί την πρόοδο των χωρών της ΕΕ, προς μια ψηφιακή οικονομία και κοινωνία, η Ελλάδα και η Ρουμανία κατετάγησαν στην 26η και 28η θέση αντίστοιχα, μεταξύ των 28 κρατών μελών της ΕΕ.

Παρά το γεγονός ότι η διαθεσιμότητα των ευρυζωνικών συνδέσεων για υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, αγγίζει σχεδόν το 100% των νοικοκυριών στην Ελλάδα και το 90% στη Ρουμανία, μόνο το 66% και το 63% αντίστοιχα, τις χρησιμοποιεί. Η χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών μέσω της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα κυμαίνεται σε χαμηλότερα επίπεδα, με μόνο το 50% των πολιτών να είναι συνδρομητές των υπηρεσιών αυτών. Αντίστοιχα στη Ρουμανία το 71% των πολιτών χρησιμοποιούν ευρυζωνικές υπηρεσίες μέσω κινητής τηλεφωνίας (πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στοιχεία DESI 2017 για την Ελλάδα και τη Ρουμανία).

Ελλάδα

> 95% πληθυσμιακή κάλυψη ευρυζωνικών υπηρεσιών ADSL

> 70% πληθυσμιακή κάλυψη ευρυζωνικών υπηρεσιών VDSL

Δίκτυο οπτικών ινών συνολικού μήκους διαδρομής 43.000 χλμ

Ελλάδα

Στην Ελλάδα σήμερα, το τηλεφωνικό δίκτυο καλύπτει το σύνολο της χώρας ακόμα και στις πιο δυσπρόσιτες περιοχές. Οι ευρυζωνικές υπηρεσίες ADSL προσφέρονται σε πάνω από το 95% των υφιστάμενων τηλεφωνικών συνδέσεων, ενώ ταχύτητες VDSL έως 50 Mbps παρέχονται ήδη σε 2 εκατομμύρια νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Στην κινητή τηλεφωνία, ο Όμιλος ΟΤΕ εξελίσσει συνεχώς το δίκτυο 3G, που καλύπτει το 99% του πληθυσμού της χώρας. Η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου της COSMOTE 4G, ανέρχεται ήδη στο 98%, παραμένοντας πρώτη με μεγάλη διαφορά από τον ανταγωνισμό. Επιπλέον, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου 4G+ φτάνει το 92%. Πρώτος στην Ελλάδα και από τους πρώτους στον κόσμο, ο Όμιλος ΟΤΕ διέθεσε ταχύτητες έως και 500 Mbps σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και άλλες περιοχές.

Το 2017 ο ΟΤΕ ξεκίνησε για τον Δήμο Αθηναίων ένα πιλοτικό πρόγραμμα εγκατάστασης οπτικών ινών μέχρι τον χώρο του πελάτη (Fiber To The Home-FTTH) με τη δυνατότητα να παρέχονται ταχύτητες πρόσβασης στο internet έως 1Gbps. Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος, τα χάλκινα καλώδια σε επιλεγμένες θέσεις στο κέντρο της Αθήνας αντικαταστάθηκαν πλήρως με οπτικές ίνες.

Επιπλέον, μέσα στο 2017 παρουσιάστηκε σε συνεργασία με τη Nokia, το πρώτο live demo 5G στην Ελλάδα. Η COSMOTE έφτασε ταχύτητες έως και 4.5 Gbps.

Ρουμανία

Στις αρχές του έτους, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου 4G στη Ρουμανία ήταν μικρότερη από 40%. Ωστόσο στο τέλος της χρονιάς, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου της εταιρείας ανήλθε στο 88,54%. Το δίκτυο ασύρματης πρόσβασης εκσυγχρονίστηκε με εξαρτήματα για να είναι έτοιμα για 5G. Το 2018 η εταιρεία αναμένει να έχει ολοκληρώσει το δίκτυο κινητής 5G. Παράλληλα, βελτιστοποιεί συνεχώς το δίκτυό της για να εξασφαλίζει την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες, του οποίου η απόδοση αποτιμάται μέσω των μετρήσεων P3.

Το πρόγραμμα εγκατάστασης οπτικών ινών μέχρι τον χώρο του πελάτη (FTTH) συνεχίστηκε το 2017. Η Telekom Romania αντικατέστησε τα καλώδια χαλκού με οπτικές ίνες για συνολικά 330.000 νοικοκυριά. Συνολικά η εταιρεία έχει εγκαταστήσει καλώδια οπτικών ινών σε 2,6 εκατ. νοικοκυριά.

Το 2017, η Telekom Romania, μαζί με τον τεχνολογικό της εταίρο Ericsson, διοργάνωσε την πρώτη δοκιμή σε χώρα ΚΑΕ του δικτύου 5G, παρουσιάζοντας τις δυνατότητες του τηλεπικοινωνιακού προγράμματος. Οι σταθμοί βάσης 4G που αναπτύσσονται από την Telekom είναι συμβατοί με το δίκτυο 5G. Έτσι, το δίκτυο θα βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στις επενδύσεις υποδομών που υλοποιήθηκαν φέτος.

Αλβανία

Η κάλυψη του δικτύου της Telekom Albania επεκτάθηκε σε όλη τη χώρα, προσφέροντας σύνδεση δικτύου και αδιάκοπη επικοινωνία ακόμη και σε δύσκολες καιρικές συνθήκες στις πιο απομακρυσμένες περιοχές της χώρας. Περίπου το 97% του πληθυσμού χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες 3G της εταιρείας, με το 85% να έχει κάλυψη 4G. Ταυτόχρονα, πάνω από το μισό του πληθυσμού χρησιμοποιεί την υπηρεσία δεδομένων 4G+ της εταιρείας.

Οι έλεγχοι κινητής που πραγματοποιήθηκαν για τον όμιλο Deutsche Telekom το 2017, έκριναν ως εξαιρετικές τις επιδόσεις της Telekom Albania τοποθετώντας την εταιρεία στην πρώτη θέση σύμφωνα με τις μετρήσεις P3.

Ελλάδα

99% κάλυψη δικτύου 3G

98% κάλυψη δικτύου 4G

92% κάλυψη δικτύου 4G+

Ρουμανία

86% κάλυψη δικτύου 3G

89% κάλυψη δικτύου 4G

Αλβανία

97% κάλυψη δικτύου 3G

85% κάλυψη δικτύου 4G

52% κάλυψη δικτύου 4G+

6.3 Προσιτές Τιμές για Όλους

Ο Όμιλος προσφέρει υπηρεσίες και προϊόντα σε διαφορετικές τιμές και προσφορές, ώστε να είναι προσιτά για όλους, ανάλογα με τις ανάγκες τους.

Ο Όμιλος ΟΤΕ πραγματοποιεί επενδύσεις για υποδομές και δίκτυα νέας γενιάς, βελτιώνοντας συνεχώς την εμπειρία Internet των πελατών του σε όλη την Ελλάδα και απαντώντας στην ανάγκη για Internet υψηλών ταχυτήτων, που ενισχύει η νέα ψηφιακή πραγματικότητα. Στη σταθερή τηλεφωνία, η μέση πραγματική ταχύτητα που απολαμβάνουν οι συνδρομητές COSMOTE, έχει αυξηθεί κατά 22% κατά τη διάρκεια του τελευταίου χρόνου, με το κόστος ανά Mbps να έχει μειωθεί κατά 21%. Στην κινητή, η μέση ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω του δικτύου COSMOTE έχει αυξηθεί κατά 50% κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 χρόνων, ενώ η μέση χρέωση ανά GB έχει μειωθεί κατά σχεδόν 75%, σε επίπεδο τετραετίας. Σήμερα, η πληθυσμιακή κάλυψη των 4G / 4G+ δικτύων COSMOTE ξεπερνά το 98% και το 92% αντίστοιχα, καθιστώντας το δίκτυο κινητής του Ομίλου ΟΤΕ Νο1 στην Ελλάδα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ μέσα από τα εμπορικά του σήματα (brands) παρέχει προγράμματα οικιακών πελατών σε ανταγωνιστικές τιμές, καλύπτοντας την ανάγκη τους για επικοινωνία με μία ευρεία γκάμα από επιλογές όσον αφορά τις ταχύτητες internet και τον χρόνο ομιλίας (προς εθνικά σταθερά και κινητά).

Ελλάδα

Το COSMOTE Fiber είναι το μεγαλύτερο δίκτυο οπτικών ινών στην Ελλάδα με μήκος διαδρομής 43.000 χλμ. και περίπου 13.000 καμπίνες συνδεδεμένες με οπτικές ίνες. Προσφέρει συνδέσεις στο Internet με ταχύτητες 30, 50, 100 και 200 Mbps και παρέχει για πρώτη φορά πραγματική εγγύηση ταχύτητας για σταθερές γραμμές.

Επίσης, με την υπηρεσία COSMOTE Home Speed Booster παρέχεται γρήγορο και αξιόπιστο Internet με ταχύτητες έως 100 Mbps, μέσω του συνδυασμού δικτύων σταθερής και κινητής για πελάτες που ζουν σε περιοχές όπου το δίκτυο οπτικών ινών της COSMOTE βρίσκεται ακόμη υπό ανάπτυξη. Με την τεχνολογία Hybrid Access, συνδυάζεται η ταχύτητα σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης με την ταχύτητα των δικτύων 3G και 4G.

Η χρήση της υπηρεσίας COSMOTE Total Security επιτρέπει στους χρήστες της COSMOTE να κάνουν ασφαλή πλοήγηση στο internet από όλες τις οικιακές συσκευές (laptop, PC, tablet, smartphone) χωρίς να ανησυχούν για πιθανούς ιούς και ισοτόπους επιβλαβούς περιεχομένου. Επιπλέον, η νέα υπηρεσία COSMOTE Mobile Security διασφαλίζει την προστασία των κινητών τηλεφώνων από τις online απειλές μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας της COSMOTE (3G/4G) ή μέσω οποιουδήποτε Wi-Fi.

Για τους εταιρικούς πελάτες, το πρόγραμμα COSMOTE Business One εμπλουτίστηκε με νέα χαρακτηριστικά τα οποία επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να λειτουργούν πιο αποτελεσματικά και με μεγαλύτερη οικονομική αποδοτικότητα. Μεταξύ άλλων, το πρόγραμμα περιλαμβάνει λύσεις επικοινωνίας για τους εργαζόμενους των επιχειρήσεων, εξαιρετικά γρήγορες ταχύτητες internet μέσω του μεγαλύτερου δικτύου οπτικών ινών στην Ελλάδα (COSMOTE Fiber), καθώς και προηγμένες υπηρεσίες PBX, υπηρεσίες ασφαλείας για σταθερά και κινητά και υπηρεσίες cloud.

Επιπλέον, το Business Market Place συνεχίζει να αποτελεί ένα on-line περιβάλλον (με πρόσβαση μέσα από το www.cosmote.gr) στο οποίο οι επιχειρήσεις έχουν άμεση και εύκολη πρόσβαση σε εφαρμογές (cloud) που διευκολύνουν τις λειτουργικές τους ανάγκες (όπως ανάγκες μισθοδοσίας, ERP κ.ά.) και περιορίζουν τα λειτουργικά τους κόστη. Το

2017 όλες οι υπηρεσίες του Business Market Place ήταν δωρεάν για 2 μήνες.

Το 2017, ήταν διαθέσιμες για τους πελάτες κινητής κάποιες νέες, καινοτόμες και προσιτές λειτουργίες internet add-ons οι οποίες ήταν κατάλληλα προσαρμοσμένες στις τρέχουσες ανάγκες τους.

Οι συνδρομητές μπορούν να επιλέξουν έκπτωση στην αγορά συσκευής ή μείωση του παγίου στη σύμβασή τους στα προγράμματα COSMOTE. Οι μειώσεις έφτασαν έως το 30%. Επιπλέον, κατά τις περιόδους διακοπών σε όλη τη διάρκεια του έτους, η Εταιρεία παρέχει δωρεάν χρόνο ομιλίας και δωρεάν megabytes. Τέλος, η χρήση υπηρεσιών 4G προωθήθηκε σε ένα μεγάλο μέρος συνδρομητών, δίνοντάς τους τη δυνατότητα πρόσβασης στα δίκτυα 4G και 4G+.

Ταυτόχρονα, με το πρόγραμμα COSMOTE One, παρέχεται δωρεάν επικοινωνία μεταξύ των μελών κάθε οικογένειας και έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο κινητής.

Ρουμανία

Το 2017, η Telekom Romania απλοποίησε το διαθέσιμο χαρτοφυλάκιο για οικιακούς και εταιρικούς πελάτες όσον αφορά τα προϊόντα και τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Η εταιρεία, μέσω των διαφημιστικών εκστρατειών #Netliberare (B2C) και #BusinessLiber (B2B), προσέφερε πρόσβαση στο Internet και διευρυμένα οφέλη επικοινωνίας για οικιακούς και εταιρικούς πελάτες, με αρχική τιμή τα €5 τον μήνα.

Το πρόγραμμα #BusinessLiber δεν προϋποθέτει ελάχιστη περίοδο συμβολαιοποίησης, εφόσον παρέχεται υπηρεσία και καλύπτονται οι επιχειρηματικές ανάγκες.

Η προσφορά είχε άμεσα αποτελέσματα στον τομέα B2B. Η Telekom διπλασίασε τις πωλήσεις της και κατέγραψε αύξηση του αριθμού των εταιρειών που επέλεξαν τις υπηρεσίες της.

Το Δεκέμβριο του 2017, η εταιρεία έδωσε την ευκαιρία σε όλους τους εταιρικούς πελάτες να δοκιμάσουν τις δυνατότητες του δικτύου 4G, προσφέροντάς τους απεριόριστη χρήση δεδομένων.

Αλβανία

Το 2017 οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες της Telecom Αλβανίας, απευθύνθηκαν σε ιδιώτες, οικογένειες, δημόσιους φορείς και εταιρείες. Κάποιες από τις κύριες υπηρεσίες είναι τα συμβόλαια και τα καρτοσυμβόλαια, υπηρεσίες ευρυζωνικότητας και φορητή τηλεόραση για smartphones. Οι υπηρεσίες καρτοσυμβολαίου και καρτοκινητού απευθύνονται σε πελάτες λιανικής και εταιρικούς πελάτες σε διάφορα τιμολογιακά πακέτα, προσαρμοσμένα στις ανάγκες του πελάτη. Οι υπηρεσίες ευρυζωνικότητας δίνουν την ευκαιρία για ταχύτητες έως και 225 Mbps σε 4G δίκτυο. Η φορητή τηλεόραση για smartphone, προσφέρεται σε συνεργασία με την ηλεκτρονική πλατφόρμα Tring, και επιτρέπει τους συνδρομητές να επιλέγουν έως και 40 προγράμματα στην οθόνη τους, συμπεριλαμβανομένου και premium περιεχομένου, όπως ποδοσφαιρικά γεγονότα (π.χ. Champions League).

6.4 Πρόσβαση σε Όλους

Ο Όμιλος ΟΤΕ στηρίζει τις ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες για όλους.

