

**Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017**  
**Παράρτημα**

## Περιεχόμενα

---

### Παράρτημα

Επίδοση 2017	3
Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000	6
Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)	7
Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας - Δήλωση Συμμόρφωσης	9
Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative	11
Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI	25
Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	42

## Βιώσιμη Ανάπτυξη

<b>Όμιλος ΟΤΕ:</b> Έκδοση Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Προφίλ Απολογισμού</a>
<b>Όμιλος ΟΤΕ:</b> Ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Ανάλυση Ουσιαστικότητας</a>
<b>Όμιλος ΟΤΕ:</b> Περαιτέρω ενσωμάτωση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών στην επιχειρηματική στρατηγική	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης και Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών</a>

## Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

<b>Όμιλος ΟΤΕ:</b> Η ενίσχυση της κουλτούρας κινδύνου (risk culture) εντός του οργανισμού, με τον καθορισμό και την εφαρμογή της διάθεσης ανάληψης κινδύνων (risk appetite), με χρονικό ορίζοντα διετίας.	Ε	Η εφαρμογή της διάθεσης ανάληψης κινδύνων (risk appetite) εγκρίθηκε από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ. Βλ. ενότητα <a href="#">Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</a>
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης σύμφωνα με το πρότυπο IDW Assurance Standard 980 "Principles for the Proper Performance of Reasonable Assurance Engagements Relating to Compliance Management Systems"	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</a>
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37001:2016 «Συστήματα Διαχείρισης Κατά της Δωροδοκίας, καθώς και κατά ISO 19600:2014 (attestation) «Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης»	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</a>
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Επικαιροποίηση των εταιρικών ρίσκων και βελτιστοποίηση προγράμματος Επιχειρησιακής Συνέχειας	Π	Οι εταιρικοί κίνδυνοι επικαιροποιήθηκαν μέσω της εκτεταμένης ανάλυσης επιχειρησιακών επιπτώσεων που πραγματοποιήθηκε σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Η βελτιστοποίηση του προγράμματος Επιχειρησιακής Συνέχειας επιτεύχθηκε με την ενημέρωση και την ανάπτυξη σχεδίων διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας που καλύπτουν την πλειοψηφία των κρίσιμων διεργασιών και υπηρεσιών. Βλ. ενότητα <a href="#">Επιχειρησιακή Συνέχεια</a> .
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Αύξηση των χρηστών των mobile apps κατά 50%	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Ψηφιακός Μετασχηματισμός</a> .
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> 1,3 εκ πελάτες να χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό λογαριασμό	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Ψηφιακός Μετασχηματισμός</a> .
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Υλοποίηση και εγκατάσταση συστήματος για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών	Π	Το σύστημα παρακολούθησης της συμμόρφωσης σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών στοχεύει στη συνεχή ή την κατά περίπτωση επαλήθευση του επιπέδου ασφάλειας των συστημάτων. Η ανάπτυξη του συστήματος ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2017, ακολουθούμενη από μια δοκιμαστική περίοδο.
<b>ΟΤΕ-COSMOTE:</b> Προετοιμασία για την υλοποίηση του νέου Ευρωπαϊκού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR)	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</a> .
<b>Όμιλος ΟΤΕ:</b> Νέο Μητρώο Προμηθευτών, με στοιχεία υφιστάμενων και δυνητικών προμηθευτών.	Π	Ένα νέο μητρώο προμηθευτών αναπτύχθηκε το 2017. Το νέο αυτό μητρώο επιτρέπει σε νέους προμηθευτές να εκφράσουν το ενδιαφέρον τους για συνεργασία με τον Όμιλο ΟΤΕ καταχωρώντας το εταιρικό τους προφίλ. Προμηθευτές οι οποίοι έχουν συνεργαστεί με τον Όμιλο στο παρελθόν, μπορούν να ενημερώνουν το προφίλ τους, όταν είναι απαραίτητο.

## Στόχοι 2017

## Επίδοση 2017

<b>OTE-COSMOTE:</b> Αξιολόγηση προμηθευτών που αντιστοιχούν στο 80% και στο 90% του ετήσιου όγκου προμηθειών αντίστοιχα του ΟΤΕ και της COSMOTE	M	Το 2017, αξιολογήθηκαν 171 προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 78% του ετήσιου όγκου προμηθειών του ΟΤΕ και 148 προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 91% του ετήσιου όγκου προμηθειών της COSMOTE. Βλ. ενότητα <a href="#">Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</a> .
---	---	---

### Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη

<b>OTE-COSMOTE:</b> Δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας, όπου ψηφιακά εργαλεία θα υποστηρίζουν τα συστήματα και τις διαδικασίες Ανθρώπινου Δυναμικού, με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων	Π	Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός εξελιγμένου συστήματος διαχείρισης εγγράφων (HR DigiFile) ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και COSMOTE E-value (το οποίο θα είναι σύντομα διαθέσιμο και στις υπόλοιπες εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα), το οποίο περιλαμβάνει την ψηφιοποίηση όλων των αρχείων/φακέλων ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή όλων των αρχείων των εργαζομένων χωριστά. Ανάπτυξη και εφαρμογή της πλατφόρμας HR DigiFlow Platform, για τους εργαζόμενους σε ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ, η οποία επιτρέπει την ηλεκτρονική έγκριση, αποθήκευση και ανάκτηση εγγράφων σχετικά με θέματα ανθρώπινου δυναμικού. Ο σχεδιασμός της πλατφόρμας επιτρέπει την έγκριση μέσω κινητού και τη διασύνδεση με άλλα IT συστήματα του Ομίλου. Οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε μια ηλεκτρονική πλατφόρμα αναζήτησης θέσεων εργασίας (HR Suite) όπου μπορούν να αιτηθούν για θέσεις εργασίας εντός του Ομίλου ΟΤΕ ή να αναζητήσουν ευκαιρίες διεθνούς σταδιοδρομίας εντός του Ομίλου Deutsche Telekom. Βλ. ενότητα <a href="#">Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Προσέγγιση (Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη)</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Σχεδιασμός προγραμμάτων ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων για τους εργαζόμενους	Π	Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει σε εναλλακτικές μεθόδους κατάρτισης, με έμφαση σε πλατφόρμες ψηφιακής εκπαίδευσης οι οποίες επιτρέπουν σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους. Βλ. ενότητα <a href="#">Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Σχεδιασμός και υλοποίηση ενός νέου και ενιαίου μοντέλου περιγραφής θέσεων και ρόλων για όλους τους εργαζόμενους	Π	Το 2017, ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός του νέου, ενιαίου μοντέλου περιγραφής θέσεων και ρόλων για όλους τους εργαζόμενους, το οποίο συνοδεύτηκε από τον προσδιορισμό και την ανάλυση των διακριτών ρόλων σε όλες τις Επιχειρησιακές Μονάδες. Βλ. ενότητα <a href="#">Προσέγγιση (Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη)</a>

### Ψηφιακή Κοινωνία

<b>OTE-COSMOTE:</b> Διάθεση λύσεων IoT στην αγορά	Π	Το 2017, ξεκίνησαν νέες υπηρεσίες όπως η e-Fuel Management. Βλ. ενότητα <a href="#">Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη</a> .
<b>OTE-COSMOTE:</b> Επέκταση των ερευνητικών δραστηριοτήτων σε νέες τεχνολογίες αιχμής	Π	Συμμετοχή σε 7 νέα ερευνητικά προγράμματα, συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για 5G δίκτυα (πλέον των 4 ήδη υφιστάμενων), και ανάπτυξη (εσωτερική δραστηριότητα) μιας πιλοτικής IoT πλατφόρμας δοκιμών. Βλ. ενότητα <a href="#">Έρευνα και Καινοτομία</a> .