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ειδικά προϊόντα, υπηρεσίες και εκπτώσεις με σκοπό τη διευκόλυνση της πρόσβασης και της επικοινωνίας ευπαθών κοινωνικών ομάδων, ατόμων με αναπηρία, ατόμων τρίτης ηλικίας και φοιτητών. Παράλληλα, υλοποιεί και στηρίζει δράσεις και προγράμματα κοινωνικής συνεισφοράς, μέσω της χρήσης τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών.

Σωφρονιστικά Καταστήματα και ΜΚΟ για Παιδιά

15.500 τηλεκάρτες και κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας COSMOTE συνολικής αξίας > € 62.000

Γρήγορο Internet σε απομακρυσμένες περιοχές

Το RoNet είναι ένα πολύ σημαντικό έργο υποδομής για την επέκταση της κάλυψης του δικτύου internet σε απομακρυσμένες περιοχές και για την οποία η Telekom Romania κατασκευάζει ειδικά για τον σκοπό αυτό ένα δίκτυο οπτικών ινών (backhaul network). Η Telekom Romania έχει καλύψει σήμερα 446 τοποθεσίες, με επιπλέον 662 τοποθεσίες όπου το δίκτυο βρίσκεται υπό κατασκευή.

Ελλάδα

Άτομα με αναπηρία

14.124

άτομα έλαβαν έκπτωση σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet

242

άτομα με προβλήματα ακοής έλαβαν 50% έκπτωση σε SMS και βιντεοκλήσεις

Άτομα τρίτης ηλικίας

31.483

προϊόντα και αξεσουάρ κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, ειδικά σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με προβλήματα όρασης

12.362

άτομα έλαβαν έκπτωση σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας

1.002

άτομα χρησιμοποίησαν την Υπηρεσία Άμεσης Ειδοποίησης- Alert

€ 2.269.442 εκπτώσεις σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία

Φοιτητές

Οι προσφορές του προγράμματος **What's Up Student**, κάλυψαν πλήρως τις φοιτητικές ανάγκες, παρέχοντας καινοτόμες και ιδιαίτερα ανταγωνιστικές υπηρεσίες.

Οι φοιτητές έλαβαν μια σειρά προσφορών, όπως οι ακόλουθες:

Προσφορές Κινητής:

- Καρτοκινητή (μηνιαίες προσφορές και ανταγωνιστικά πακέτα και προσφορές)
- Καρτοσυμβόλαιο (ένα από τα χαμηλότερα μηνιαία πάγια στην αγορά)

Double Play: οι υψηλότερες ταχύτητες VDSL

Mobile Internet: Διάφορες επιλογές GB με ταχύτητες 4G οι οποίες είναι εφικτές μόνο μέσω του δικτύου COSMOTE

Ευρωπαϊκός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης 112 τον οποίο στην Ελλάδα διαχειρίζεται ο ΟΤΕ

Δέχτηκε **1.884.354** κλήσεις από τις οποίες οι **63.669** ανακατευθύνθηκαν στους αριθμούς έκτακτης ανάγκης 100, 199, 166, 108, 197 και 1056.

Προσφορά για άνεργους και συνταξιούχους

Η COSMOTE, από το 2010, υποστηρίζει τους άνεργους και τους συνταξιούχους, παρέχοντας έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο της κινητής τηλεφωνίας.

Κάλυψη Επικοινωνίας σε Περιπτώσεις Έκτακτης Ανάγκης

Ελλάδα:

Αποτελεί προτεραιότητα για την COSMOTE να υποστηρίζει τους συνδρομητές της σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, διευκολύνοντας τις ανάγκες τους για ανοιχτή επικοινωνία. Η δραστηριότητα αυτή περιλαμβάνει την ανάληψη βραχυπρόθεσμων πρωτοβουλιών, όπως είναι η παροχή δωρεάν κλήσεων στους συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας, η μη εφαρμογή των διαδικασιών φραγής στις κλήσεις από κινητά και σταθερά, η μη διακοπή internet και τηλεόρασης λόγω απλήρωτων λογαριασμών, ο τερματισμός της επιβαλλόμενης φραγής κλήσεων, η κάλυψη του κόστους περιαγωγής για διεθνείς κλήσεις και SMS κλπ. Το 2017, η εταιρεία παρέιχε ανάλογη στήριξη σε συνδρομητές της στο Ηνωμένο Βασίλειο, στο Μεξικό αλλά και σε περιοχές στην Ελλάδα όπως ήταν η Λέσβος, η Κως, τα Κύθηρα και η Αττική.

Αλβανία:

Η Telekom Αλβανία δραστηριοποιήθηκε κατά τη διάρκεια των πλημμυρών του Δεκεμβρίου 2017 σε αρκετές περιοχές της χώρας, παρέχοντας τεχνολογικές υπηρεσίες σε κατοίκους και σε όσους εργάζονταν για την αποκατάσταση των επηρεασμένων περιοχών. Χιλιάδες άνθρωποι σε αυτές τις περιοχές έλαβαν δωρεάν χρόνο ομιλίας διάρκειας 100 λεπτών, προκειμένου να έρθουν σε επαφή με τις οικογένειές τους και τις αρχές. Η Εθνική Επιτροπή Συντονισμού και Διαχείρισης Καταστάσεων Έκτακτης Ανάγκης χρησιμοποίησε τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας της εταιρείας για να ενημερώσει τους πολίτες σχετικά με τα απαραίτητα μέτρα που πρέπει να ληφθούν και να αποφευχθούν τυχόν επιπτώσεις από τις πλημμύρες.

6.5 Κοινωνική Συνεισφορά

Ο Όμιλος ΟΤΕ, στηρίζει τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, τα παιδιά, την εκπαίδευση, την επιχειρηματικότητα, τις τοπικές κοινωνίες, τον πολιτισμό και τον αθλητισμό.

Συγκεκριμένα, ο Όμιλος οργανώνει προγράμματα και συμμετέχει σε πρωτοβουλίες, με στόχο να συνεισφέρει στις κοινωνίες που δραστηριοποιείται.

Για ένα κόσμο καλύτερο για όλους μέσω της τεχνολογίας και της καινοτομίας, ο Όμιλος:

- Επενδύει στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων ανθρώπων όλων των ηλικιών
- Στηρίζει την επιχειρηματικότητα μέσω των δυνατοτήτων που παρέχει η τεχνολογία
- Στηρίζει παιδιά και νέους καλύπτοντας ανάγκες επικοινωνίας, αλλά και μέσω οικονομικής ενίσχυσης
- Συμβάλλει στην πρόωθηση του πολιτισμού μέσα από την τεχνολογία
- Προσφέρει ειδικά προϊόντα και υπηρεσίες σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού

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

- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, καθώς και η Ανώτατη Διοίκηση επιβλέπουν τους στόχους και τη στρατηγική των σημαντικότερων κοινωνικών δράσεων και ενημερώνονται συστηματικά για τα κοινωνικά προγράμματα που υλοποιούνται.
- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος εγκρίνει όλες τις κοινωνικές χορηγίες και τις δωρεές, αφού πρώτα αυτές ελεγχθούν και εγκριθούν από τον Εκτελεστικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ (στην Ελλάδα) ή τον Προϊστάμενο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (σε Ρουμανία και Αλβανία).

- Υπάρχει συστηματικός διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Προτείνονται νέες κοινωνικές πρωτοβουλίες αφού ληφθούν υπ' όψιν οι ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών, ενώ συλλέγονται στοιχεία που αφορούν στη μέτρηση της επίδρασης των προγραμμάτων στην κοινωνία.

Η αξιολόγηση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου ΟΤΕ, βασίζεται στο μοντέλο μέτρησης της συνεισφοράς (inputs), των παραγόμενων ωφελιών (outputs) και των επιπτώσεων (impacts), του London Benchmarking Group. Το μοντέλο αυτό, είναι συμβατό με διεθνείς δείκτες και πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη, όπως ο Dow Jones Sustainability Index (DJSI), οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) και η μεθοδολογία Social Return on Investment (SROI – για τη μέτρηση απόδοσης κοινωνικών επενδύσεων).

Στα ποσά της κοινωνικής συνεισφοράς των εταιρειών έχει υπολογιστεί μόνο η συνεισφορά σε χρήματα και η αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που διατέθηκαν δωρεάν ή καλύφθηκαν από τις εταιρείες και όχι τα διαφημιστικά και τα λειτουργικά έξοδα για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των ενεργειών. Στα ποσά που παρουσιάζονται στην παρούσα έκθεση έχει συμπεριληφθεί το ύψος της συνεισφοράς (οικονομικής και σε είδος) για τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, τα παιδιά, την εκπαίδευση, την επιχειρηματικότητα, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό και τις τοπικές κοινωνίες. Στα ποσά αυτά και στον αριθμό επωφελούμενων δεν έχουν συνυπολογιστεί τα αντίστοιχα στοιχεία που αφορούν τα κοινωνικά προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές (βλ. ενότητα [Πρόσβαση σε Όλους](#)).

Σταθερός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να ποσοτικοποιεί, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματα από την εφαρμογή των παραπάνω προγραμμάτων, προκειμένου να αξιολογεί και να επανεξετάζει μελλοντικά την κοινωνική του συνεισφορά.

€ 4,2 εκατ. συνολική κοινωνική συνεισφορά Ομίλου ΟΤΕ

83% οικονομική στήριξη **17%** στήριξη σε είδος

€ 4,9 εκατ. σύνολο κοινωνικής επένδυσης (συμπεριλαμβανομένου του κόστους υλοποίησης δράσεων και εθελοντισμού εργαζομένων εν ώρα εργασίας)

~ **200** πρωτοβουλίες/προγράμματα κοινωνικής συνεισφοράς

> **1,2 εκατ.** επωφελούμενοι

~ **75.000** επωφελούμενοι που ανέπτυξαν ψηφιακές δεξιότητες

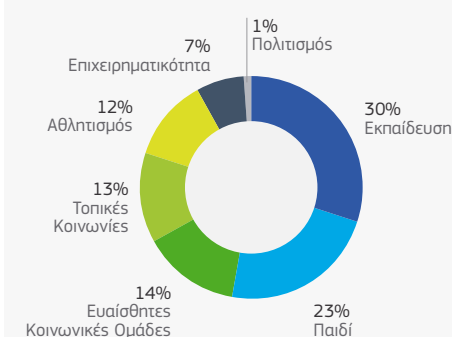
Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ

Το Μουσείο φιλοδοξεί να είναι ένα καινοτόμο πολιτιστικό ίδρυμα που καλλιεργεί αίσθηση υπερηφάνειας στους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπλέον, καταβάλλεται προσπάθεια να αποτελέσει κορυφαίο προορισμό για τους επισκέπτες στην Ελλάδα και ένα από τα σημαντικότερα Μουσεία Τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη.

Στο Μουσείο παρουσιάζεται η ιστορία της επικοινωνίας, από τις Φρυκτωρίες μέχρι το διαδίκτυο. Ταυτόχρονα, παρουσιάζει την ιστορία της εταιρείας μας η οποία συνδέεται στενά με την Ελλάδα και την ανάπτυξή της. Οι συλλογές του περιλαμβάνουν περισσότερες από 3.400 αντικείμενα και αρχαιακό υλικό, με πάνω από 23.000 έγγραφα, χάρτες και φωτογραφίες καθώς και οπτικοακουστικό υλικό και περισσότερα από 22.000 ψηφιακά αντικείμενα.

Στις δραστηριότητες του Μουσείου περιλαμβάνονται η διοργάνωση εκθέσεων, οι ομαδικές ξεναγήσεις και οι ξεναγήσεις σε μεμονωμένους επισκέπτες, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση καινοτόμων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, η χρήση και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, η επιμέλεια, η ψηφιοποίηση, η τεκμηρίωση και η τεχνική υποστήριξη και διατήρηση της συλλογής του.

€ 4,2 εκατ. Κοινωνική Συνεισφορά Ομίλου ΟΤΕ



Ίδρυμα Telekom Romania

Το Ίδρυμα Telekom Romania είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός ο οποίος υποστηρίζει διάφορες ομάδες ατόμων που αντιμετωπίζουν ειδικές καταστάσεις, κοινωνικά αίτια, παιδιά με σοβαρές ασθένειες και ταλαντούχους νέους και ανταποκρίνεται σε ανθρωπιστικές εκκλήσεις σε περίπτωση φυσικών καταστροφών. Το ίδρυμα λειτουργεί ως ο σύνδεσμος μεταξύ της Telekom Romania και των κοινοτήτων στις οποίες η εταιρεία δραστηριοποιείται.

Το Ίδρυμα Telekom Romania συνεχίζει τις δράσεις και τις πρωτοβουλίες του Ιδρύματος Romtelecom στη Ρουμανία που ξεκίνησε το 2008. Το ίδρυμα οργανώνει διάφορα προγράμματα και εκστρατείες αντιμετώπισης κοινωνικών, ανθρωπιστικών, εκπαιδευτικών και περιβαλλοντικών καταστροφών.

Το ίδρυμα έχει ως στόχο να εντοπίσει, μέσα από την άμεση αλληλεπίδραση με τους εργαζομένους και τις κοινότητες, τις περιοχές και τις κοινωνικές κατηγορίες που απαιτούν περισσότερη εστίαση και υποστήριξη.

Παιδιά κι Ευαίσθητες Κοινωνικές Ομάδες

Ο Όμιλος ΟΤΕ βρίσκεται σταθερά στο πλευρό των παιδιών που έχουν ανάγκη, καθώς και δίπλα σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Ενισχύει το έργο μη κερδοσκοπικών οργανισμών και φορέων, παρέχοντας οικονομική στήριξη, διαθέτοντας δωρεάν τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και υπηρεσίες (που χρειάζονται για τη λειτουργία τους), αλλά και μέσω εταιρικών εθελοντικών δράσεων. **Το 2017, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ενίσχυσαν το έργο περισσότερων από 100 ΜΚΟ και ιδρυμάτων.**

Γραμμές Βοήθειας

Ο ΟΤΕ συνέχισε να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υποδομές και οικονομική στήριξη για τη λειτουργία γραμμών βοήθειας για ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και ειδικά για παιδιά που έχουν ανάγκη. Ενδεικτικά, ο Όμιλος στηρίζει τη λειτουργία των παρακάτω Γραμμών Βοήθειας:

- **SOS 1056**, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (18 χρόνια υποστήριξης), 221,152 κλήσεις
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή 116000** για εξαφανισμένα παιδιά, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (10 χρόνια υποστήριξης), 9,379 κλήσεις
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Βοήθειας για Παιδιά 116111**, «Το Χαμόγελο του Παιδιού», 6,332 κλήσεις
- **Συμβουλευτική Γραμμή 11525** «Μαζί για το Παιδί» (8 χρόνια υποστήριξης), 6,300 κλήσεις

Πρόγραμμα Επαναδιάθεσης Η/Υ

Διάθεση **132** Η/Υ σε ΜΚΟ και σχολεία στην Ελλάδα.

12^ο χρόνια υλοποίησης του προγράμματος



Στήριξη Φορέων για Παιδιά στην Ελλάδα

> **€ 570.000** διατέθηκαν σε **17** κοινωφελείς οργανισμούς που φροντίζουν παιδιά στην Ελλάδα

Τα τελευταία **18** χρόνια, διατέθηκαν > **€ 7.5 εκατ.** για την υποστήριξη του έργου **58** ΜΚΟ

>**1.200** εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συμμετείχαν στην εσωτερική ψηφοφορία για την ανάδειξη **3** φορέων που θα επιθυμούσαν να λάβουν στήριξη από τον Όμιλο

Στήριξη Ελληνικού Λιμενικού Σώματος

> **€ 160.000** διατέθηκαν για την επισκευή και συντήρηση των σκαφών και για την κάλυψη του κόστους των τηλεπικοινωνιακών αναγκών 125 εγκαταστάσεων Λιμενικών Αρχών

Σε **3** χρόνια, **€ 700.000** διατέθηκαν για την επισκευή και συντήρηση **65** πλωτών μέσων του Λιμενικού Σώματος, συμβάλλοντας στη διάσωση **125.600** ανθρώπων που βρίσκονταν σε κίνδυνο στη θάλασσα

Στήριξη της Υγείας Παιδιών από την Telekom Albania

- Διατέθηκε νοσοκομειακός εξοπλισμός σε **2** νοσοκομεία τα οποία παρέχουν ιατρική φροντίδα σε περίπου **15.000** άτομα ετησίως.
- Υποστήριξη της φιλανθρωπικής συναυλίας που διοργανώθηκε από το Ίδρυμα «Foundation to help patients» για την παροχή εμφυτευμάτων σε παιδιά με προβλήματα ακοής.



Στήριξη Παιδιών και Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων που το έχουν ανάγκη από την Telekom Romania

- **150** παιδιά και νέοι από τα κέντρα ημέρας E.G.A.L. έλαβαν στήριξη από την Telekom Romania, κατά τη διάρκεια των Χριστουγέννων. Πιο συγκεκριμένα, λάμβαναν καθημερινά ένα ζεστό γεύμα, βοήθεια για τις σχολικές εργασίες και συμμετείχαν σε συναντήσεις ανάπτυξης δεξιοτήτων, προκειμένου να βελτιώσουν τη συμμετοχή, τους βαθμούς και τη συνολική τους επίδοση στο σχολείο.
- Στις **2** πολυκλινικές του Ιδρύματος Regina Maria CMU, σε συνεργασία με την Telekom Romania, προσφέρθηκαν ιατρικές υπηρεσίες με πολύ χαμηλό κόστος, για ασθενείς χωρίς εισόδημα ή με πολύ χαμηλό εισόδημα.

Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων

€ 95.000 διατέθηκαν από την COSMOTE προκειμένου να καλυφθούν οι καθημερινές ανάγκες **200** οικογενειών που αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα, για **5^ο** συνεχόμενη χρονιά.

Το ΚΥΑΔΑ είναι ένας δημόσιος οργανισμός που υποστηρίζει ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και έχει ως στόχο την αντιμετώπιση των προβλημάτων που οδηγούν στη φτώχεια και την κοινωνική απομόνωση.

Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη τεχνολογικών δεξιοτήτων είναι απαραίτητη στα άτομα όλων των ηλικιών. Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στους νέους και συμβάλει σε ένα καλύτερο αύριο, με όχημα την τεχνολογία και καινοτομία. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει, υλοποιεί και υποστηρίζει προγράμματα και δράσεις που συμβάλλουν στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων και στην αντιμετώπιση σημαντικών εκπαιδευτικών προκλήσεων.

Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE 2017

€ 620.000 απονεμήθηκαν σε 41 πρωτοετείς φοιτητές πανεπιστημίων που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες

Επιπλέον, διατέθηκαν δωρεάν τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και υπηρεσίες και COSMOTE TV

Στα 16 χρόνια εφαρμογής του προγράμματος διατέθηκαν > € 5 εκατομμύρια σε 622 φοιτητές πανεπιστημίου

Πρόσβαση στον Ψηφιακό Κόσμο

4.200 συμμετοχές από 12 Δήμους της Αττικής μέσα σε ένα χρόνο - 4 φορές περισσότεροι σε σχέση με το 2016.

Ο μέσος όρος ηλικίας των συμμετεχόντων ήταν τα 64 έτη. Το πρόγραμμα στόχευε στη διευκόλυνση της καθημερινής ζωής των ηλικιωμένων οι οποίοι εκπαιδεύτηκαν στη χρήση tablet, στην πλοήγηση στο internet και στον «κόσμο» των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

> 6.500 ηλικιωμένοι συμμετείχαν στο πρόγραμμα τα τελευταία 5 χρόνια.

Το συγκεκριμένο Πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με τη ΜΚΟ «50 και Ελλάς».



Διαγωνισμοί Εκπαιδευτικής Ρομποτικής - STEM

COSMOTE:

> 4.100 μαθητές δημοτικού, γυμνασίου και λυκείου συμμετείχαν στους Πανελληνίους Διαγωνισμούς Εκπαιδευτικής Ρομποτικής

> 1.000 εκπαιδευτικοί συμμετείχαν στα ειδικά εργαστήρια (workshops) για τη ρομποτική στο πλαίσιο των Διαγωνισμών

11 ομάδες από την Ελλάδα συμμετείχαν στην Ολυμπιάδα Ρομποτικής στην Κόστα Ρίκα. Η ομάδα «SMARTBIRDS NEXT» από την Πάτρα κατέκτησε την 3^η θέση στην κατηγορία «Open Elementary».

Το Πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με τη ΜΚΟ «WRO Hellas».

COSMOTE e-value:

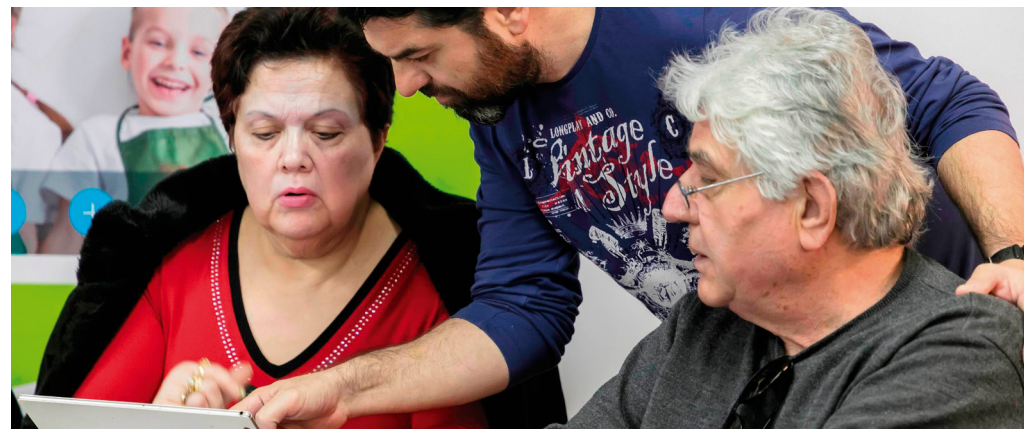
Σε συνεργασία με τη ΜΚΟ «Robospecials», που εδρεύει στην Ξάνθη, η εταιρεία υποστήριξε τη συμμετοχή μαθητών λυκείου στον Διεθνή Διαγωνισμό Ρομποτικής «FIRST Global», που πραγματοποιήθηκε στην Ουάσιγκτον, και στον οποίο συμμετείχαν μαθητές από 160 χώρες στο πλαίσιο της Ολυμπιάδας Ρομποτικής. Στόχος της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας ήταν η ενίσχυση της εκπαιδευτικής ρομποτικής στην Ελλάδα.

Telekom Romania:

230 παιδιά, ηλικίας μεταξύ 6 και 17 ετών, συμμετείχαν στα εργαστήρια (workshops) προγραμματισμού και ρομποτικής CoderDojo.

Τα εργαστήρια πραγματοποιούνται σε μηνιαία βάση και χωρίζονται σε θεματικές ενότητες και επίπεδα δεξιοτήτων (αρχάριοι και προχωρημένοι). Τα παιδιά καθοδηγούνται από 22 εθελοντές οι οποίοι έχουν γνώσεις προγραμματισμού.

Το CoderDojo Bucharest North είναι ένα διεθνές κίνημα που ξεκίνησε στην Ιρλανδία το 2011 και υποστηρίζεται από την Telekom Romania και το Telekom Romania Foundation.



Κανάλι COSMOTE HISTORY

Το μοναδικό ελληνικό κανάλι ντοκιμαντέρ, δημιουργήθηκε από τον Όμιλο ΟΤΕ.

2 έτη λειτουργίας

60 πρωτότυπα ντοκιμαντέρ ή σειρές ντοκιμαντέρ (παραγωγές ΟΤΕ ή συμπαραγωγές)

> 1.000 ντοκιμαντέρ σημαντικών ελλήνων και ξένων καλλιτεχνών

Το κανάλι συνεργάζεται με διάφορους οργανισμούς και ιδρύματα, όπως το Πολεμικό Μουσείο και την Αμερικανική Σχολή Κλασικών Σπουδών, με σκοπό τη διατήρηση, την ψηφιοποίηση και την προβολή σπάνιων ταινιών και βίντεο ιστορικής αξίας.

Ο Όμιλος, με στόχο την προβολή της ελληνικής ιστορίας, σχεδιάζει να προσφέρει το περιεχόμενο του COSMOTE HISTORY σε εκπαιδευτικούς και μαθητές προκειμένου να καλύψει τις εκπαιδευτικές ή τις ψυχαγωγικές τους ανάγκες τους, καθιστώντας το κανάλι κληρονομιά για τις μελλοντικές γενιές.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ

8^ο συνεχόμενη χρονιά υλοποίησης

Τη χρονική περίοδο μεταξύ Σεπτεμβρίου 2016 & Αυγούστου 2017, περισσότερα από 14.000 άτομα επισκέφθηκαν το Μουσείο, με σκοπό να παρακολουθήσουν τις ξεναγήσεις και τα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Σε όλα τα προγράμματα, οι επισκέπτες «ζουν» την εμπειρία της ιστορίας των τηλεπικοινωνιών από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα.

Τα προγράμματα για μαθητές περιλάμβαναν εργαστήρια τέχνης, τεχνολογικά εργαστήρια, περιβαλλοντικά προγράμματα, εργαστήρια ασφαλέστερου internet καθώς και θεατρικό παιχνίδι. Επιπλέον, το Μουσείο παρέχει προγράμματα όλο το χρόνο, ειδικά για οικογένειες με παιδιά ηλικίας 4 έως 12 ετών.



Φιλοξενία Σεμιναρίων ΜΚΟ στις εγκαταστάσεις της ΟΤΕ Academy

Δωρεάν παραχώρηση των εγκαταστάσεων της ΟΤΕ Academy σε 9 ΜΚΟ και οργανώσεις, για την πραγματοποίηση των εκπαιδευτικών τους σεμιναρίων, στο πλαίσιο στήριξης κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων. Υλοποίηση 42 σεμιναρίων/εκδηλώσεων >2.500 συμμετέχοντες

Υποστήριξη Φοιτητών στην Αλβανία

Η Telekom Albania παρέχει εξοπλισμό IT στην Πολυτεχνική Σχολή του Πανεπιστημίου Τιράνων, προκειμένου να δημιουργηθεί ένα δίκτυο συσκευών που θα επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ακαδημαϊκών και φοιτητών.



Ψηφιοποίηση σχολείων στη Ρουμανία

Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών, όπως tablets, σύνδεση στο internet και πρόσβαση σε μια εκπαιδευτική πλατφόρμα διαχείρισης, σε 30 σχολεία σε ολόκληρη τη Ρουμανία.

Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας δημιουργήθηκε ένας ηλεκτρονικός κατάλογος σχολείων για την υποστήριξη της ψηφιοποίησης των ρουμανικών σχολείων με στόχο την αποτελεσματικότερη οργάνωση, τη βελτίωση των διδακτικών μέσων και στην αύξηση της αλληλεπίδρασης μεταξύ δασκάλων, μαθητών και γονέων.

Στο πλαίσιο αυτό για τα σχολεία που εισήχθησαν στην πλατφόρμα το 2016 καταγράφηκε μείωση των απουσιών κατά 63% και βελτίωση των επιδόσεων των μαθητών στις σχετικές εξετάσεις.



Τοπικές Κοινωνίες

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και της βιωσιμότητας των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται. Η προσέγγιση του Ομίλου είναι διττή: από τη μια πλευρά προσπαθεί να ανταποκριθεί στα αιτήματα των τοπικών κοινωνιών και από την άλλη θεωρεί ως πρωταρχική του ευθύνη την προστασία των τους από την όποια αρνητική επίπτωση μπορεί να δημιουργεί η δραστηριότητά του.

Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες αναλύουν και αποτιμούν τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών και σχεδιάζουν συγκεκριμένα προγράμματα χορηγιών για την οικονομική ενίσχυση τοπικών οργανώσεων, αθλητικών συλλόγων, πολιτιστικών δρώμενων κλπ.

Ενδεικτικά, το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Διεξήγαγε για 13η συνεχόμενη χρονιά, σεμινάρια κατάρτισης και συναντήσεις ενημέρωσης για θέματα κινητής τηλεφωνίας, ηλεκτρομαγνητικών πεδίων, καθώς και για το ρόλο των τηλεπικοινωνιών στη σύγχρονη εποχή. Τα συγκεκριμένα σεμινάρια απευθύνονται σε μαθητές γυμνασίου, συλλόγους, τοπικές κοινωνίες και δήμους. Πάνω από 700 κάτοικοι 30 πόλεων σε όλη την Ελλάδα παρακολούθησαν τα σεμινάρια αυτά και τις συναντήσεις.
- Υποστήριξε 97 δράσεις για τις τοπικές κοινωνίες στην Ελλάδα, με σκοπό τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων της Περιφέρειας και τη βιωσιμότητα της τοπικής πολιτιστικής ταυτότητας.

Δωρεάν Ευρυζωνική Σύνδεση για Κατοίκους Απομακρυσμένων Νησιών στην Ελλάδα

Οι κάτοικοι 47 απομακρυσμένων ελληνικών νησιών προσφέρθηκαν 10GB φορητού internet (mobile internet) με κόστος 10€/μήνα το οποίο καλύφθηκε πλήρως από το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης.



Teimplici.ro

Η δράση Teimplici.ro ξεκίνησε το 2014 και εστιάζει στον εντοπισμό των αναγκών των τοπικών κοινοτήτων με στόχο την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής για τη βελτίωση της εκπαίδευσης, της υγείας, του περιβάλλοντος, της καινοτομίας, της ανάπτυξης και της κοινωνικής προστασίας. Στόχος της συγκεκριμένης δράσης είναι να εντοπιστούν εταίροι οι οποίοι θα προωθήσουν τις ευεργετικές εφαρμογές των τεχνολογιών ICT στις ρουμανικές κοινότητες.



Act Now

Η Telekom Albania υποστήριξε την οργάνωση «Act Now» για το έργο «Social Glow» το οποίο είχε ως στόχο την αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων όπως η ανεργία και η φτώχεια των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην πόλη των Τιράνων. Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου έργου, άτομα με αναπηρίες, άτομα που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και διαζευγμένες γυναίκες από τις αγροτικές περιοχές έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν εργαστήρια, βραδιές ανάγνωσης και κοινωνικές εκδηλώσεις.

Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας

Αναγνωρίζοντας τις απαιτήσεις των σύγχρονων επιχειρήσεων, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει τις πιο αποτελεσματικές και ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας και τεχνολογίας, αλλά και ένα καλά οργανωμένο δίκτυο προσωποποιημένης εξυπηρέτησης. Παράλληλα, ο ΟΤΕ αναπτύσσει εξειδικευμένες υπηρεσίες με στόχο την κάλυψη των αναγκών των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει και ενισχύει την επιχειρηματικότητα, ενώ ταυτόχρονα ενισχύει σχετικές πρωτοβουλίες και συνέδρια.

Το 2017 ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε 70 συνέδρια στην Ελλάδα και 4 στην Αλβανία. Στη Ρουμανία υποστηρίχθηκαν επίσης πολλές εκδηλώσεις για την επιχειρηματικότητα, όπως η εκδήλωση «Κυκλική Οικονομία για όλους» που απευθυνόταν σε ΜΚΟ (300 συμμετέχοντες), καθώς και η εκδήλωση «Back2Business - Κοινή Διεθνής Εμπορική Δικτύωση» που οργανώθηκε σε συνεργασία με το Ρουμανικο-Γερμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο και στην οποία συμμετείχαν 500 εκπρόσωποι του επιχειρηματικού κόσμου.

COSMOTE HACKATHON

Στο 1^ο COSMOTE HACKATHON, πρωταρχικός στόχος ήταν η άνοδος του επιπέδου δημιουργικής καινοτομίας στην Ελλάδα.

100 ομάδες με τη συμμετοχή περισσότερων από 300 νέων ανθρώπων και επιχειρηματιών που υλοποίησαν ανέπτυξαν ιδέες που σχετίζονταν με την τεχνολογία και την καινοτομία.



Δράση με ψηφιακό χαρακτήρα

#GrowYourBusiness

#GrowYourBusiness είναι η ομπρέλα κάτω από την οποία η COSMOTE στηρίζει την ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων εντός της νέας ψηφιακής εποχής. Στο πλαίσιο αυτό, διοργανώθηκαν ψηφιακά σεμινάρια (live παρουσιάσεις μέσω live streaming) τα οποία παρακολούθησαν περισσότεροι από 1.800 επαγγελματίες σε 6 Ελληνικές πόλεις (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ιωάννινα, Ηράκλειο, Λάρισα).



Internet για την Κοινότητα της Τεχνολογίας (Tech Community)

Η Oficina είναι ένα εργαστήριο επιχειρηματικότητας και καινοτομίας που έχει ως στόχο να φέρει σε επαφή άτομα τα οποία που ενδιαφέρονται για την τεχνολογία. Στο πλαίσιο αυτό, οργανώνονται διάφορες εκδηλώσεις σχετικές με νεοσύστατες επιχειρήσεις (start-ups), νέα επιχειρηματικά μοντέλα, εκπαίδευση σε θέματα τεχνολογίας κλπ. Δεδομένης της αφοσίωσης της Telekom Albania στην καινοτομία και του επικείμενου στόχου της να καταστήσει διαθέσιμη την τεχνολογία στην κοινωνία, η εταιρεία παρέχει στην Oficina δωρεάν σύνδεση internet για το 2017.



1ο Forum Επικοινωνίας στην Αλβανία

Η Telekom Albania χρηματοδότησε το 1ο Forum Επικοινωνίας στην Αλβανία με θέμα «Challenges of the Millennials» το οποίο είχε ως στόχο την εξεύρεση και την παρουσίαση επιτυχημένων επικοινωνιακών στρατηγικών μεταξύ νέων και επαγγελματιών. Εκπρόσωποι επιχειρήσεων και μέσω ενημέρωσης παρουσίασαν πραγματικά παραδείγματα σε πτυχιούχους και νέους επαγγελματίες, με στόχο να διευρύνουν τις γνώσεις τους αναφορικά με τα δομικά στοιχεία της αποτελεσματικής επικοινωνίας.



Δράση με ψηφιακό χαρακτήρα

Πολιτισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στην προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας, μέσω της χρήσης της τεχνολογίας και της στήριξης πολιτιστικών φορέων και πρωτοβουλιών.

Δωρεάν Wi Fi σε Αρχαιολογικούς Χώρους

Παροχή δωρεάν Wi Fi, σε συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού, στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Ακρόπολη Αθηνών
- Ακρωτήρι Σαντορίνης
- Δήλος
- Δελφοί

Επέκταση και βελτίωση της διαθεσιμότητας δικτύου στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Βυζαντινό και Χριστιανικό Μουσείο στην Αθήνα
- Αρχαιολογικό Μουσείο στη Ρόδο

Πρόκειται για επένδυση ύψους 2 εκατ. ευρώ από την COSMOTE, με στόχο την προώθηση της Ελληνικής κουλτούρας, μέσω της τεχνολογίας.

Σχεδιάζεται επέκταση της δράσης σε 10 ακόμη αρχαιολογικούς χώρους στους οποίους συμπεριλαμβάνεται και το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο.



Πόλη των Αναγνωστών (City of Readers)

Η Telekom Αλβανία συνεργάστηκε με τον Δήμο Τιράνων και το Κέντρο «Τέχνη, Πολιτισμός, Ολοκλήρωση» (Art, Culture, Integration) σχετικά με την υλοποίηση του έργου «Πόλη των Αναγνωστών», οπότε και δημιουργήθηκε ένα λειτουργικό δίκτυο βιβλιοθηκών για όλες τις ηλικίες. Στο πλαίσιο αυτό οι βιβλιοθήκες της πόλης αποτέλεσαν ένα διαδραστικό πολιτιστικό περιβάλλον, κατάλληλο για πολιτιστικές και ψυχαγωγικές εκδηλώσεις.



Ψηφιοποίηση Συλλογών Μουσείου Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ

Εκτός από την ιστοσελίδα και το έργο τεκμηρίωσης και ψηφιοποίησης των εκθεμάτων, το Μουσείο εφαρμόζει με επιτυχία από τον Σεπτέμβριο του 2017, ένα online σύστημα κρατήσεων για σχολεία, οικογένειες και ατομικές επισκέψεις. Πρόκειται για το πρώτο μουσείο στην Ελλάδα που ξεκίνησε ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων για όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα που είναι διαθέσιμα στο κοινό. Οι επισκέψεις από τις online κρατήσεις κατά την περίοδο Σεπτεμβρίου - Δεκεμβρίου 2017 παρουσιάζονται παρακάτω:

- Περισσότεροι από 3.700 μαθητές παρακολούθησαν διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα και οργανωμένες ξεναγήσεις
- 645 μεμονωμένοι επισκέπτες παρακολούθησαν τα εκπαιδευτικά προγράμματα για οικογένειες με παιδιά



Αθλητισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ, με στόχο την ανάδειξη της συμμετοχής και του αγωνιστικού πνεύματος, στηρίζει ενεργά αθλητικές δραστηριότητες, σημαντικές διοργανώσεις, αθλητικούς συλλόγους και θεσμούς.

Το 2017, υποστήριξε συνολικά πάνω 27 αθλητικές ομάδες, συλλόγους και εκδηλώσεις στην Αττική και την Ελληνική Περιφέρεια. Με σκοπό την ολοκληρωμένη υποστήριξη του αθλητισμού, ενισχύθηκαν ποδοσφαιρικές ομάδες, ομάδες μπάσκετ και βόλεϊ, καθώς και ναυτικοί όμιλοι, γυμναστικοί σύλλογοι, κολυμβητικές ακαδημίες, αγώνες δρόμου, κλπ.

Η Telekom Romania συνέχισε να είναι ο κύριος χορηγός στην Εθνική Ομάδα Ποδοσφαίρου της χώρας. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία αντανακλά τόσο την κατεύθυνση της εμπορικής

στρατηγικής που εφαρμόζει η Telekom η οποία έχει ως στόχο να προσφέρει στους πελάτες κορυφαία αθλητικά προγράμματα και εμπειρίες, όσο και την διεθνή στρατηγική χορηγιών της Deutsche Telekom.

“Biggest Sports Hour” 2017

Κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουνίου και Ιουλίου 2017, η Telekom Romania σε συνεργασία με την SmartAthletic οργάνωσε την 7η αθλητική εκδήλωση “The Biggest Sports Hour” στο Βουκουρέστι, Μπρασόβ και Μαμιάι, στην οποία συμμετείχαν περισσότερα από 50.000 άτομα από 21 πόλεις της Ρουμανίας. Στο πλαίσιο της εκδήλωσης, οργανώθηκαν 35 τμήματα γυμναστικής που λειτούργησαν με την καθοδήγηση 118 γυμναστών, καθώς και μια σειρά από 18 διαφορετικά αθλήματα.

Telekom Skating Arena

Ένα άλλο έργο που έχει σημαντικό αντίκτυπο στη τοπική κοινωνία είναι το Telekom Skating Arena, το οποίο λειτουργεί υπό το Ion Tiriac Foundation. Η Telekom Ρουμανία υποστήριξε τη δημιουργία του μοναδικού παγοδρομίου στην περιφέρεια Βουκουρεστίου-Ιλφοβ, με στόχο την ενασχόληση των παιδιών και των νέων με τον αθλητισμό και ταυτόχρονα την υποστήριξη των τοπικών αθλητικών ομάδων.

6.6 Εθελοντισμός Εργαζομένων

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρακινεί σε εθελοντική συμμετοχή τους εργαζομένους του, παρέχοντάς τους τα κατάλληλα μέσα, ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα για το κοινωνικό σύνολο.

Η ενίσχυση, ανάπτυξη και προβολή των εταιρικών προγραμμάτων και δράσεων εθελοντικής κοινωνικής συνεισφοράς, δίνει στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να εκφράσουν έμπρακτα την κοινωνική τους αλληλεγγύη.

Το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ, συνέχισε να υλοποιεί προγράμματα εταιρικού εθελοντισμού που ανταποκρίνονται στις άμεσες ανάγκες της κοινωνίας. Μέσα από δράσεις κοινωνικής προσφοράς έδωσε την ευκαιρία στους εργαζόμενους να συμβάλουν έμπρακτα στο έργο 19 Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών που στηρίζουν παιδιά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.

Για ακόμα μια χρονιά, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ, με τη θετική τους στάση και την ανταπόκρισή τους, απέδειξαν την εταιρική αλλά και ατομική υπευθυνότητα απέναντι στα τρέχοντα κοινωνικά προβλήματα. Συγκεκριμένα, το 2017, υπήρξαν περισσότερες από 6.300 συμμετοχές εργαζομένων στην Ελλάδα και 267 συμμετοχές εργαζομένων στη Ρουμανία, που συμμετείχαν σε πρωτοβουλίες κοινωνικής συνεισφοράς.

> **6.500** συμμετοχές εργαζομένων σε πρωτοβουλίες κοινωνικής συνεισφοράς

> **2.700** φιάλες αίματος συγκεντρώθηκαν από τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ

Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ έχει συμπληρώσει 40 χρόνια εφαρμογής και από τότε αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της κουλτούρας του Ομίλου. Το 2017, συγκεντρώθηκαν συνολικά 2.629 φιάλες αίματος από τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, εκ των οποίων οι 817 φιάλες διατέθηκαν για την κάλυψη αναγκών των εργαζομένων και των οικογενειών τους, ενώ οι υπόλοιπες 1.812 διατέθηκαν για την κάλυψη κοινωνικών αναγκών σε όλη την Ελλάδα.

Επιπλέον, 70 και 36 φιάλες αίματος συγκεντρώθηκαν από τις Telekom Romania και Albania αντίστοιχα.

Συμμετοχή Εργαζομένων σε Μαραθωνίους

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσκάλεσε τους εργαζόμενους να πάρουν μέρος και να τρέξουν για «καλό σκοπό» στον Αυθεντικό Μαραθώνιο Αθηνών και στον Διεθνή Μαραθώνιο «Μέγας Αλέξανδρος» που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα. Περισσότεροι από 800 εργαζόμενοι συμμετείχαν και στους δύο Μαραθωνίους συγκεντρώνοντας € 15.000 για την «Πίστη», μια ΜΚΟ για παιδιά με νεοπλασματικές παθήσεις και € 2.000 για την Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών Βορείου Ελλάδας (Cerebral Palsy Association of Northern Greece).

Διεξαγωγή και Συμμετοχή σε Φιλανθρωπικά Bazaar

Το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ οργάνωσε χριστουγεννιάτικα φιλανθρωπικά Bazaar στην Ελλάδα με τη συμμετοχή 13 ΜΚΟ που φροντίζουν παιδιά και στόχο τη συγκέντρωση χρημάτων για την υποστήριξη του έργου τους. Περισσότεροι από 1.500 εργαζόμενοι ανταποκρίθηκαν και συγκεντρώθηκαν πάνω από € 25.000.

Επιπλέον, για ακόμα μια χρονιά, οι εργαζόμενοι ανταποκρίθηκαν στο μήνυμα «Γίνε και εσύ εθελοντής» και συμμετείχαν σε φιλανθρωπικές εκδηλώσεις και bazaar που διοργάνωσαν ΜΚΟ. Ο στόχος των εκδηλώσεων και των bazaar ήταν η συγκέντρωση χρημάτων για τη στήριξη παιδιών σε ανάγκη. Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι βοήθησαν στην οργάνωση των φιλανθρωπικών Bazaar των Σωματείων «MDA Hellas» και «Οι Φίλοι του Παιδιού».

Εθελοντισμός Εργαζομένων στην Telekom Romania

Τον Ιανουάριο του 2017, η Telekom Romania, σε συνεργασία με το Telekom Romania Foundation και τον Ερυθρό Σταυρό, διοργάνωσε εκστρατεία για τη διανομή αγαθών σε άτομα που επλήγησαν από την έντονη χιονόπτωση σε τρεις επαρχίες της χώρας. Υπάλληλοι της Telekom Romania και εθελοντές από τον Ερυθρό Σταυρό διέθεσαν καυσόξυλα, κοσέρβες και υπνόσακους σε 100 οικογένειες.

Η Telekom Romania για 9η συνεχόμενη χρονιά, σε συνεργασία με το Ίδρυμα της Telekom Romania και την Οργάνωση P.A.V.E.L., πρόσφεραν χαρά σε παιδιά με καρκίνο κατά την περίοδο των Χριστουγέννων. Εθελοντές από τους δύο οργανισμούς μοίρασαν φρούτα, γλυκά και δώρα με συνολικά 220 ασθενείς στις ογκολογικές και αιματολογικές μονάδες των Ογκολογικών Τμημάτων σε Παιδιατρικά Νοσοκομεία.

7. Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους

7.1 Προσέγγιση

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι υπάρχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), έστω και εάν αυτές είναι μικρής κλίμακας. Παράλληλα όμως, οι ΤΠΕ προσφέρουν μια σειρά από ευκαιρίες στην κατεύθυνση της βιώσιμης ανάπτυξης, σε πολλούς τομείς και δραστηριότητες.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει υιοθετήσει Περιβαλλοντική στρατηγική με στόχο:

- την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές του.
- την ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας,
- την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων μερών.