### Καλύτερος Κόσμος για Όλους

<b>OTE-COSMOTE:</b> Ενίσχυση πρωτοβουλιών ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων παιδιών και νέων	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Κοινωνική Συνεισφορά</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Ενίσχυση πρωτοβουλιών ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων ατόμων τρίτης ηλικίας	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Κοινωνική Συνεισφορά</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Συνέχιση στήριξης δράσεων που ανταποκρίνονται σε σημαντικές και επίκαιρες ανάγκες της κοινωνίας	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Κοινωνική Συνεισφορά</a>

## Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους

<b>OTE-COSMOTE:</b> Συμβολή στην επίτευξη των στόχων μείωσης των εκπομπών ΑΦΘ που έχουν τεθεί σε επίπεδο Ομίλου DT κατά 20% έως το 2020 σε σχέση με το 2008, με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων εξοικονόμησης ενέργειας και περιορισμού των εκπομπών CO <sub>2</sub>	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</a> <a href="#">Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Μείωση των εκπομπών CO <sub>2</sub> (score 1 και score 2) κατά 3% σε σχέση με τις εκπομπές του 2008	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Επέκταση του πεδίου εφαρμογής και πιστοποίηση του Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης (σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 50001:2011) σε τουλάχιστον 5 κτίρια και 5 σταθμούς βάσης	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Προσέγγιση (Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους)</a>
<b>OTE:</b> Σταθεροποίηση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στα επίπεδα του 2016	Όχι	Βλ. ενότητα <a href="#">Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</a>
<b>COSMOTE:</b> Περιορισμός της αύξησης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στο 5% σε σχέση με το 2016.	Όχι	Βλ. ενότητα <a href="#">Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</a>
<b>OTE-COSMOTE:</b> Βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης στόλου οχημάτων κατά 1%	Π	Η κατανάλωση ενέργειας μειώθηκε κατά 2,4% ενώ η ειδική κατανάλωση (σε kWh/km) βελτιώθηκε κατά 1,5%.
<b>OTE-COSMOTE:</b> Επέκταση πεδίου εφαρμογής του ολοκληρωμένου προγράμματος ανακύκλωσης υλικών συσκευασίας σε 2 νέα κτίρια	Όχι	Αποφασίστηκε να μην επεκταθεί περαιτέρω το πεδίο εφαρμογής του προγράμματος, αλλά να υλοποιηθούν βελτιωτικές παρεμβάσεις στα 17 κτίρια που ήδη συμμετέχουν στο πρόγραμμα
<b>OTE-COSMOTE:</b> Ανακύκλωση του 100% των επικίνδυνων και τεχνικών απορριμμάτων που αποσύρονται	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Κυκλική Οικονομία</a>
<b>COSMOTE:</b> Εγκατάσταση 7 πρόσθετων σταθμών μέτρησης ακτινοβολίας	Π	Βλ. ενότητα <a href="#">Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</a>

ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ: Π = Πλήρως Μ = Μερικώς Ε = Σε εξέλιξη Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

## Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000

Αρχή που Εφαρμόζεται	Μέθοδοι	Αναφορά στον Απολογισμό
<b>Συμμετοχικότητα</b>	Ορισμός των βασικών ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση βασικών θεμάτων	<a href="#">Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</a> <a href="#">Ενδιαφερόμενα Μέρη</a> <a href="#">Ανάλυση Ουσιαστικότητας</a> <a href="#">Παράρτημα / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI</a>
<b>Ουσιαστικότητα</b>	Ορισμός των θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της	<a href="#">Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</a> <a href="#">Ενδιαφερόμενα Μέρη</a> <a href="#">Ανάλυση Ουσιαστικότητας</a> <a href="#">Παράρτημα / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI</a>
<b>Ανταπόκριση</b>	Ανταπόκριση σε βασικά θέματα και στη διαφάνεια, όσον αφορά στην απόδοση	<a href="#">Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</a> <a href="#">Ενδιαφερόμενα Μέρη</a> <a href="#">Ανάλυση Ουσιαστικότητας</a> <a href="#">Παράρτημα / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI</a>

## Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)

Για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την κάλυψη των αναγκών της κοινωνίας, στη δύσκολη εποχή που διανύουμε, η τήρηση των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ από τις επιχειρήσεις αποκτά ζωτική σημασία. Ο Όμιλος ΟΤΕ, η κορυφαία εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα και ένας από τους πιο ισχυρούς παρόχους τηλεπικοινωνιών στην Ν.Α. Ευρώπη, με αυτές τις Αρχές, την κοινωνική συνεισφορά και την αξιοποίηση της τεχνολογίας, έχει ως όραμα τη συμβολή στη δημιουργία ενός κόσμου καλύτερου για όλους.

### Μιχάλης Τσαμάς

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ

Από το 2008, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ υποστηρίζουν το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, τη μεγαλύτερη οικειοθελή πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον κόσμο και ακολουθούν τις δέκα οικουμενικές αρχές που αφορούν στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των προτύπων εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 περιλαμβάνει μια λεπτομερή παρουσίαση των προτεραιοτήτων, των δραστηριοτήτων, των στόχων και των αποτελεσμάτων των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ, απαντώντας και στα 21 κριτήρια του Advanced COP.



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

### Κριτήρια

### Αναφορά στον Απολογισμό

#### Εφαρμογή των Δέκα Αρχών στις Στρατηγικές και τις Λειτουργίες

1 Ο COP περιγράφει την ενσωμάτωση σε εταιρικές λειτουργίες και επιχειρηματικές μονάδες	<u>Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</u>
2 Ο COP περιγράφει την εφαρμογή στην αλυσίδα αξίας	<u>Προσέγγιση (Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα), Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>

#### Αξιόπιστες Πολιτικές και Διαδικασίες Διαχείρισης Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

3 Ο COP περιγράφει ισχυρές δεσμεύσεις, στρατηγικές ή πολιτικές στον τομέα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u>
4 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης για την ενσωμάτωση των αρχών για τα ανθρώπινα δικαιώματα	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u>
5 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικούς μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης της ενσωμάτωσης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u>

#### Αξιόπιστες Πολιτικές και Διαδικασίες Διαχείρισης Θεμάτων Εργασίας

6 Ο COP περιγράφει ισχυρές δεσμεύσεις, στρατηγικές ή πολιτικές σε θέματα εργασίας	<u>Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη</u>
7 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης για την ενσωμάτωση των αρχών για θέματα εργασίας	<u>Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη</u>
8 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικούς μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης της ενσωμάτωσης των θεμάτων εργασίας	<u>Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη</u>

## Αξιόπιστες Πολιτικές και Διαδικασίες Διαχείρισης Περιβάλλοντος

9 Ο COP περιγράφει ισχυρές δεσμεύσεις, στρατηγικές ή πολιτικές στον τομέα της περιβαλλοντικής διαχείρισης	<u>Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους</u>
10 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης για την ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών αρχών	<u>Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους</u>
11 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικούς μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης για την περιβαλλοντική διαχείριση	<u>Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους</u>

## Αξιόπιστες Πολιτικές και Διαδικασίες Διαχείρισης Καταπολέμησης της Διαφθοράς

12 Ο COP περιγράφει ισχυρές δεσμεύσεις, στρατηγικές ή πολιτικές στον τομέα της καταπολέμησης της διαφθοράς	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
13 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης για την ενσωμάτωση της αρχής για την καταπολέμηση της διαφθοράς	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>
14 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικούς μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης για την ενσωμάτωση της καταπολέμησης της διαφθοράς	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>