Για την υλοποίηση της στρατηγικής αυτής, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- εφαρμόζει δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του.
- επιδιώκει την αξιοποίηση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας.
- ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας στην λειτουργία του.
- αναπτύσσει εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών του και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.
- διασφαλίζει ότι υπάρχει πλήρης συμμόρφωση με τα όρια ασφαλούς έκθεσης από τις εκπομπές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.
- εφαρμόζει τις αρχές του οικολογικού σχεδιασμού στον παρεχόμενο εξοπλισμό.

Περιβαλλοντική Στρατηγική



- αξιολογείται από διεθνείς δείκτες υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και επενδυτές και συμμετέχει σε εθνικές και διεθνείς διοργανώσεις που επιβραβεύουν καλές πρακτικές.

Στοχεύοντας στην αποτελεσματική περιβαλλοντική διαχείριση σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου εφαρμόζουν, στο πλαίσιο του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης, Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) πιστοποιημένα κατά ISO 14001. Τα συστήματα έχουν παρόμοια δομή, προσέγγιση και πολιτική, στην οποία αποτυπώνεται και η δέσμευσή τους για την προστασία του περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο του ΣΠΔ, αξιολογείται η συμμόρφωση των δραστηριοτήτων των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ, ως προς τις εφαρμοστέες απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας, αναλύεται η επίδραση των υπηρεσιών και των προϊόντων τους στο περιβάλλον (κατανάλωση ενέργειας, εκπομπές, απόβλητα, ακτινοβολία, κλπ.) και καταβάλλεται συνεχής προσπάθεια για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσής τους. Παράλληλα, θέτουν στόχους και δείκτες επίδοσης και υλοποιούν αποδοτικά μέτρα στο πλαίσιο περιβαλλοντικών προγραμμάτων.

Για τη διασφάλιση του ελέγχου των κινδύνων που συνδέονται με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την κατανάλωση ενέργειας, το αντικείμενο του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης επεκτάθηκε, το 2016, με την ανάπτυξη και πιστοποίηση Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 50001:2011. Στην παρούσα φάση ανάπτυξής του, το Σύστημα εφαρμόζεται σε 9 κτιριακά συγκροτήματα

(που περιλαμβάνουν κτίρια τεχνολογίας και κτίρια γραφείων, data center, δραστηριότητες υποστήριξης πελατών (call center) και το κτίριο διοίκησης του Ομίλου) καθώς και σε 12 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας. Τα πρώτα αποτελέσματα από την εφαρμογή του Συστήματος είναι ενθαρρυντικά καθώς έχει επιτευχθεί εξοικονόμηση ενέργειας της τάξης του 3,5% ανά κτίριο και του 16% ανά σταθμό βάσης. Ο στρατηγικός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ για το 2018 είναι ο περαιτέρω εμπλουτισμός του χαρτοφυλακίου του με εγκαταστάσεις πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 50001 (Ελλάδα).

Διακυβέρνηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνων Σύμβουλος επιβλέπει τη στρατηγική και τις επιδόσεις σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, συμπεριλαμβανομένου του περιβάλλοντος. Το Διοικητικό Συμβούλιο εγκρίνει πολιτικές εταιρικής υπευθυνότητας που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, κείμενα θέσεων και σημαντικές δράσεις στρατηγικής σημασίας, όπου αυτό χρειάζεται.

Για την υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου, έχουν συσταθεί Συντονιστικές Επιτροπές σε κάθε χώρα (Management Systems Steering Committees), στο πλαίσιο του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης. Στις αρμοδιότητες των επιτροπών αυτών περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, η επίσημη ανασκόπηση των ΣΠΔ.

Ανώτατα διοικητικά στελέχη έχουν οριστεί εκπρόσωποι της Διοίκησης στα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (π.χ. ο Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ για τα ΣΠΔ του ΟΤΕ και της COSMOTE).

Ανάλυση Περιβαλλοντικών Κινδύνων

Το 2017, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα επικαιροποίησε (ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και COSMOTE e-Value) την ανάλυση περιβαλλοντικών κινδύνων, με στόχο τον προσδιορισμό των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των εταιρειών και την αποτελεσματική διαχείριση αυτών.

Εξετάστηκε ολόκληρη η αλυσίδα αξίας των εταιρειών καθώς και παράμετροι, τόσο εσωτερικές όσο και εξωτερικές (στις οποίες περιλαμβάνονται και περιβαλλοντικές), που επηρεάζουν και επηρεάζονται από την λειτουργία των εταιρειών.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η εναρμόνιση των πληροφοριών που λαμβάνει και αξιολογεί το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες των εταιρειών, εφαρμόστηκε η μεθοδολογία που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων.

Η κατανάλωση ηλεκτρισμού, οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, η διαχείριση αποβλήτων (ιδιαίτερα των επικίνδυνων) και η ακτινοβολία αναγνωρίστηκαν ως σημαντικά περιβαλλοντικά θέματα. Επιπλέον, οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής αξιολογήθηκαν, ως υψηλής προτεραιότητας παράγοντες δημιουργίας κινδύνων και ευκαιριών.

Για την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών, υλοποιούνται πολιτικές, μέτρα και δράσεις που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, τον μετασχηματισμό του μείγματος εσόδων στην κατεύθυνση των λύσεων ΤΠΕ, τον κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών, την υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και την εθελοντική συμμετοχή στον Κώδικα για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρωζωνικό Εξοπλισμό.

7.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο περιβαλλοντικό πρόβλημα με επιπτώσεις, οι οποίες επηρεάζουν τη λειτουργία και τα ενδιαφερόμενα μέρη του, και γενικότερα όλο το εύρος των ανθρωπογενών δραστηριοτήτων (βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2017).

Αναλυτικές πληροφορίες, σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή που έχουν αναγνωριστεί, υπάρχουν στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP.

Στο πλαίσιο αυτό έχει διαμορφωθεί και εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει:

- (α) την μέτρηση ή/και την παρακολούθηση της κατανάλωσης ενέργειας,
- (β) τον υπολογισμό των εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) και λοιπών αερίων σύμφωνα με το GHG Protocol,
- (γ) τον καθορισμό προτεραιοτήτων, στη βάση των υπολογιζόμενων εκπομπών ανά δραστηριότητα,
- (δ) τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων περιορισμού της κατανάλωσης ενέργειας και των συνεπαγόμενων εκπομπών ΑΦΘ.

Παράλληλα, εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν στη στρατηγική για την κλιματική αλλαγή του Ομίλου DT, στο πλαίσιο της οποίας έχει τεθεί ο στόχος της μείωσης των εκπομπών CO₂, κατά 20%, έως το 2020 σε επίπεδο Ομίλου DT (με έτος βάσης το 2008).

Μέτρηση Κατανάλωσης Ενέργειας

Το 2017, η συνολική κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθε σε 826,7 GWh. Κατ' αναλογία με την κατανομή των εσόδων του Ομίλου, η κατανάλωση ενέργειας στην Ελλάδα αποτελεί το 64% του συνόλου, ενώ η κατανάλωση σε Ρουμανία και Αλβανία αποτελεί το 33% και 3% αντίστοιχα του συνόλου. Η κατανάλωση ηλεκτρισμού αντιπροσωπεύει το 83% της συνολικής κατανάλωσης του Ομίλου, με το υπόλοιπο 17% να αφορά σε κατανάλωση καυσίμων και τηλεθέρμανσης (10% για την κίνηση οχημάτων και 7% για γεννήτριες και θέρμανση χώρων).

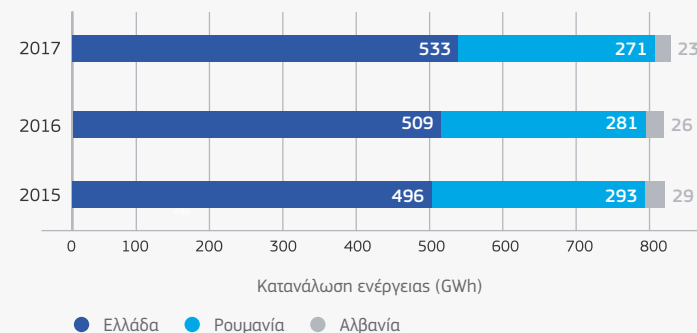
Η κατανάλωση ενέργειας αυξήθηκε κατά 1,3% σε σχέση με το 2016 (815,7 GWh), κυρίως λόγω της αύξησης της κατανάλωσης ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο. Ειδικότερα, η κατανάλωση του δικτύου στην Ελλάδα αυξήθηκε κατά 4,2% σε σχέση με το 2016 (2,6% για τον ΟΤΕ και 6,5% για την COSMOTE) και μειώθηκε κατά 2,6% στην Ρουμανία και 4,3% στην Αλβανία.

Η αυξημένη δραστηριότητα, όπως αυτή αποτυπώνεται σε επίπεδο Ομίλου στην αύξηση του όγκου των μεταφερόμενων δεδομένων (23%) και στην αύξηση των συνδρομητών ευρωζωνικών συνδέσεων (4,2%) και τηλεόρασης (1,4%), έχει άμεση σχέση με την αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας. Επιπλέον, η επέκταση και ο εκσυγχρονισμός των τηλεπικοινωνιακών δικτύων και οι αλλαγές στα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης δράσεων εξοικονόμησης ενέργειας επηρεάζουν την κατανάλωση ενέργειας.

Ταυτόχρονα, η αποδοτικότητα της χρήσης ενέργειας στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ (δηλαδή η κατανάλωση ενέργειας ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων) το 2017 υπολογίστηκε σε 157 kWh/TB, παρουσιάζοντας βελτίωση 18% σε σχέση με το 2016.

Κατανάλωση Ενέργειας Ομίλου ΟΤΕ

(α) ανά χώρα, 2015 - 2017

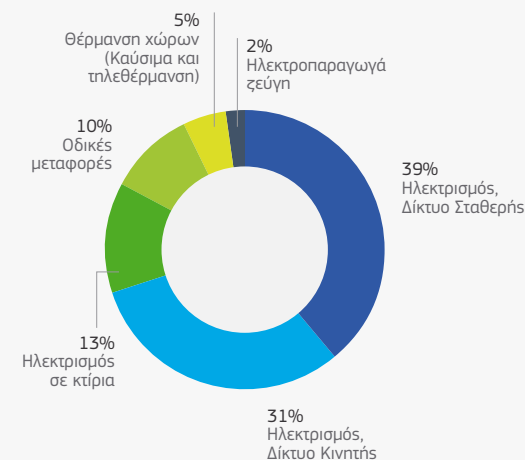


ΣΗΜΕΙΩΣΗ

Η κατανάλωση ενέργειας για ΟΤΕ Globe και ΟΤΕ Academy είναι διαθέσιμη μόνο για το 2017 (περίπου 5,9 GWh)

826,7 GWh Κατανάλωση Ενέργειας Ομίλου ΟΤΕ

(β) ανά δραστηριότητα, 2017



Υπολογισμός Εκπομπών ΑΦΘ

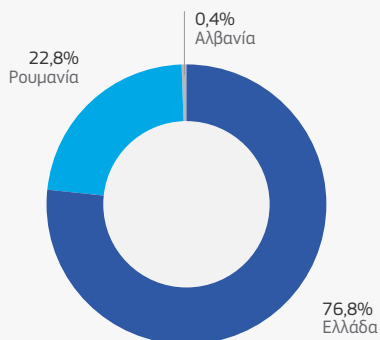
Άμεσες και Έμμεσες (από την Ενέργεια) Εκπομπές ΑΦΘ

Οι άμεσες (score 1) και έμμεσες (score 2) εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας το 2017, υπολογίστηκαν σε 377.076 t CO₂ eq, χαμηλότερες κατά 6,3% σε σχέση με το 2016.

Οι συνολικές εκπομπές (προσμετρώντας και τις άμεσες εκπομπές από τη χρήση f-gases σε εγκαταστάσεις κλιματισμού) ανήλθαν σε 395.049 t CO₂ eq (5,8% μείωση σε σχέση με το 2016).

Συνολικές Εκπομπές ΑΦΘ του Ομίλου ΟΤΕ ανά χώρα για το 2017

395 kt CO₂ eq



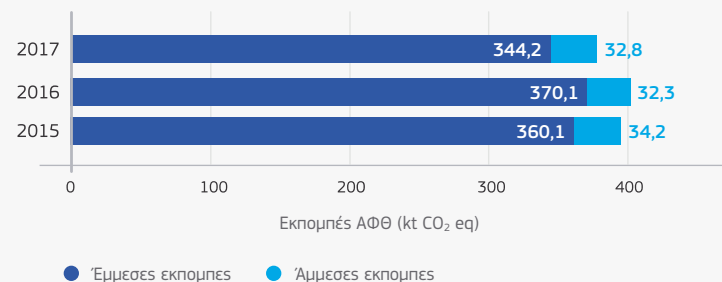
ΣΗΜΕΙΩΣΗ
Περιλαμβάνονται οι εκπομπές f-gases σε εγκαταστάσεις κλιματισμού

Λοιπές Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ

Ο Όμιλος ΟΤΕ επεκτείνει το πρόγραμμα παρακολούθησης των εκπομπών, έτσι ώστε να ποσοτικοποιηθούν οι σημαντικότερες έμμεσες εκπομπές (score 3) που σχετίζονται με τη λειτουργία του και να αποκτήσει μία πιο ολοκληρωμένη αντίληψη της διάρθρωσης των εκπομπών του. Οι πληροφορίες αυτές θα αξιοποιηθούν στον σχεδιασμό δράσεων μείωσης του συνολικού αποτυπώματος των

Εκπομπές ΑΦΘ από την Κατανάλωση Ενέργειας ΟΤΕ Group 2015 - 2017

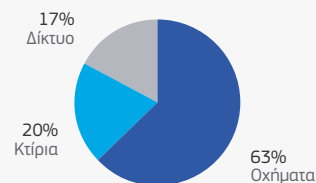
Εκπομπές ΑΦΘ από την Κατανάλωση Ενέργειας



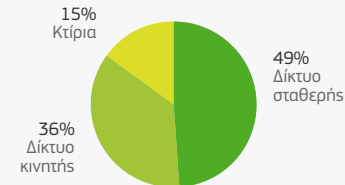
ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

- Οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE μειώθηκαν κατά 13%, σε σχέση με το 2008
- Οι εκπομπές ΑΦΘ για ΟΤΕ Globe και ΟΤΕ Academy είναι διαθέσιμη μόνο για το 2017 (περίπου 3.100 t CO₂ eq)

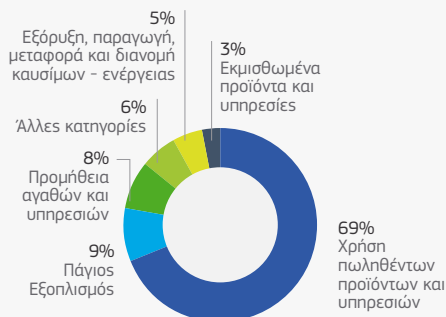
Άμεσες εκπομπές ΑΦΘ (2017)



Έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (2017)



1.717 kt CO₂ eq Λοιπές Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ Ομίλου ΟΤΕ, 2017



ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

- Οι υπολογιζόμενες εκπομπές από τη διαχείριση απορριμμάτων και τη χρήση των προϊόντων είναι ενδεικτικές των αναμενόμενων εκπομπών κατά τη διάρκεια του χρόνου ζωής των απορριμμάτων και των προϊόντων αντίστοιχα
- Οι εκπομπές από την παραγωγή του ηλεκτρισμού δεν συμπεριλαμβάνονται στην κατηγορία «Εξόρυξη, παραγωγή μεταφορά και διανομή καυσίμων - ενέργειας»
- Οι «Άλλες κατηγορίες» περιλαμβάνουν τις επαγγελματικές μετακινήσεις, την παραγωγή αποβλήτων, τις μετακινήσεις εργαζομένων προς/από την εργασία, τις μεταφορικές υπηρεσίες και την επεξεργασία των πωληθέντων προϊόντων στο τέλος της ωφέλιμης ζωής τους.

δραστηριοτήτων του και τη μεγιστοποίηση του καθαρού οφέλους (σε όρους εκπομπών ΑΦΘ) από την ευρεία υιοθέτηση εφαρμογών ΤΠΕ.

Για το 2017, οι έμμεσες (score 3) εκπομπές ΑΦΘ υπολογίστηκαν σε 1.717 kt CO₂ eq, με τη χρήση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών από τους πελάτες να αποτελεί την κύρια πηγή των λοιπών έμμεσων εκπομπών ΑΦΘ (περίπου το 70% των σχετικών εκπομπών).

Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν ήταν 2.900 t CO₂ eq (Ελλάδα). Το όφελος αυτό υπολογίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την ανακύκλωση χαρτιού, τον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού και την αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων.

Καθορισμός Προτεραιοτήτων

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει προσδιορίσει τις εξής προτεραιότητες για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των συνεπαγόμενων εκπομπών:

(α) Εξοικονόμηση ενέργειας

- στο **ηλεκτρονικονομικό δίκτυο**, με στόχο τη μετάβαση σε ένα ενεργειακά αποδοτικότερο δίκτυο.
- σε **κτίρια, data centers, καταστήματα**, με έμφαση στην αποδοτική λειτουργία του εγκατεστημένου IT εξοπλισμού.
- στις **οδικές μεταφορές**, με έμφαση στην ανανέωση του στόλου των οχημάτων αλλά και τον έλεγχο των μετακινήσεων.

(β) Παραγωγή της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ), με άμεσο ή έμμεσο τρόπο.

(γ) Περαιτέρω ανάπτυξη και διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και την περαιτέρω οικονομική ανάπτυξη του Ομίλου.



Σχεδιασμός και Υλοποίηση Δράσεων

Εξοικονόμηση Ενέργειας

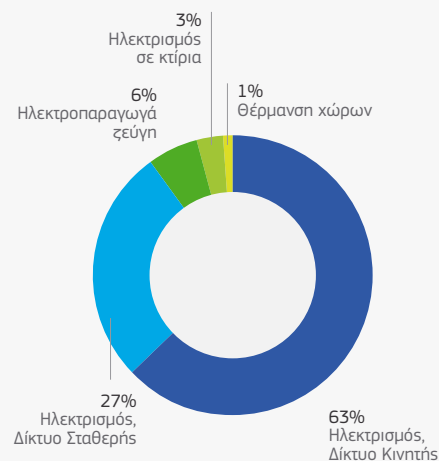
Οι δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας που υλοποιήθηκαν το 2017 στον Όμιλο ΟΤΕ είχαν ως αποτέλεσμα εξοικονόμηση ενέργειας περίπου 19,5 GWh (ποσότητα που αντιστοιχεί στο 2,4% της κατανάλωσης ενέργειας του Ομίλου το 2017). Το 90% της εξοικονόμησης ενέργειας προέρχεται από δράσεις στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο (63% σε δίκτυα κινητής και 27% σε δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας). Το υπόλοιπο 10% αφορά σε δράσεις στα κτίρια (ηλεκτρισμός, τηλεθέρμανση και καύσιμα) και στις γεννήτριες. Η υλοποίηση των μέτρων αυτών είχε ένα οικονομικό όφελος (μείωση λειτουργικού κόστους) της τάξης των € 2,5 εκατομμυρίων.

Το συνολικό ενεργειακό αποτέλεσμα των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας που έχουν υλοποιήσει οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα από το 2008 (έτος βάσης τόσο στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου DT για την κλιματική αλλαγή όσο και για τον ετήσιο στόχο περιορισμού των εκπομπών για ΟΤΕ και COSMOTE), υπολογίζεται σε 94,8 GWh (ηλεκτρισμός 85,9 GWh, ντίζελ 8,9 GWh). Οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν, υπολογίζονται σε 53.000 t CO₂ eq (περίπου 18% των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα το 2017). Το οικονομικό όφελος εκτιμάται σε € 11,6 εκατομμύρια.

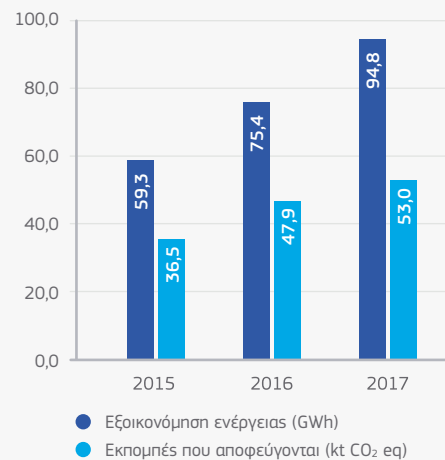
Αναλυτικός κατάλογος των μέτρων που υλοποιήθηκαν το 2017, παρουσιάζεται στο αρχείο «[Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια](#)».

19,5 GWh Εξοικονόμηση Ενέργειας και Περιορισμός Εκπομπών ΑΦΘ

Εξοικονόμηση Ενέργειας- Όμιλος ΟΤΕ 2017

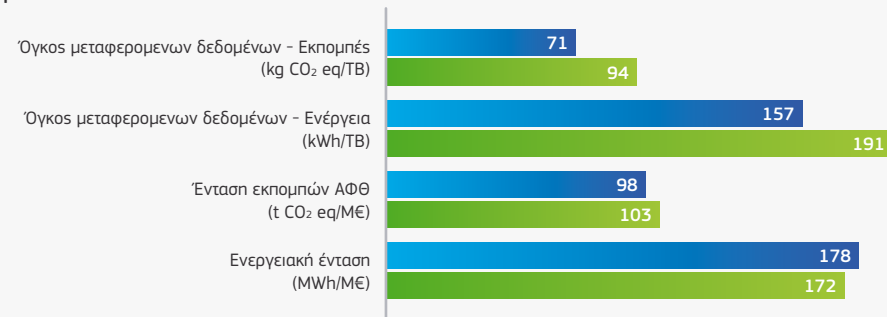


Αποτελέσματα Μέτρων Εξοικονόμησης Ενέργειας (Ελλάδα)

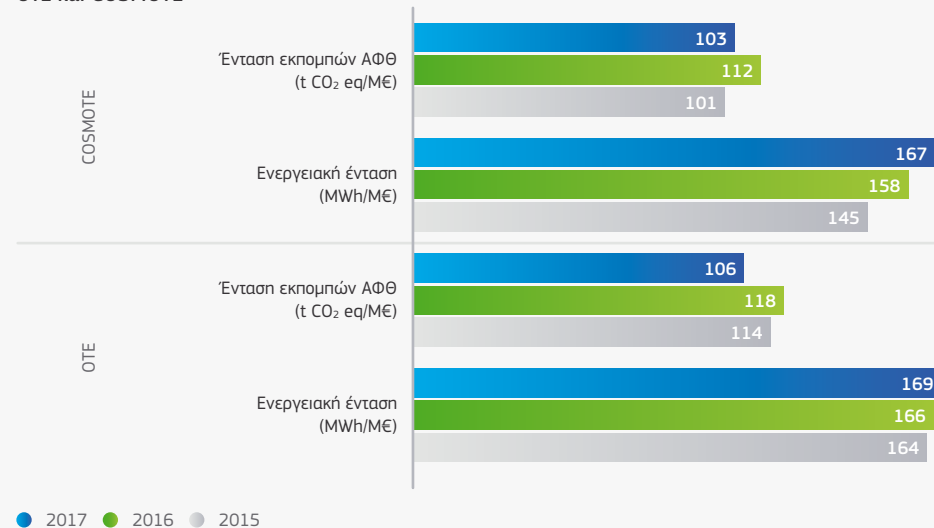


Δείκτες Έντασης Ενέργειας και Εκπομπών ΑΦΘ

Όμιλος ΟΤΕ



ΟΤΕ και COSMOTE



ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

Ενεργειακή ένταση: Συνολική κατανάλωση ηλεκτρισμού προς έσοδα

Ένταση εκπομπών ΑΦΘ: Εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας προς έσοδα

Όγκος μεταφερομένων δεδομένων- Ενέργεια: Συνολική κατανάλωση ενέργειας προς όγκο μεταφερομένων δεδομένων

Όγκος μεταφερομένων δεδομένων - Εκπομπές: Εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας προς όγκο μεταφερομένων δεδομένων

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

- Ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα εξασφάλισε, για 7η συνεχόμενη χρονιά, από τη ΔΕΗ Α.Ε., έναν από τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου κατά το 2017, Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ) Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ, πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό, ότι για το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεων του από τη ΔΕΗ Α.Ε., ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από ΑΠΕ. Λαμβάνοντας υπόψη τις ΕΠ, οι έμμεσες εκπομπές του Ομίλου ΟΤΕ μειώνονται στους 167.542 t CO₂ eq.
- Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ (αυτόνομα φωτοβολταϊκά και μικρές ανεμογεννήτριες σε 18 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας και 2 φωτοβολταϊκά σε στέγες συνολικής ισχύος 222 kWp), το 2017 ανήλθε σε 600 MWh (Ελλάδα).

Μείωση εκπομπών κατά τη χρήση των προϊόντων

Ο ΟΤΕ συμμετέχει εθελοντικά, από τον Σεπτέμβριο του 2010, στην πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από ευρυζωνικό εξοπλισμό («Κώδικας για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρυζωνικό Εξοπλισμό», BB CoC), οικιακό ή δικτυακό, που βρίσκεται είτε στην πλευρά του καταναλωτή, είτε στην πλευρά του δικτύου. Οι υπογράφωντες τον Κώδικα επιδιώκουν την τήρηση των ορίων της κατανάλωσης ενέργειας που τίθενται για τον ευρυζωνικό εξοπλισμό που εντάσσεται στον Κώδικα - τα οποία αναθεωρούνται κάθε 2 έτη έπειτα από διαβούλευση με τους συμμετέχοντες - σε ποσοστό τουλάχιστον 90% του νέου εξοπλισμού που εισάγουν στην αγορά.

Προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής

Η συγκράτηση της ανόδου της θερμοκρασίας αρκετά χαμηλότερα από τους 2°C (Paris Agreement, Δεκέμβριος 2015), απαιτεί σημαντικές μειώσεις εκπομπών παγκοσμίως που φτάνουν στο 40-70% έως το 2050 σε σχέση με τις εκπομπές του 2010. Στο πλαίσιο αυτό, η αξιοποίηση του δυναμικού των ΤΠΕ (12 Gt CO₂ eq το 2030 σύμφωνα με τη μελέτη SMARTer 2030 της GeSI), καθίσταται πλέον επιτακτική.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τον καταλυτικό ρόλο των ΤΠΕ στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και τις ευκαιρίες που δημιουργούνται για την περαιτέρω ανάπτυξή του, και επιδιώκει τον σχεδιασμό σχετικών υπηρεσιών. Για περισσότερες πληροφορίες (Για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητες [Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#) και [Έρευνα και Καινοτομία](#)).

Ειδικότερα:

- Οι ευρυζωνικές υπηρεσίες** (broadband & mobile broadband) επιτρέπουν τον περιορισμό των μετακινήσεων, την υποκατάσταση προϊόντων (dematerialization), την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance).
- Οι υπηρεσίες ΤΠΕ** που αναπτύσσει ο Όμιλος, σε συνεργασία με εξειδικευμένες εταιρείες, με βάση τις **τεχνολογίες Cloud και M2M** (Machine to Machine) επιτρέπουν:
 - την αξιοποίηση υπολογιστικών πόρων με πλήρως παραμετροποιήσιμα χαρακτηριστικά, χωρίς να απαιτούνται επενδύσεις σε υλικοτεχνική υποδομή.
 - την παρακολούθηση και διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας.
 - την παρακολούθηση και διαχείριση του στόλου εταιρικών οχημάτων καθώς και της οδικής συμπεριφοράς.

- τη διαχείριση της λειτουργίας νοσηλευτικών και τουριστικών μονάδων (ενεργειακές εγκαταστάσεις, πληροφοριακά συστήματα, υπηρεσίες προς τους πελάτες).
- την ανάπτυξη έξυπνων ηλεκτρικών δικτύων (smart grid) μεταφοράς και διανομής, τα οποία θα διευκολύνουν την ευρεία διείσδυση των ΑΠΕ για την παραγωγή ηλεκτρισμού.
- τον περιορισμό των μετακινήσεων μέσω υποδομών τηλεπαρουσίας (tele-/video-conference).

Περισσότερες πληροφορίες για την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο αρχείο [«Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια»](#).

Έξυπνες Πόλεις (Smart Cities)

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει στην πράξη τη μετάβαση των υφιστάμενων αστικών δομών σε νέες δομές Έξυπνων Πόλεων. Με τη χρήση καινοτόμων τεχνολογιών Internet of Things (IoT), προτείνονται λύσεις πάνω σε ιδιαίτερα σημαντικά θέματα της καθημερινής ζωής των πολιτών και της λειτουργίας των πόλεων (στάθμευση αυτοκινήτων, οδο φωτισμός, διαχείριση ενέργειας, αποβλήτων και υδατικών πόρων, και παρακολούθηση της ποιότητας της ατμόσφαιρας).

Οι δήμοι [Χαλκίδας](#) στην Ελλάδα και [Κωνσταντζας](#) στην Ρουμανία, έχουν εγκαταστήσει και λειτουργούν «έξυπνα» συστήματα για τη διαχείριση της στάθμευσης των αυτοκινήτων και του οδο φωτισμού καθώς και για την παρακολούθηση της ποιότητας της ατμόσφαιρας. Στα αναμενόμενα αποτελέσματα περιλαμβάνονται:

- Η μείωση του χρόνου αναζήτησης θέσης στάθμευσης, η αποσυμφόρηση της κυκλοφορίας και ο περιορισμός των αέριων εκπομπών από την κίνηση των οχημάτων. Επιπλέον, η Δημοτική Αρχή έχει

τη δυνατότητα καλύτερης διαχείρισης των θέσεων στάθμευσης.