## Δράση για την Υποστήριξη των Ευρύτερων Στόχων και Θεμάτων του ΟΗΕ

15 Ο COP περιγράφει τη συνεισφορά της βασικής επιχειρηματικής λειτουργίας στους στόχους και τα θέματα του ΟΗΕ	<u>Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών</u>
16 Ο COP περιγράφει στρατηγικές κοινωνικών επενδύσεων και φιλανθρωπίας	<u>Κοινωνική Συνεισφορά</u>
17 Ο COP περιγράφει τη στήριξη και συμμετοχή στη δημόσια πολιτική	<u>Υπεύθυνος Ανταγωνισμός, Συνδεσιμότητα για Όλους</u>
18 Ο COP περιγράφει συνεργασίες και συλλογικές δράσεις	<u>Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις, Παράρτημα / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI</u>

## Διακυβέρνηση και Ηγεσία Εταιρικής Βιωσιμότητας

19 Ο COP περιγράφει τη δέσμευση και διοίκηση από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο	<u>Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης</u>
20 Ο COP περιγράφει την έγκριση και εποπτεία από το Διοικητικό Συμβούλιο	<u>Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης</u>
21 Ο COP περιγράφει την εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών	<u>Ενδιαφερόμενα Μέρη, Παράρτημα / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI</u>



## Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας - Δήλωση Συμμόρφωσης

Ο Όμιλος ΟΤΕ ως Πρεσβευτής Βιωσιμότητας στην Πρωτοβουλία για τη Βιώσιμη Ελλάδα 2020, συμμετείχε το 2015 στην ανάπτυξη του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας, ο οποίος παρουσιάστηκε τον Απρίλιο του 2016. Ο Όμιλος συμμορφώνεται και με τα 20 κριτήρια του Κώδικα.

### Τα 20 Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας: Δράσεις που καταγράφονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017

Πυλώνας	Κριτήριο	Αναφορά στον Απολογισμό
<b>Στρατηγική</b>	1. Στρατηγική ανάλυση και δράση	<u>Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</u>
	2. Ουσιαστικότητα	<u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>
	3. Στοχοθέτηση	<u>Επίδοση 2017 και Στόχοι 2018</u> <u>Παραρτήματα / Επίδοση 2017</u>
	4. Διαχείριση της αλυσίδας αξίας	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>
<b>Διαδικασία Διαχείρισης</b>	5. Υπευθυνότητα	<u>Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης</u>
	6. Κανόνες και διαδικασίες	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης</u>
	7. Καταγραφή και παρακολούθηση	<u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u> <u>Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης</u> <u>Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης</u> <u>Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης</u>
	8. Πολιτικές αμοιβών και κίνητρα για τη βιώσιμη ανάπτυξη	<u>Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης</u> <u>Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων</u>
	9. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη	<u>Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>
	10 Προϊοντική υπευθυνότητα και καινοτομία	<u>Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη</u> <u>Έρευνα και Καινοτομία</u> <u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u>

Πυλώνας	Κριτήριο	Αναφορά στον Απολογισμό
<b>Περιβάλλον</b>	11. Χρήση φυσικών πόρων	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u> <u>Κυκλική Οικονομία</u>
	12. Διαχείριση πόρων	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u> <u>Κυκλική Οικονομία</u>
	13. Εκπομπές αερίων και κλιματική αλλαγή	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u> <u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u>
<b>Κοινωνία</b>	14. Εργασιακά δικαιώματα	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u> <u>Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u> <u>Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ</u> <u>Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ</u>
	15. Ίσες ευκαιρίες	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u> <u>Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</u> <u>Υγεία και Ασφάλεια</u> <u>Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ</u>
	16. Απασχόληση	<u>Προσέγγιση (Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη)</u> <u>Απασχόληση</u> <u>Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων</u> <u>Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u>
	17. Ανθρώπινα δικαιώματα και προμηθευτική αλυσίδα	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u> <u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u> <u>Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ</u>
	18. Ενίσχυση τοπικών κοινωνιών	<u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u> <u>Συνδεσιμότητα για Όλους</u> <u>Κοινωνική Συνεισφορά</u>
	19. Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες και πολιτική επιρροή	<u>Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις</u> <u>Υπεύθυνος Ανταγωνισμός</u>
	20. Πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>

## Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ για το 2017, έχει συνταχθεί «σε συμφωνία» (in accordance) με τη Βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών G4 του Global Reporting Initiative (GRI) G4.

### Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Στρατηγική και Ανάλυση</b>			
G4-1	<u>Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου</u>	☑	Δήλωση ανώτατου αρμόδιου λήψης αποφάσεων
<b>Προφίλ του Οργανισμού</b>			
G4-3	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Επωνυμία του οργανισμού
G4-4	<u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u>	☑	Μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες
G4-5	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Έδρα οργανισμού
G4-6	<u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u>	☑	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται
G4-7	<u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u>	☑	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή
G4-8	<u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u> <u>Συνδεσιμότητα για Όλους</u>	☑	Αγορές που εξυπηρετούνται
G4-9	<u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u>	☑	Μέγεθος του οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό
G4-10	<u>Απασχόληση</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u>	☑	Εργατικό δυναμικό ανά τύπο απασχόλησης, περιοχή, φύλο
G4-11	<u>Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</u>	☑	Κάλυψη συμβάσεων συλλογικής διαπραγμάτευσης
G4-12	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>	☑	Εφοδιαστική αλυσίδα οργανισμού

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
G4-13	Δεν υπήρξε κάποια σημαντική αλλαγή.	☑	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου του Απολογισμού
G4-14	<u>Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</u> <u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης</u> <u>Υγεία και Ασφάλεια</u> <u>Προσέγγιση (Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους)</u>	☑	Προληπτική προσέγγιση
G4-15	<u>Προφίλ Απολογισμού</u> <u>Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις</u> <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Συμμετοχή σε Φορείς και Πρωτοβουλίες</u>	☑	Εξωτερικοί χάρτες, κώδικες και αρχές
G4-16	<u>Συμμετοχές, Δείκτες και Διακρίσεις</u> <u>Υπεύθυνος Ανταγωνισμός</u> <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Συμμετοχή σε Φορείς και Πρωτοβουλίες</u>	☑	Ιδιότητα μέλους σε σωματεία και φορείς υποστήριξης

#### Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα και Όρια

G4-17	<u>Προφίλ Απολογισμού</u> <u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u>	☑	Δομή λειτουργιών οργανισμού
G4-18	<u>Προφίλ Απολογισμού</u> <u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>	☑	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των ορίων των θεμάτων
G4-19	<u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u> <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>	☑	Ουσιαστικά θέματα
G4-20	<u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>	☑	Όρια ουσιαστικών θεμάτων εντός του οργανισμού
G4-21	<u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u>	☑	Όρια ουσιαστικών θεμάτων εκτός του οργανισμού
G4-22	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Επιπτώσεις και επεξήγηση των αναθεωρήσεων των πληροφοριών
G4-23	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Σημαντικές αλλαγές στον Απολογισμό (αντικείμενο, όρια)

#### Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

G4-24	<u>Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>	☑	Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν
-------	---	---	---

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>G4-25</b>	<u>Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>	☑	Προσδιορισμός και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών για συμμετοχή
<b>G4-26</b>	<u>Προφίλ Απολογισμού</u> <u>Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</u> <u>Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Ανάλυση Ουσιαστικότητας</u> <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενδιαφερόμενα Μέρη</u> <u>Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών</u> <u>Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων</u>	☑	Προσεγγίσεις για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών
<b>G4-27</b>	<u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενδιαφερόμενα Μέρη</u>	☑	Θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη

#### Προφίλ Απολογισμού

<b>G4-28</b>	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Περίοδος Απολογισμού
<b>G4-29</b>	Ο προηγούμενος Απολογισμός αναφερόταν στην περίοδο 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2016.	☑	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου Απολογισμού
<b>G4-30</b>	Ετήσιος	☑	Κύκλος Απολογισμού
<b>G4-31</b>	<u>Προφίλ Απολογισμού</u>	☑	Σημείο επικοινωνίας σχετικά με τον Απολογισμό
<b>G4-32</b>	<u>Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative</u>	☑	Πίνακας δεικτών GRI
<b>G4-33</b>	<u>Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης</u>	☑	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης

#### Διακυβέρνηση

<b>G4-34</b>	<u>Εταιρική Διακυβέρνηση</u> <u>Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης</u> <u>Προσέγγιση (Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους)</u>	☑	Δομή Διακυβέρνησης
--------------	--	---	--------------------

#### Ηθική και Ακεραιότητα

<b>G4-56</b>	<u>Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</u> <u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης</u> <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης</u>	☑	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς του οργανισμού
--------------	--	---	---

## Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>				
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Οικονομική Επίδοση</b>				
<b>G4-DMA</b>	<u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u> <u>Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
<b>G4-EC1</b>	<u>Γενική Παρουσίαση Ομίλου</u>		☑	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται
<b>G4-EC2</b>	<u>Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη</u> <u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u>			Οικονομικές επιπτώσεις λόγω κλιματικής αλλαγής
<b>G4-EC4</b>	Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεν λαμβάνουν κρατική επιδότηση (πέραν της συμμετοχής σε ανταγωνιστικά ή αναπτυξιακά έργα συγχρηματοδοτούμενα από το Ελληνικό Δημόσιο και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή), φοροαπαλλαγή ή οικονομική ενίσχυση από το κράτος			Οικονομική βοήθεια από την Κυβέρνηση
<b>Παρουσία στην Αγορά</b>				
<b>G4-EC5</b>	<u>Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</u>			Κατώτατος μισθός πρόσληψης σε σύγκριση με τον βασικό μισθό
<b>G4-EC6</b>	Αν και δεν υπάρχει επίσημα διατυπωμένη πολιτική του Ομίλου για την πρόσληψη ατόμων από τις τοπικές κοινωνίες, στην πράξη η εντοπιότητα συνυπολογίζεται, σε μια προσπάθεια για την περαιτέρω στήριξη των τοπικών κοινωνιών και την προαγωγή της ευημερίας των εργαζομένων. Σημειώνεται ότι το 75% των Chief Officers και Executive Directors των εταιρειών είναι πολίτες των χωρών που δραστηριοποιείται ο Όμιλος.			Τοπικές προσλήψεις
<b>Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις</b>				
<b>G4-EC7</b>	<u>Συνδεσιμότητα για Όλους</u> <u>Κοινωνική Συνεισφορά</u> <u>Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</u> <u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u>			Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που ωφελούν το κοινό
<b>G4-EC8</b>	<u>Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη</u> <u>Προσιτές Τιμές για Όλους</u> <u>Πρόσβαση σε Όλους</u> <u>Κοινωνική Συνεισφορά</u>			Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Πρακτικές Προμηθειών</b>				
<b>G4-EC9</b>	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>			Τοπικοί προμηθευτές
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>				
<b>Υλικά</b>				
<b>G4-EN1</b>	<u>Κυκλική Οικονομία</u> Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεν έχουν μεταποιητική δραστηριότητα αλλά παρέχουν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και προϊόντα. Έτσι, η διαχείριση υλικών αφορά κυρίως χαρτί και υλικά συσκευασίας (για τα προϊόντα που διαθέτουν στην αγορά).			Όγκος υλικών που χρησιμοποιήθηκαν
<b>G4-EN2</b>				Υλικά από ανακύκλωση
<b>Ενέργεια</b>				
<b>G4-EN3</b>	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</u>		☑	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού
<b>G4-EN5</b>	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u>		☑	Ενεργειακή ένταση
<b>G4-EN6</b>	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</u>			Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας
<b>G4-EN7</b>	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u>			Μειώσεις των ενεργειακών απαιτήσεων προϊόντων και υπηρεσιών
<b>Νερό</b>				
<b>G4-EN8</b>	<u>Κυκλική Οικονομία</u>			Συνολική άντληση νερού κατά πηγή
<b>G4-EN9</b>	<u>Κυκλική Οικονομία</u>			Πηγές νερού που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση νερού
<b>G4-EN10</b>	<u>Κυκλική Οικονομία</u>			Ποσοστό και συνολικός όγκος νερού που ανακυκλώνεται και επαναχρησιμοποιείται

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Βιοποικιλότητα</b>				
<b>G4-EN11</b>	<u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u> Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται για την ελαχιστοποίηση των ενδεχόμενων επιπτώσεων που θα μπορούσαν να έχουν οι δραστηριότητές του (σταθερή, κινητή τηλεφωνία και γραφεία) στη βιοποικιλότητα:			Ιδιόκτητες, εκμισθωμένες ή διαχειριζόμενες λειτουργικές εγκαταστάσεις μέσα ή κοντά σε προστατευμένες περιοχές και περιοχές με υψηλής αξίας βιοποικιλότητα εκτός προστατευμένων περιοχών
<b>G4-EN12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Οι πιθανές επιπτώσεις σχετίζονται κυρίως με τη λειτουργία των απαραίτητων για την παροχή αξιόπιστων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, εγκαταστάσεων σε απομονωμένες περιοχές (κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία), καθώς και σε έργα υποδομής για την αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (παραγωγή απορριμμάτων).</li> </ul>			Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων που έχουν οι δραστηριότητες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες στη βιοποικιλότητα των προστατευμένων περιοχών και των περιοχών με υψηλής αξίας βιοποικιλότητα εκτός προστατευμένων περιοχών
<b>G4-EN13</b>				Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται
<b>G4-EN14</b>	<p>Στις εκάστοτε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) που εκπονούνται και υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές (όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία), λαμβάνονται υπόψη όλες οι πιθανές επιπτώσεις. Στις περιπτώσεις που οι δραστηριότητες γειτνιάζουν με προστατευόμενες περιοχές (NATURA, SPA, RAMSAR, CORINE, IBA) και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας, γίνεται ειδική αναφορά σχετικά. Τα περιεχόμενα των μελετών αυτών, όπως και η αδειοδοτική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει και ένα στάδιο δημόσιας διαβούλευσης, καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία. Οι μελέτες αυτές, στη βάση της υφιστάμενης επιστημονικής γνώσης, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα είναι αμελητέες και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν οικότοποι που απαιτούν προστασία ή αποκατάσταση από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Η πλειονότητα των εγκαταστάσεων είναι μικρού μεγέθους, χωρίς μόνιμο προσωπικό και με περιορισμένες ανάγκες μετακινήσεων κατά τη φάση της λειτουργίας τους.</li> </ul>			Συνολικός αριθμός ειδών που περιλαμβάνονται στην Κόκκινη Λίστα της IUCN και στους εθνικούς καταλόγους διατήρησης ειδών, με οικότοπους σε περιοχές που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες, κατά επίπεδο κινδύνου εξαφάνισης
<b>Εκπομπές</b>				
<b>G4-EN15</b>	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u> <u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</u>		☑	Άμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου
<b>G4-EN16</b>	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</u>		☑	Έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου από την ενέργεια
<b>G4-EN17</b>	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u>			Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου



Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>G4-EN18</b>	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u>		☑	Ένταση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου
<b>G4-EN19</b>	<u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</u>			Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
<b>G4-EN20</b>	<u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u>			Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν τη στιβάδα του όζοντος
<b>G4-EN21</b>	<u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Άμεσες Εκπομπές Λοιπών Αερίων</u>			NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές
<b>Υγρές Εκροές και Απόβλητα</b>				
<b>G4-EN22</b>	<u>Κυκλική Οικονομία</u>			Συνολική απόρριψη νερού κατά ποιότητα και προορισμό
<b>G4-EN23</b>	<u>Κυκλική Οικονομία</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Απορρίμματα</u>		☑	Απόβλητα με βάση τον τύπο και τη μέθοδο απόρριψης
<b>G4-EN24</b>	<u>Κυκλική Οικονομία</u> Δεν σημειώθηκαν απώλειες ή διαρροές υγρών κατά τη διαχείριση συσσωρευτών και λιπαντικών			Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών
<b>G4-EN25</b>	<u>Κυκλική Οικονομία</u>			Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργασμένων αποβλήτων που θεωρούνται επικίνδυνα σύμφωνα με τους όρους των Παραρτημάτων I, II, III και VIII της Σύμβασης της Βασιλείας2 και ποσοστό αποβλήτων που διακινείται διεθνώς
<b>G4-EN26</b>	<u>Κυκλική Οικονομία</u>			Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση προστασίας και αξία της βιοποικιλότητας των υδάτινων φορέων και των σχετικών οικοτόπων που επηρεάζονται σημαντικά από τις υδάτινες απορρίψεις και τις απορροές του οργανισμού
<b>Προϊόντα και Υπηρεσίες</b>				
<b>G4-EN27</b>	<u>Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</u> <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Θόρυβος και Οπτική Όχληση (Δείκτης G4-EN27)</u>			Βαθμός περιορισμού των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και υπηρεσιών

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>G4-EN28</b>	<p>Οι συλλεχθείσες ποσότητες προϊόντων από το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου (που στη συνέχεια προωθούνται για ανακύκλωση), δεν περιλαμβάνουν μόνο προϊόντα του Ομίλου, ενώ προϊόντα του Ομίλου συγκεντρώνονται και σε άλλα σημεία πώλησης και κατά συνέπεια δεν είναι εφικτός ο υπολογισμός του ποσοστού των πωληθέντων προϊόντων που πραγματικά ανακυκλώνονται.</p> <p>Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εφαρμόζουν πρόγραμμα παρακολούθησης (για τις συσκευασίες των προϊόντων που παράγουν και διαθέτουν στην αγορά) και συμμετέχουν σε συλλογικά συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Κατά συνέπεια, οι εταιρείες δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν τις ποσότητες των υλικών συσκευασίας που ανακτώνται και ανακυκλώνονται, καθώς αυτό αποτελεί αρμοδιότητα των εν λόγω συστημάτων</p>			Ποσοστό πωλούμενων προϊόντων και υλικών συσκευασίας που ανακτώνται, κατά κατηγορία
<b>Συμμόρφωση</b>				
<b>G4-EN29</b>	<p>Το 2017, επιβλήθηκαν περιβαλλοντικά πρόστιμα ύψους € 15.736,4, ενώ δεν υπήρξαν μη χρηματικές κυρώσεις ή αγωγές μέσω των μηχανισμών επίλυσης διαφορών. Το ποσό αυτό ενδέχεται να μειωθεί λόγω δικαστικών διαδικασιών</p>			Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς
<b>Μεταφορές</b>				
<b>G4-EN30</b>	<p><u>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</u>  <u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Άμεσες Εκπομπές Λοιπών Αερίων</u>  <u>Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</u></p>			Σημαντικές περιβαλλοντικές επιδράσεις από τη μεταφορά προϊόντων και άλλων αγαθών και υλικών για τις δραστηριότητες του οργανισμού, και μεταφορά μελών του ανθρώπινου δυναμικού
<b>Λοιπά Περιβαλλοντικά Θέματα</b>				
<b>G4-EN31</b>	<p>Οι περιβαλλοντικές δαπάνες, το 2017, ήταν € 997.195. Οι κατηγορίες δαπανών που περιλαμβάνονται είναι η διαχείριση και διάθεση απορριμμάτων, οι μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων, η εξωτερική πιστοποίηση των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης και η πραγματοποίηση μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας</p>			Συνολικές δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, κατά τύπο
<b>Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών</b>				
<b>G4-EN32</b>	<p><u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u></p>			Ποσοστό νέων προμηθευτών που ελέγχθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>G4-EN33</b>	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>			Σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές περιβαλλοντικές επιδράσεις στην εφοδιαστική αλυσίδα, και ενέργειες που αναλήφθηκαν
<b>Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για το Περιβάλλον</b>				
<b>G4-EN34</b>	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>			Αριθμός αναφορών για περιβαλλοντικές επιδράσεις που υποβλήθηκαν, αντιμετωπίστηκαν και επιλύθηκαν μέσα από επίσημους μηχανισμούς διαχείρισης αναφορών

#### ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ

<b>Απασχόληση</b>				
<b>G4-LA1</b>	<u>Απασχόληση Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u>			Κινητικότητα εργαζομένων
<b>G4-LA2</b>	<u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Παροχές σε Εργαζομένους</u>			Παροχές για εργαζομένους πλήρους απασχόλησης
<b>G4-LA3</b>	Όλοι οι εργαζόμενοι, άνδρες και γυναίκες, επέστρεψαν κανονικά στην εργασία τους			Επιστροφή από γονική άδεια και ποσοστά διακράτησης προσωπικού ανά φύλο
<b>Σχέσεις Εργαζομένων / Διοίκησης</b>				
<b>G4-LA4</b>	Στον Όμιλο ΟΤΕ, για κάθε σημαντική αλλαγή στη λειτουργία του (π.χ. αναδιοργάνωση, αναθέσεις δραστηριοτήτων σε τρίτες εταιρείες, διακοπή εργασιών, επεκτάσεις, νέες θέσεις εργασίας, εξαγορές, πώληση μέρους ή του συνόλου της εταιρείας, ή συγχωνεύσεις), οι εταιρείες του Ομίλου ενημερώνουν ή διαβουλεύονται με τις πιο αντιπροσωπευτικές συνδικαλιστικές οργανώσεις, ανάλογα με την περίπτωση, εφαρμόζοντας το ισχύον κάθε φορά νομοθετικό πλαίσιο			Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης πριν από λειτουργικές αλλαγές
<b>Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία</b>				
<b>G4-LA6</b>	<u>Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u>		☑	Επαγγελματικές ασθένειες, απώλειες ημερών εργασίας και θάνατοι
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Κατάρτιση και Εκπαίδευση</b>				
<b>G4-DMA</b>	<u>Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
G4-LA9	<u>Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u>		☑	Επιμόρφωση ανά εργαζόμενο με βάση το φύλο και την κατηγορία
G4-LA10	<u>Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων</u> <u>Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων</u>			Προγράμματα διαχείρισης δεξιοτήτων και διά βίου μάθησης
G4-LA11	<u>Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων</u>			Εκθέσεις επίδοσης και εξέλιξης ανά φύλο και κατηγορία εργαζομένων
<b>Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες</b>				
G4-LA12	<u>Απασχόληση</u> <u>Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</u> <u>Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</u> <u>Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ</u> <u>Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ</u> Οι μειονότητες δεν θεωρούνται ουσιώδες ζήτημα για τη λειτουργία του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα			Φορείς διακυβέρνησης και εργαζόμενοι με βάση κριτήρια διαφορετικότητας
<b>Ίση Αμοιβή για Γυναίκες και Άνδρες</b>				
G4-LA13	<u>Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</u>			Αναλογία βασικού μισθού ανά φύλο
<b>Αξιολόγηση Προμηθευτών για Εργασιακές Πρακτικές</b>				
G4-LA14	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>			Αξιολόγηση προμηθευτών βάσει κριτηρίων για εργασιακές πρακτικές
G4-LA15	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>			Σημαντικές επιδράσεις για τις εργασιακές πρακτικές στην εφοδιαστική αλυσίδα
<b>Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για Εργασιακές Πρακτικές</b>				
G4-LA16	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>			Παράπονα που υποβλήθηκαν σχετικά με εργασιακές πρακτικές

#### ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

<b>Επενδύσεις</b>				
G4-HR2	<u>Διαχείριση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων</u>			Εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Αποφυγή Διακρίσεων</b>				
<b>G4-HR3</b>	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u>			Περιστατικά διακρίσεων
<b>Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις</b>				
<b>G4-HR4</b>	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u> <u>Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</u> <u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u> <u>Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ</u> <u>Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ</u>			Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης
<b>Παιδική Εργασία</b>				
<b>G4-HR5</b>	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u> <u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u> <u>Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ</u> <u>Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ</u>			Παιδική εργασία σε επιχειρηματικές δραστηριότητες και στην αλυσίδα προμηθειών
<b>Καταναγκαστική Εργασία</b>				
<b>G4-HR6</b>	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u> <u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u> <u>Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ</u>			Καταναγκαστική εργασία σε επιχειρηματικές δραστηριότητες και στην αλυσίδα προμηθειών
<b>Αξιολόγηση Προμηθευτών σε Θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</b>				
<b>G4-HR10</b>	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>			Αξιολόγηση προμηθευτών βάσει κριτηρίων για τα ανθρώπινα δικαιώματα
<b>G4-HR11</b>	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>			Σημαντικές επιδράσεις στα ανθρώπινα δικαιώματα στην εφοδιαστική αλυσίδα
<b>Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>				
<b>G4-HR12</b>	<u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u> <u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>			Παράπονα που υποβλήθηκαν σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα

ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Τοπικές Κοινότητες				
G4-S01	<u>Κοινωνική Συνεισφορά</u>			Προγράμματα συμμετοχής και επίδρασης των τοπικών κοινωνιών
G4-S02	<u>Κοινωνική Συνεισφορά</u> <u>Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</u> <u>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</u>			Αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες
Ουσιαστικό Θέμα: Καταπολέμηση της Διαφθοράς				
G4-DMA	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-S03	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>		☑	Κάλυψη των αξιολογήσεων κινδύνου διαφθοράς
G4-S04	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>			Επικοινωνία και κατάρτιση για την καταπολέμηση της διαφθοράς
G4-S05	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>		☑	Περιστατικά διαφθοράς και μέτρα που λήφθηκαν
Δημόσια Πολιτική				
G4-S06	Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ και οι σχετικές Πολιτικές δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην απαγόρευση δωρεών ή συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα ή πρόσωπα, καθώς και στην απαγόρευση χρήσης των πόρων ή της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου, για πολιτικούς σκοπούς			Δωρεές και εισφορές σε πολιτικούς φορείς
Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά				
G4-S07	<u>Υπεύθυνος Ανταγωνισμός</u>		☑	Δικαστικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά
Ουσιαστικό Θέμα: Κανονιστική Συμμόρφωση				
G4-DMA	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
G4-S08	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</u> Υπεύθυνος Ανταγωνισμός		☑	Πρόστιμα και κυρώσεις για μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς
<b>Αξιολόγηση Προμηθευτών βάσει των Κοινωνικών τους Επιδράσεων</b>				
G4-S09	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>			Αξιολόγηση προμηθευτών βάσει κριτηρίων σχετικών με τις επιδράσεις τους στην κοινωνία
G4-S010	<u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>			Σημαντικές επιδράσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας στην κοινωνία
<b>Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για Κοινωνικές Επιδράσεις</b>				
G4-S011	<u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u>			Παράπονα που υποβλήθηκαν σχετικά με επιδράσεις στην κοινωνία

#### ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

<b>Υγεία και Ασφάλεια Πελατών</b>				
G4-PR1	<u>Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες</u> <u>Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</u>		☑	Αξιολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών για τις επιδράσεις τους στην υγεία και ασφάλεια
G4-PR2	<u>Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες</u> <u>Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</u>		☑	Μη συμμόρφωση με κανονισμούς υγείας και ασφάλειας σε σχέση με προϊόντα
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών</b>				
G4-DMA	Παρουσιάζονται πληροφορίες σχετικά με την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των πελατών καθώς αξιολογήθηκε ως ουσιαστικό θέμα και σχετίζεται με την σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών. Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
G4-PR3	<u>Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες</u>			Πληροφορίες σχετικές με προϊόντα
G4-PR4	<u>Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες</u>			Μη συμμόρφωση με πρότυπα για πληροφορίες σχετικές με προϊόντα
G4-PR5	<u>Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών</u>		☑	Ικανοποίηση των πελατών

Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Ενότητα Απολογισμού / Σημειώσεις	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση	Συνοπτική Περιγραφή Δείκτη
<b>Επικοινωνία Marketing</b>				
<b>G4-PR6</b>	<u>Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες</u>			Πώληση απαγορευμένων ή αμφιλεγόμενων προϊόντων
<b>G4-PR7</b>	<u>Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες</u>			Μη συμμόρφωση με τα πρότυπα marketing
<b>Ουσιαστικό Θέμα: Ιδιωτικότητα Πελατών</b>				
<b>G4-DMA</b>	<u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</u>		☑	Κοινοποίηση της Προσέγγισης της Διοίκησης
<b>G4-PR8</b>	<u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</u>		☑	Παράπονα σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων των πελατών
<b>Συμμόρφωση</b>				
<b>G4-PR9</b>	<u>Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες</u>			Πρόστιμα για μη συμμόρφωση με κανονισμούς προϊόντων



## Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI

### Συμμετοχή σε Φορείς και Πρωτοβουλίες (Δείκτες G4-15, G4-16)

Φορέας / Πρωτοβουλία	Εταιρεία	Τύπος Συμμετοχής
Εθνικό επίπεδο		
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	<u>Όμιλος OTE</u>	Μέλος από το 2001.
Ελληνικό δίκτυο του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών	<u>OTE/COSMOTE</u>	Μέλη από το 2008. Ο OTE και η COSMOTE έχουν δεσμευθεί, μέσω του Διευθύνοντος Συμβούλου να εφαρμόζουν και να προάγουν τις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών και να δημοσιοποιούν ετησίως έναν Απολογισμό Προόδου (COP).
Συμβούλιο Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	<u>OTE Globe</u>	Μέλος από το 2014.
Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020	<u>Όμιλος OTE</u>	Συμμετοχή, από το 2014, ως «Πρεσβευτές Βιωσιμότητας» στην Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020, στόχος της οποίας είναι η ανάπτυξη ενός συστηματοποιημένου Διαλόγου καθώς και η δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων που θα υποστηρίξουν την πορεία της Ελλάδας προς τη βιώσιμη ανάπτυξη τόσο σε μικροοικονομικό όσο και σε μακροοικονομικό επίπεδο.
Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Ελλάδα	<u>OTE</u>	Μέλος από το 2008.
Global Sustain	<u>Όμιλος OTE</u>	Μέλος από το 2007.
Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» και «Δρόμοι στο Μέλλον» Συμμαχία για την ασφάλεια και τη σωστή οδική συμπεριφορά	<u>COSMOTE</u>	Μέλος και χορηγός από το 2009.
Εθνικός Κώδικας Δεοντολογίας για τα κινητά τηλέφωνα και την προστασία των χρηστών	COSMOTE	Μέλος από το 2006. Το 2008, ο Κώδικας προσαρμόστηκε στα Ευρωπαϊκά Πρότυπα.
Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ)	COSMOTE	Ιδρυτικό μέλος από το 2008.
Transparency International Romania	<u>Telekom Romania Mobile Communications</u>	Μέλος από το 2010.
United Nations Global Compact - Global Compact Network Romania	<u>Telekom Romania Mobile Communications</u>	Μέλος από το 2015, Αντιπρόεδρος της συντονιστικής επιτροπής. Η Telekom Romania έχει δεσμευθεί, μέσω του Διευθύνοντος Συμβούλου να εφαρμόζει και να προάγει τις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών και να δημοσιοποιεί ετησίως έναν Απολογισμό Προόδου (CoP).