- Η εξοικονόμηση ενέργειας από την αντικατάσταση συμβατικών φωτιστικών συστημάτων με συστήματα «έξυπνου» φωτισμού τεχνολογίας SSL/LED και την δυναμική προσαρμογή των επιπέδων φωτισμού.
- Η παρακολούθηση της ποιότητας της ατμόσφαιρας, μέσω αισθητήρων υψηλής ποιότητας για την ανίχνευση επιβλαβών αερίων στην ατμόσφαιρα και τριών τύπων σωματιδίων. Επίσης καταγράφονται η θερμοκρασία, η υγρασία και η ατμοσφαιρική πίεση. Έτσι, η Δημοτική Αρχή θα μπορεί να σχεδιάσει καλύτερα και να υλοποιήσει δράσεις για τη μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης, βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής των κατοίκων.

Πλατφόρμα Δοκιμών IoT

Το 2017, το R&D του Ομίλου ΟΤΕ (Ελλάδα), αξιοποιώντας πόρους ευρωπαϊκών ερευνητικών προγραμμάτων, σχεδίασε και ανάπτυξε, μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα δοκιμών IoT (αισθητήρες, gateway, backend σύστημα) η οποία υποστηρίζει (α) την παρακολούθηση περιβαλλοντικών και ενεργειακών δεικτών, (β) τη διαχείριση ενέργειας και τον έλεγχο των φορτίων, (γ) έξυπνους αυτοματισμούς σε ένα εύρος εφαρμογών (σε τομείς όπως ενέργεια, περιβάλλον, γεωργία, ασφάλεια, μεταφορές, κλπ.). Η πλατφόρμα βρίσκεται ήδη σε λειτουργία στις εγκαταστάσεις της ΟΤΕ Academy και είναι έτοιμη να χρησιμοποιηθεί σε νέα ερευνητικά προγράμματα.



7.3 Κυκλική Οικονομία

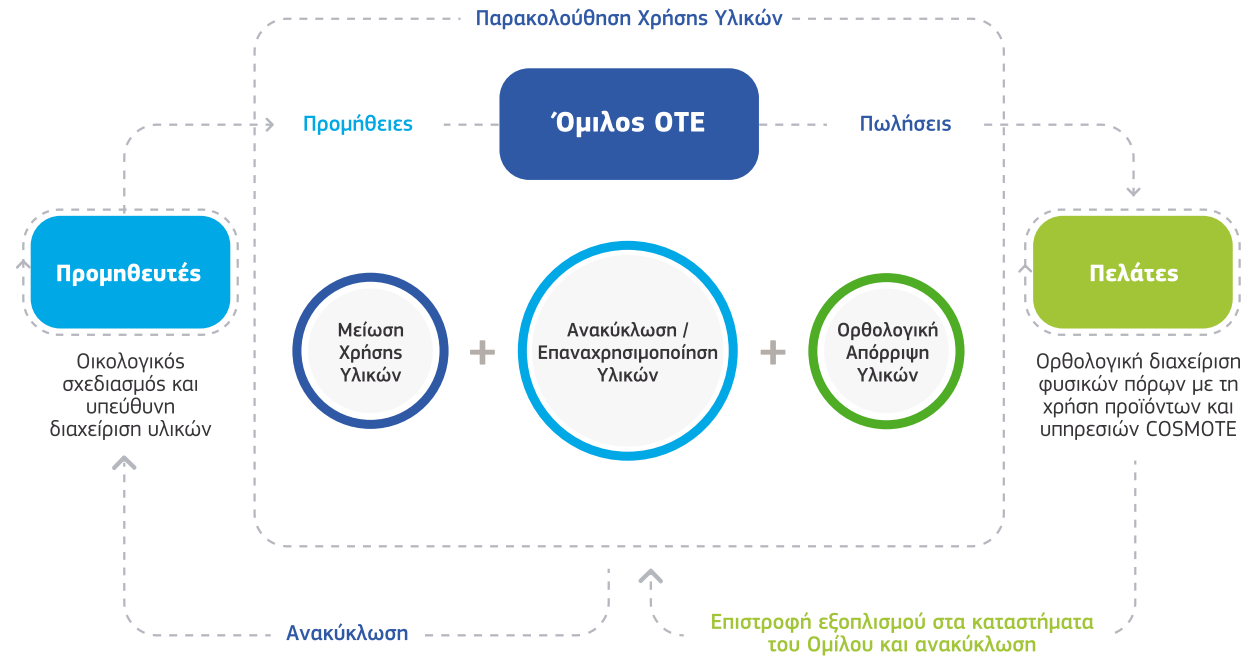
Η κυκλική οικονομία αποτελεί ένα μοντέλο ανάπτυξης στο οποίο δίνεται έμφαση στην επιμήκυνση του κύκλου ζωής των προϊόντων, στη μείωση της κατανάλωσης μη ανανεώσιμων φυσικών πόρων, στην επαναχρησιμοποίηση, ανακύκλωση και ανάκτηση ενέργειας και υλικών που αναλώθηκαν.

Το μοντέλο αυτό αποτελεί μία σύγχρονη πρόταση για βιώσιμη ανάπτυξη, με πολλαπλά οφέλη για την κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον, η οποία απαιτεί αλλαγές σε ολόκληρες αλυσίδες αξίας, από το σχεδιασμό των προϊόντων, έως τα καταναλωτή τους.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζοντας ότι οι φυσικοί πόροι δεν είναι ανεξάντλητοι και είναι σημαντικό για τη βιώσιμη ανάπτυξη, ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του:

- θέτοντας προδιαγραφές οικολογικού σχεδιασμού στα προϊόντα (βλ. ενότητα Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες) και όρους υπεύθυνης διαχείρισης (βλ. ενότητα Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας),
- εφαρμόζοντας την αρχή «Μείωση – Επαναχρησιμοποίηση – Ανακύκλωση» για τις δραστηριότητές του,
- διευκολύνοντας τους πελάτες του στην επέκταση του ωφέλιμου χρόνου ζωής του εξοπλισμού τους και στην ανακύκλωση του τελικά απορριπτόμενου εξοπλισμού,
- αναπτύσσοντας προϊόντα και υπηρεσίες που συνεισφέρουν στην ορθολογική διαχείριση των φυσικών πόρων και τον περιορισμό των παραγόμενων αποβλήτων (βλ. ενότητα Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη) και
- ενημερώνοντας και προτρέποντας τους πολίτες να υιοθετούν πρακτικές ανακύκλωσης.

Η Προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για την Κυκλική Οικονομία



Διαχείριση Υλικών και Φυσικών Πόρων

Με στόχο την αποδοτική χρήση υλικών και φυσικών πόρων που είναι απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (ο Όμιλος ΟΤΕ δεν έχει μεταποιητική δραστηριότητα), η πολιτική προμηθειών του Ομίλου ενσωματώνει αρχές και κριτήρια βιώσιμης ανάπτυξης (βλ. ενότητα Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας). Η εξοικονόμηση φυσικών πόρων προωθείται μέσω της αποδοτικής λειτουργίας και συντήρησης των τηλεπικοινωνιακών δικτύων, του ψηφιακού μετασχηματισμού των διεργασιών του Ομίλου και της υιοθέτησης πρακτικών διαχείρισης αποβλήτων που συνεισφέρουν στην ανάκτηση υλικών και στην μείωση των παραγόμενων αποβλήτων.

Σε σχέση με την κατανάλωση υλικών στα γραφεία, για το 2017, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Η κατανάλωση φωτοαντιγραφικού χαρτιού ανήλθε σε 400 t (περίπου 20 kg per εργαζόμενο) παρουσιάζοντας αύξηση 4% σε σχέση με το 2016.
- Η αξιοποίηση ηλεκτρονικών εφαρμογών, στο πλαίσιο του ευρύτερου προγράμματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου, οδήγησε στην εξοικονόμηση 320 t χαρτιού (Ελλάδα).
- Από το τέλος του 2016, το σύνολο των λογαριασμών των πελατών του Ομίλου στην Ελλάδα εκτυπώνεται σε χαρτί με πιστοποίηση FSC.

- Χαρτί – Χαρτόνι και πλαστικό αποτελούν τα κύρια υλικά συσκευασίας που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο. Το 2017, η κατανάλωση υλικών συσκευασίας μειώθηκε κατά 17% σε σχέση με το 2016.
- Η χρήση ανακατασκευασμένων μελανοδοχείων αποτελεί το 50% περίπου της συνολικής κατανάλωσης στον Όμιλο.

Το νερό δεν αποτελεί συντελεστή παραγωγής για τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Η χρήση του καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτίρια και εμπορικά καταστήματα

και ανάγκες σίτισης και άρδευσης σε μεγάλα κτίρια διοίκησης. Η προμήθεια του νερού που καταναλώνεται, γίνεται από τις αρμόδιες, σε περιφερειακό επίπεδο, υπηρεσίες ύδρευσης – αποχέτευσης, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την ορθολογική διαχείριση των υδατικών πόρων που αξιοποιούν, και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν πηγές νερού που να επηρεάζονται σημαντικά από τις δραστηριότητες του Ομίλου.

Η κατανάλωση νερού, το 2017, ανήλθε σε 313.448 m³ (16 m³ ανά εργαζόμενο), παρουσιάζοντας αύξηση 13% σε σχέση με το 2016.

Τα υγρά απόβλητα των δραστηριοτήτων του Ομίλου ΟΤΕ αφορούν σε υγρά αστικά απόβλητα, τα οποία οδηγούνται στα υφιστάμενα δημόσια δίκτυα αποχέτευσης και υφίστανται την προβλεπόμενη επεξεργασία. Κατά το 2017, δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού (δεν περιλαμβάνεται το βρόχινο νερό και τα αστικά απόβλητα), ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

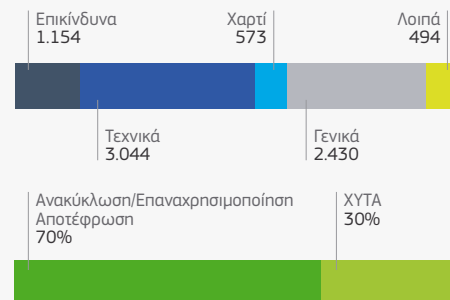
Διαχείριση Αποβλήτων

Τα παραγόμενα απόβλητα από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ προέρχονται από την ανάπτυξη, συντήρηση και λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και εξοπλισμού, από τη λειτουργία των γραφείων και των καταστημάτων καθώς και από τη διαχείριση του εταιρικού στόλου οχημάτων. Επιπλέον, ο τερματικός εξοπλισμός των πελατών (στο τέλος του χρόνου ζωής του), αποτελεί άλλη μία έμμεση πηγή, στερεών αποβλήτων.

Για τη διαχείρισή των παραγόμενων αποβλήτων, έχει αναπτυχθεί ένα εκτεταμένο δίκτυο συλλογής, καταγραφής, αποθήκευσης και τελικά διαχείρισης / ανακύκλωσης των παραγόμενων απορριμμάτων τους, το οποίο καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων του. Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες του Ομίλου συνεργάζονται με πιστοποιημένες / εξουσιοδοτημένες εταιρείες για τη διασφάλιση (α) της ορθής διαχείρισης των

Διαχείριση Αποβλήτων 2017

Παράχθηκαν περίπου 7.695 t αποβλήτων από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ, εκ των οποίων το 70% ανακυκλώνεται, επαναχρησιμοποιείται ή αποτεφρώνεται.



- **Επικίνδυνα:** Απόβλητα που σύμφωνα με τη νομοθεσία χρήζουν ειδικής διαχείρισης (π.χ. συσσωρευτές, λιπαντικά, στύλοι εμποτισμένοι με κρεοζωτέλαιο).
- **Τεχνικά:** Υλικά και εξοπλισμός απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. καλώδια, μέταλλα, κλπ.) και προϊόντα απαραίτητα για τη χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών (π.χ. συσκευές κινητής / σταθερής τηλεφωνίας, οικιακές μπαταρίες, κλπ.)
- **Χαρτί**
- **Γενικά:** Αστικά απορρίμματα από τα κτίρια, τα υλικά συσκευασίας καθώς και απορρίμματα από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. μελανοδοχεία).
- **Λοιπά:** Όσα δεν εντάσσονται σε καμία από τις παρακάτω κατηγορίες (π.χ. οχήματα στο τέλος του κύκλου ζωής)

παραγόμενων αποβλήτων (συμπεριλαμβάνεται η διασυνοριακή μεταφορά) και (β) της ανάκτησης των περιεχόμενων υλικών (π.χ. χαλκός, σίδηρος και χάλυβας, κα.) και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων.

Ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποιεί πρόγραμμα ανακύκλωσης στο δίκτυο καταστημάτων του στις χώρες που δραστηριοποιείται (για τηλεφωνικές συσκευές με τα αξεσουάρ τους, tablets, οικιακές μπαταρίες και μελανοδοχεία), ώστε να διευκολύνει την ανακύκλωση των παραπάνω προϊόντων στο τέλος του χρόνου ζωής τους. Το 2017,

ανακυκλώθηκαν περίπου 13 t τηλεφωνικών συσκευών των πελατών.

Τα υφιστάμενα προγράμματα ανακύκλωσης κάλυψαν το 2017 το 70% των παραγόμενων αποβλήτων.

Ανακατασκευή Τερματικού Εξοπλισμού

Επιδιώκοντας, μεταξύ άλλων, την αύξηση του χρόνου ζωής του εξοπλισμού και την ορθή διαχείριση του απορριπτόμενου εξοπλισμού των πελατών, έχει αναπτυχθεί (Ελλάδα) μονάδα ανακατασκευής του τερματικού εξοπλισμού (δρομολογητές ADSL, VDSL, VoIP κλπ., και αποκωδικοποιητές τηλεόρασης, Satellite και IP).

Ο εξοπλισμός προς ανακατασκευή συλλέγεται από τις εγκαταστάσεις του πελάτη, το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου ή επιστρέφεται από τους πελάτες στο τέλος των συμβολαίων τους, σύμφωνα με τους όρους χρησηδανείου που περιλαμβάνονται σε αυτά.

Στο πλαίσιο της ανακατασκευής, ο εξοπλισμός ελέγχεται, επισκευάζεται εάν είναι απαραίτητο, και επαναπροωθείται στην αγορά πλήρως λειτουργικός και σε συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία. Ο εξοπλισμός που δεν επισκευάζεται, απορρίπτεται / ανακυκλώνεται μέσω των εταιρειών διαχείρισης με τις οποίες συνεργάζεται ο Όμιλος.

Ο ΟΤΕ ήταν η πρώτη, και εξακολουθεί να είναι η μόνη εταιρεία στην Ελλάδα, που ανακατασκευάζει τερματικό εξοπλισμό. Επιπλέον, την τελευταία διετία, ολοκληρώθηκε επένδυση για μια νέα μονάδα ανακατασκευής τερματικού εξοπλισμού. Το 2017, ανακατασκευάστηκαν περισσότερες από 110.000 συσκευές, ενώ κατά τη διάρκεια της περιόδου 2013-2017, ανακυκλώθηκαν περίπου 80.000 συσκευές.

Πληροφορίες για τις ποσότητες αποβλήτων του Ομίλου ΟΤΕ που παράγονται / ανακυκλώνονται είναι διαθέσιμες στο αρχείο «[Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Απορρίμματα](#)».

Έξυπνες Εφαρμογές για τη Διαχείριση Φυσικών Πόρων που αναπτύσσονται από τον Όμιλο ΟΤΕ

Η Έξυπνη Διαχείριση Απορριμμάτων είναι ένα σύστημα για την εξ' αποστάσεως μέτρηση του ποσοστού πληρότητας των κάδων και για τη βελτιστοποίηση της συλλογής και μεταφοράς των απορριμμάτων. Αποτελείται από έναν ασύρματο αισθητήρα υπερήχων που μετράει το ποσοστό πληρότητας, μια web εφαρμογή για τη διαχείριση του συστήματος και την ανάλυση των δεδομένων, καθώς επίσης και από ένα mobile application για την πλοήγηση των οδηγών και τη διαχείριση των εντολών έργου. Η βελτιστοποίηση της συλλογής των απορριμμάτων, μέσω της μείωσης των διαδρομών των απορριματοφόρων, παρέχει άμεση μείωση κόστους ως και 50%. Επίσης συμβάλλει στη μείωση των εκπομπών CO₂ και αποτρέπει την υπερπλήρωση των κάδων, συμβάλλοντας έτσι στη διαμόρφωση ενός πιο καθαρού και βιώσιμου περιβάλλοντος.

Έξυπνη Διαχείριση Υδάτων. Τα δημοτικά δίκτυα ύδρευσης αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα, το σοβαρότερο εκ των οποίων είναι ότι ένα σημαντικό ποσοστό (έως και 60%) του νερού που καταναλώνεται δεν χρεώνεται. Άλλα προβλήματα αφορούν σε διαρροές, παράνομες συνδέσεις και στην υψηλή κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. Με την Έξυπνη Διαχείριση Υδάτων εγκαθίστανται αισθητήρες, μετρητές και ελεγκτές πίεσης στο δίκτυο ύδρευσης με αποτέλεσμα τη σταθεροποίηση της πίεσης του νερού, τη μέτρηση της ποιότητάς του, την ανίχνευση διαρροών και παράνομων συνδέσεων, καθώς επίσης και τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης.

7.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει διαμορφώσει και εφαρμόζει πολιτική για τις μη ionτίζουσες (H/M) ακτινοβολίες όπου αποτυπώνεται η δέσμευσή του να

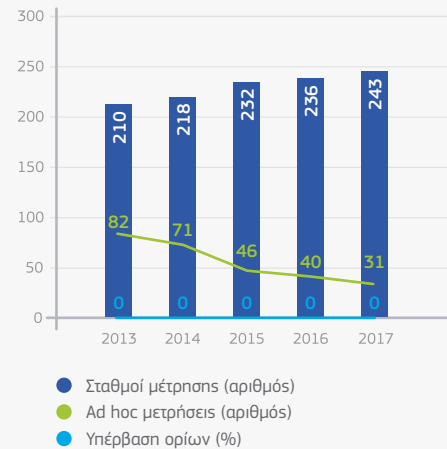
- εφαρμόζει, εξ' ορισμού, την Αρχή της Πρόληψης για το σύνολο των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- συμβάλλει στην προστασία του κοινού, μέσα από ενέργειες διαφάνειας, ενημέρωσης, συμμετοχής και προώθησης της επιστήμης.

Η COSMOTE υποστηρίζει το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων «Πεδίον24», του οποίου μετρήσεις είναι άμεσα διαθέσιμες στο κοινό μέσω της ιστοσελίδας του, και διατηρεί εργαστήριο H/M ακτινοβολίας περιβάλλοντος, πιστοποιημένο κατά το πρότυπο EN ISO / IEC 17025.

Το 2017 πραγματοποιήθηκαν, επιπλέον των μετρήσεων του «Πεδίον24» και του εργαστηρίου της COSMOTE, 20 μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας) έπειτα από αίτημα της COSMOTE. Όλες οι μετρήσεις επιβεβαίωσαν τη μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία, όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό, ενώ και οι δειγματοληπτικές μετρήσεις που πραγματοποίησε η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας - στο 20% τουλάχιστον του συνόλου των σταθμών που λειτουργούν εντός αστικού ιστού κάθε χρόνο,- είχαν το ίδιο αποτέλεσμα.

Για την καλύτερη ανταπόκριση σε ερωτήσεις του κοινού σχετικά με την H/M ακτινοβολία, δημιουργήθηκε ειδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (emfinfo@cosmote.gr).

Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας στην Ελλάδα



Ad hoc μετρήσεις: Επί τόπου μετρήσεις από πιστοποιημένα κατά ISO 17025 εργαστήρια, όπου διαχωρίζεται η συνεισφορά της κινητής τηλεφωνίας, των ραδιοτηλεοπτικών πομπών ή άλλων πηγών στο συνολικό ηλεκτρομαγνητικό υπόβαθρο

- 7 νέοι σταθμοί μέτρησης H/M ακτινοβολίας στο πλαίσιο του «Πεδίον24» το 2017
- 69,2 εκατ. μετρήσεις H/M ακτινοβολίας από την αρχή της λειτουργίας του «Πεδίον24»
- 31 μετρήσεις από το εργαστήριο H/M ακτινοβολίας περιβάλλοντος της COSMOTE το 2017
- Μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού

Το 2017, η ρυθμιστική αρχή της Ρουμανίας (National Authority for Management and Regulation in Communications, ANCOM) πραγματοποίησε 39 μετρήσεις έπειτα από αίτημα εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών. Οι μετρήσεις επιβεβαίωσαν τη μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία, όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό.

Μέσω σταθερών αισθητήρων παρακολούθησης που είναι εγκατεστημένοι σε αστικά κέντρα, η ANCOM δημοσιοποιεί τα αποτελέσματα των μετρήσεων σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον, η ANCOM εκτελεί μετρήσεις με κινητό εξοπλισμό, τα αποτελέσματα των οποίων είναι επίσης διαθέσιμα στο κοινό.

Περισσότερες πληροφορίες για τη συνεχή παρακολούθηση των επιπέδων H/M ακτινοβολίας στην Ρουμανία είναι διαθέσιμες [εδώ](#).

Στην Αλβανία μετρήσεις H/M ακτινοβολίας πραγματοποιούνται σε τριμηνιαία βάση στα κτίρια της εταιρείας και στα ιδιόκτητα καταστήματα. Τα αποτελέσματα, τα οποία ανακοινώνονται στο intranet της εταιρείας στο πλαίσιο της παρακολούθησης των συνθηκών εργασίας, επιβεβαίωσαν τη μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία, όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό. Οι μετρήσεις πραγματοποιούνται από το Τμήμα Ραδιοσυχνοτήτων.

Δράσεις Ενημέρωσης για το 2017

- > **700** έντυπα «Πεδίον 24 - Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας» και «Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία» διανεμήθηκαν μέσω του εμπορικού δικτύου του Ομίλου και των δραστηριοτήτων ενημέρωσης.
- > **360** μαθητές ενημερώθηκαν
- > Ενημερώθηκαν περισσότεροι από **450** εργαζόμενοι.

Εφαρμόζοντας την Αρχή της Πρόληψης

- > Τα επίπεδα H/M πεδίου σε όλους τους Σταθμούς Βάσης, συμμορφώνονται με τα όρια που συστήνει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και η Διεθνής Επιτροπή για την Προστασία από τις μη Ionίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP), καθώς και με τα όρια που θέτει η εθνική νομοθεσία, τα οποία είναι στο 60-70% των ορίων της ICNIRP.
- > Για τους σταθμούς βάσης ασύρματης σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, εκπονούνται μελέτες ραδιοεκπομπών και H/M υποβάθρου (κατά περίπτωση), σε ακτίνα από 50 m έως 300 m, αντίστοιχα, ώστε να επιβεβαιωθεί η τήρηση των ορίων ασφαλούς έκθεσης. Το ποσό που διατέθηκε το 2017 σε προγράμματα και μελέτες σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ήταν € 261.300.
- > Τα προϊόντα που πωλούνται στο δίκτυο καταστημάτων φέρουν τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία σημάνσεις και οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας λειτουργούν εντός των ορίων ασφαλούς έκθεσης σε H/M πεδία (βλ. ενότητα [Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες](#)).

7.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές

Όζον

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εφαρμόζουν διαδικασίες διαχείρισης των ψυκτικών μέσων που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στους σχετικούς Κανονισμούς και στην εθνική νομοθεσία.

Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν την αντικατάσταση του παλαιού εξοπλισμού ή την αντικατάσταση του ψυκτικού μέσου σε εξοπλισμό παλαιού τύπου. Στα συστήματα πυρόσβεσης χρησιμοποιούνται μέσα με μηδενικό δυναμικό καταστροφής όζοντος (Ozone Depleting Potential, ODP). Οι ποσότητες υδροφθορανθράκων (HFC) που συμπληρώθηκαν σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών), για το 2017 ήταν περίπου 8,9 t, που αντιστοιχούν σε εκπομπές

ΑΦΘ 18 kt CO₂ eq (αύξηση κατά 6%, σε σχέση με το 2016). Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 4,8% του συνόλου των εκπομπών ΑΦΘ (άμεσων και έμμεσων) από τη χρήση ενέργειας. Για την ταχύτερη αποκατάσταση των διαρροών (και τον περιορισμό των εκπομπών), πραγματοποιείται συστηματικός έλεγχος των εγκαταστάσεων στο πλαίσιο διορθωτικής και προληπτικής συντήρησης.

Βιοποικιλότητα

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει την αξία της βιοποικιλότητας στις χώρες που λειτουργεί καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ βιοποικιλότητας, βιώσιμης ανάπτυξης και ανθρώπινης ευημερίας. Ταυτόχρονα, η παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε όλη τη χώρα και ανά πάσα χρονική στιγμή, προϋποθέτει ένα γεωγραφικά εκτεταμένο δίκτυο τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων (σταθμοί βάσης και σταθμοί

ασύρματης επικοινωνίας), στο οποίο αναπόφευκτα περιλαμβάνονται και περιοχές του δικτύου Natura 2000, της Σύμβασης RAMSAR και άλλες προστατευόμενες περιοχές.

Στην Ελλάδα, το 2017, 499 σταθμοί βάσης της COSMOTE και 219 σταθμοί βάσης του ΟΤΕ ήταν εγκατεστημένοι σε 191 και 117 περιοχές NATURA αντίστοιχα, καλύπτοντας εκτάσεις 2,495 και 30,35 εκταρίων αντίστοιχα. Στην Ρουμανία, 32 εγκαταστάσεις (31 σταθμοί βάσης και 1 κτίριο) βρίσκονται εντός περιοχών NATURA, καλύπτοντας μια επιφάνεια έκτασης 1,7 εκταρίων, ενώ στην Αλβανία δεν υπάρχουν εγκαταστάσεις εντός προστατευόμενων περιοχών (2017). Περισσότερες πληροφορίες

σχετικά με τις προστατευόμενες περιοχές (π.χ. τοποθεσία, χάρτης, έκταση, προστατευόμενα είδη, κλπ.) είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες της [Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#) (περιοχές NATURA 2000) και της [Συνθήκης RAMSAR](#).

Όλες οι εγκαταστάσεις που βρίσκονται εντός περιοχών NATURA είναι πλήρως αδειοδοτημένες από τις ρυθμιστικές αρχές στην Ελλάδα ([Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων](#)) και στην Ρουμανία ([National Authority for Management and Regulation in Communications](#)). Όλα τα κτίρια και οι εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο ΟΤΕ είναι καταγεγραμμένα και οι σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες.

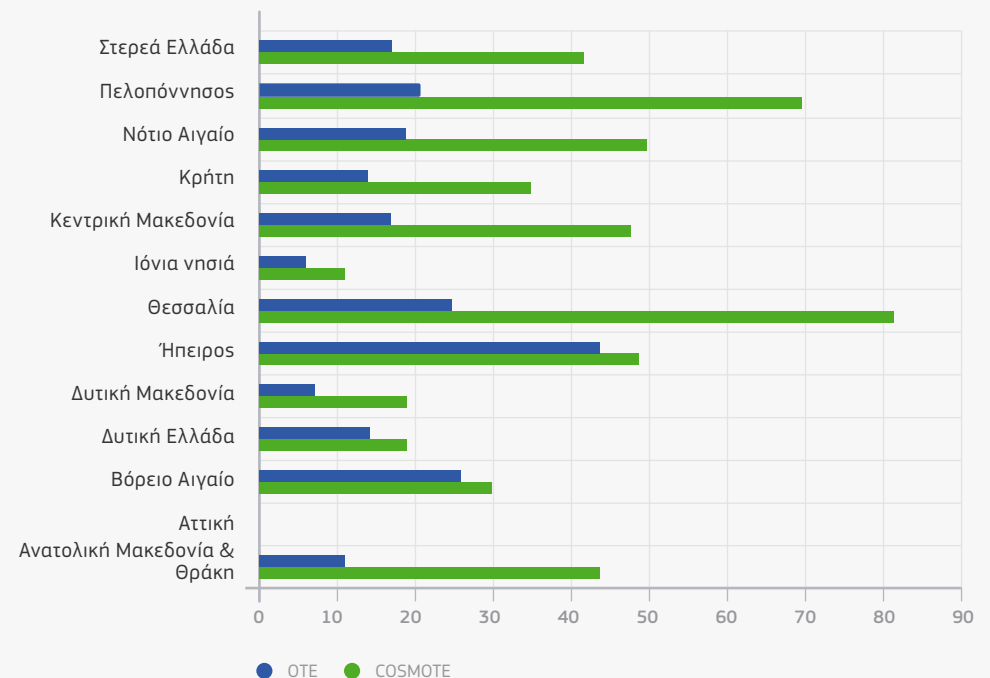
Προσθήκη Ψυκτικών Μέσων

	2015	2016	2017
R407C (kg)	4.475,54	4.091,16	4.367,94
R410A (kg)	1.197,73	1.321,58	1.340,95
R134a (kg)	36,30	38,55	60,00
R417A (kg)	2.078,00	2.191,20	2.436,75
R422 (kg)	220,00	79,00	121,00
R404 (kg)	0,00	0,00	0,00
R427a (kg)	500,00	668,00	605,00

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

- Οι παραπάνω πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες για την Telekom Albania.
- Για το Δυναμικό Παγκόσμιας Αύξησης Θερμοκρασίας (Global Warming Potential) χρησιμοποιούνται οι τιμές που περιλαμβάνονται στο παράρτημα III της Απόφασης 24/CP.19 και προέρχονται από την 4η Έκθεση Αξιολόγησης του IPCC
- Περίπου 2.300 kg R22 (από αντικατάσταση ψυκτικού μέσου ή αλλαγή εξοπλισμού) έχουν αντικατασταθεί.

Αριθμός σταθμών βάσης ΟΤΕ και COSMOTE σε περιοχές NATURA ανά Διοικητική Περιφέρεια στην Ελλάδα



Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε.
Λεωφ. Κηφισίας 99, 151 24 Μαρούσι, Αθήνα, Ελλάδα
cosmote.gr