Φορέας / Πρωτοβουλία	Εταιρεία	Τύπος Συμμετοχής
<b>Ευρωπαϊκό επίπεδο</b>		
European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO)	<u>OTE</u>	Ιδρυτικό μέλος του ETNO από το 1992 και μέλος της ομάδας Εργασίας Εταιρικής Υπευθυνότητας από το 2007. Ο ΟΤΕ υπέγραψε τη Χάρτα Βιωσιμότητας το 2011.
	<u>Telekom Romania Communications</u>	Μέλος.
European Telecommunications Standards Institute (ETSI)	<u>COSMOTE</u>	Μέλος από το 1998.
	<u>Telekom Albania</u>	Μέλος.
ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices And Online Services by Children and Young People in the EU	<u>OTE, COSMOTE, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Telecommunications</u>	Συμμετοχή από το 2013, ως μέλη του Ομίλου Deutsche Telekom.
European Memorandum for Safer Mobile Use by children and younger teenagers	COSMOTE	Συμμετοχή από το 2007.
<b>Διεθνές επίπεδο</b>		
GeSI (Global e-Sustainability Initiative)	OTE	Μέλος από το 2010 έως τον Δεκέμβριο 2017.
GSM Association (GSM)	<u>COSMOTE</u>	Μέλος από το 1997. COSMOTE actively participates in many of its workgroups.
	<u>Telekom Romania Mobile Communications</u>	Πλήρες μέλος.
	<u>Telekom Albania</u>	Μέλος.
International Telecommunication Union (ITU)	<u>OTE</u>	Συνδεδεμένο μέλος, από τις αρχές της δεκαετίας του '90
	<u>Telekom Romania</u>	Μέλος από το 2015.
CFSI (Conflict-Free Sourcing Initiative)	<u>OTE</u>	Μέλος από το 2010 έως τον Δεκέμβριο 2017.

## Ανάλυση Ουσιαστικότητας (Δείκτες G4-19, G4-20, G4-21)

Σημαντικότερα Θέματα για τη Διοίκηση και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συναφές Θέμα GRI G4	Οριοθέτηση (Εντός/Εκτός Εταιρειών)
1 Οικονομική Επίδοση	Οικονομική επίδοση	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει τους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.
3 Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης	Καταπολέμηση της Διαφθοράς, Συμμόρφωση	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών και στους εργαζόμενους.
6 Επιχειρηματική Ανθεκτικότητα/ Επιχειρησιακή Συνέχεια	-	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει τους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.
7 Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων	Ιδιωτικότητα Πελατών	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη τους.
8 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας	-	Το θέμα είναι πρωτίστως εξωτερικό και έχει επίπτωση στους πελάτες των εταιρειών.
13 Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Εργαζομένων	Κατάρτιση και Εκπαίδευση	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών και στους εργαζόμενους.
18 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών	Το θέμα είναι εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών και στους εργαζόμενους, και εξωτερικό καθώς επηρεάζει άμεσα τους πελάτες τους.

Θέμα Ενδια- φερόμενα Μέρη	Πολιτικές κανονιστικής συμμόρφωσης	Συμμόρφωση Εργαζομένων και Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών	Ανθρώπινα Δικαιώματα	Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων	Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας	Υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής εργαζομένων	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων εργαζομένων	Έρευνα και Καινοτομία	Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	Ηλεκτρ/γνηπτική Ακτινοβολία (H/M)
Μέτοχοι, ομολογιούχοι, επενδυτές και αναλυτές											
Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες											
Εργαζόμενοι, εν δυνάμει εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους											
Επιχειρήσεις											
Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση											
Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί/ ΜΚΟ											
Μέσα ενημέρωσης											
Κράτος / Κυβερνητικοί φορείς											
Προμηθευτές											

Σημείωση: Καταγράφονται τα 5 πιο σημαντικά θέματα για κάθε μια από τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών. Το πλέον σημαντικό θέμα για κάθε ομάδα σημειώνεται με το πιο έντονο χρώμα.

Ενδιαφερόμενα Μέρη Ομίλου ΟΤΕ

Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες	Επιχειρήσεις	Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Νέοι και νεαροί ενήλικες</li> <li>• Οικογένειες</li> <li>• Μεσήλικες</li> <li>• Ηλικιωμένοι</li> <li>• Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις</li> <li>• Μεγάλες εταιρείες</li> <li>• Πάροχοι Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας</li> <li>• Δημόσιες Αρχές</li> <li>• Οργανώσεις καταναλωτών και ομάδες συμφερόντων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εταιρείες εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών</li> <li>• Άλλες μεγάλες εταιρείες</li> <li>• Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις</li> <li>• Εμπορικές και βιομηχανικές ενώσεις</li> <li>• Συνεργαζόμενες, θυγατρικές εταιρείες</li> <li>• Ανταγωνιστές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ερευνητικά ιδρύματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης</li> <li>• Φορείς δημόσιας πολιτικής και επιχειρηματικά ερευνητικά ιδρύματα</li> <li>• Πανεπιστήμια</li> <li>• Σχολεία</li> <li>• Φοιτητικές οργανώσεις και ενώσεις πανεπιστημιακών</li> <li>• Ερευνητικά Ιδρύματα Τεχνολογίας και Καινοτομίας</li> <li>• Μικρομεσαίες εταιρείες ΤΠΕ</li> </ul>
ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες	Media	Κράτος / Κυβερνητικοί φορείς
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανθρωπιστικές οργανώσεις και φιλανθρωπικά ιδρύματα</li> <li>• Ομάδες επιχειρησιακής ηθικής</li> <li>• Ιδρύματα</li> <li>• Οργανώσεις προστασίας του περιβάλλοντος</li> <li>• Επιχειρηματικοί μη-κυβερνητικοί οργανισμοί</li> <li>• Οργανισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθημερινές και εβδομαδιαίες εφημερίδες</li> <li>• Πρακτορεία τύπου</li> <li>• Τηλεόραση και ραδιόφωνο</li> <li>• Διαδίκτυο, ειδησεογραφικά sites και άλλες ιστοσελίδες</li> <li>• Μέσα κοινωνικής δικτύωσης και blogs</li> <li>• Δημοσιογραφικές ενώσεις / όμιλοι μέσων ενημέρωσης</li> <li>• Ιδιοκτήτες και εμπορικά στελέχη μέσων ενημέρωσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κρατικοί θεσμοί</li> <li>• Πρεσβείες και προξενεία</li> <li>• Εποπτικές και ρυθμιστικές αρχές</li> <li>• Κοινότητες, τοπικές αρχές και οι εκπρόσωποί τους</li> <li>• Διεθνείς οργανισμοί</li> <li>• Φορείς ΕΕ</li> </ul>
Εργαζόμενοι, εν δυνάμει εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους	Προμηθευτές	Μέτοχοι, ομολογιούχοι, επενδυτές και αναλυτές
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εργαζόμενοι</li> <li>• Διοικητικό Συμβούλιο</li> <li>• Συμβούλιο Διοίκησης</li> <li>• Ομάδα Διοίκησης</li> <li>• Ενώσεις και συμβούλια εργασίας</li> <li>• Υποψήφιοι και εν δυνάμει εργαζόμενοι</li> <li>• Μελετητές και εκπαιδευόμενοι / ασκούμενοι</li> <li>• Πανεπιστήμια / φοιτητές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προμηθευτές</li> <li>• Υπεργολάβοι προμηθευτών</li> <li>• Ελεγκτές και φορείς πιστοποίησης</li> <li>• Σύμβουλοι</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέτοχοι</li> <li>• Ομολογιούχοι</li> <li>• Χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί</li> <li>• Ιδιώτες επενδυτές</li> <li>• Επενδυτικά ταμεία, διαχειριστές περιουσιακών στοιχείων και αναλυτές</li> <li>• Οίκοι αξιολόγησης</li> <li>• Οργανισμοί και ενώσεις αναλυτών</li> <li>• Θεσμικοί επενδυτές</li> </ul>

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση Ομίλου ΟΤΕ
<b>Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες</b>	Έρευνες ικανοποίησης πελατών	Ετησίως	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενεργοποίηση προϊόντων, ποιότητα υπηρεσιών (σε σχέση με το κόστος)</li> <li>• Τεχνική υποστήριξη (π.χ. φιλοξενία ιστοσελίδων, υπηρεσίες DNS, IPVPN)</li> <li>• Εμπορικά θέματα και θέματα χρεώσεων</li> <li>• Λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας</li> <li>• Βελτίωση του τρόπου διαχείρισης παραπόνων των πελατών</li> <li>• Ασφαλής χρήση υπηρεσιών</li> <li>• Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία</li> <li>• Υπεύθυνο marketing (π.χ. δικαιώματα καταναλωτών)</li> <li>• Εισαγωγή νέων τεχνολογιών</li> <li>• Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων</li> <li>• Επανακατασκευή οδοστρώματος, τοίχοι αντιστήριξης κ.λπ.</li> </ul>	<u>Ψηφιακή Κοινωνία</u> <u>Καλύτερος Κόσμος για Όλους</u> <u>Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</u>
	Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
	Έρευνες παρακολούθησης θεμάτων	Κάθε τρίμηνο		
	Τηλεφωνικά κέντρα	Διαρκώς		
	Υπεύθυνοι λογαριασμών πελατών	Διαρκώς		
	Μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Διαρκώς		
	Δίκτυο πωλήσεων	Διαρκώς		
	Ιστοσελίδες εταιρειών	Διαρκώς		
	Υπεύθυνοι σημαντικών λογαριασμών πελατών	Διαρκώς		
	Παρουσιάσεις των συστημάτων του ΟΤΕ	Διαρκώς		
	Θυρίδες εταιρειών	Διαρκώς		
	Δελτία τύπου	Διαρκώς		
	Εταιρικές ανακοινώσεις	Διαρκώς		
	Επιχειρηματικά συνέδρια	Διαρκώς		
	Επιχειρηματικές εκδηλώσεις για τους πελάτες	Διαρκώς		
	Διαφημίσεις	Διαρκώς		
Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως			

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση Ομίλου ΟΤΕ
<b>Επιχειρήσεις</b>	Δελτία τύπου	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εταιρική διακυβέρνηση</li> <li>• Οικονομική επίδοση</li> <li>• Παρουσία στην αγορά</li> <li>• Πρακτικές προμηθειών</li> <li>• Απασχόληση</li> <li>• Κοινές δράσεις για τη βελτίωση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος και τη διαμόρφωση των πολιτικών του Ελληνικού κράτους</li> <li>• Δράσεις για τη μείωση του κόστους και τη βελτιστοποίηση της κάλυψης των δικτύων</li> </ul>	<u>Όμιλος ΟΤΕ</u> <u>Ψηφιακή Κοινωνία</u> <u>Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη</u>
	Ανακοινώσεις οικονομικών αποτελεσμάτων	Κάθε τρίμηνο		
	Roadshows	Διαρκώς		
	Συναντήσεις	Διαρκώς		
	Τηλεδιασκέψεις	Διαρκώς		
	Ετήσιοι απολογισμοί	Ετησίως		
	Παρουσιάσεις	Διαρκώς		
	Εκπαιδεύσεις	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
<b>Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση</b>	Συναντήσεις	Συχνά	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προϊόντα και υπηρεσίες νέας τεχνολογίας</li> <li>• Ασφάλεια επικοινωνιών</li> <li>• Ενημέρωση σε θέματα τεχνολογίας</li> </ul>	<u>Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας</u> <u>Έρευνα και Καινοτομία</u> <u>Κοινωνική Συνεισφορά</u>
	Τηλεδιασκέψεις	Διαρκώς		
	E-mails	Διαρκώς		
	Δραστηριότητες διάδοσης γνώσης και πληροφοριών (εργαστήρια, συνέδρια κ.λπ.)	Συχνά		
	Συνέδρια	Διαρκώς		
	Έρευνες	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση Ομίλου ΟΤΕ
<b>ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες</b>	Συναντήσεις	2 φορές το χρόνο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σημασία υιοθέτησης της εταιρικής υπευθυνότητας</li> <li>• Εκπαίδευση του κοινού σχετικά με την ασφάλεια στο Διαδίκτυο</li> <li>• Υποστήριξη ευπαθών ομάδων και φιλανθρωπικών σκοπών</li> <li>• Κοινωνική συνεισφορά</li> <li>• Η/Μ ακτινοβολία, βιοποικιλότητα</li> <li>• Περιβαλλοντική επίδοση</li> </ul>	<u>Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)</u>
	Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
	Συνέδρια	Διαρκώς		
	E-mails	Διαρκώς		
	Ομάδες εργασίας	Διαρκώς		
	Διαβούλευση	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
<b>Μέσα ενημέρωσης</b>	Ανακοινώσεις / Δελτία τύπου	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διοίκηση/διακυβέρνηση</li> <li>• Θέματα ανθρώπινου δυναμικού/ εργασιακά</li> <li>• Εξελίξεις του κλάδου και διάρθρωση της αγοράς</li> <li>• Εξελίξεις τεχνολογίας / υποδομή δικτύων</li> <li>• Παρουσίαση νέων προϊόντων</li> <li>• Τηλεοπτική αγορά</li> <li>• Τεχνολογία και τηλεπικοινωνίες</li> <li>• Επιχειρηματικές και οικονομικές πολιτικές</li> <li>• Πολιτισμός</li> <li>• Εταιρική υπευθυνότητα</li> </ul>	<u>Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)</u>
	Πληροφοριακό υλικό	Διαρκώς		
	Εκδηλώσεις / Συνεντεύξεις τύπου	Διαρκώς		
	Άλλοι τρόποι επαφής με τα μέσα ενημέρωσης	Διαρκώς		
	Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		



Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση Ομίλου ΟΤΕ
<b>Κράτος / Κυβερνητικοί φορείς</b>	Διαβουλεύσεις για προτεινόμενους νόμους και κανο-νιστικά πλαίσια σε σχέση με τις αγορές τηλεπικοινωνιών	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμογή ρυθμιστικών μέτρων που αφορούν στον ΟΤΕ</li> <li>Θέματα αποτελεσματικής ρυθμιστικής προσαρμογής</li> <li>Εξειδικευμένοι εθνικοί στόχοι σχετικά με την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για το Ψηφιακό Θεματολόγιο (Digital Agenda)</li> <li>Διαφάνεια</li> <li>Διακυβέρνηση</li> <li>Οικονομική ανάπτυξη</li> <li>Ενέργεια και περιβάλλον</li> <li>Κατασκευή και συντήρηση υποδομών</li> <li>Κοινωνική ασφάλιση</li> </ul>	<u>Εταιρική Διακυβέρνηση</u> <u>Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης</u> <u>Υπεύθυνος Ανταγωνισμός</u> <u>Συνδεσιμότητα για Όλους</u> <u>Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες</u> <u>Κοινωνική Συνεισφορά</u> <u>Βιώσιμο Περιβάλλον για Όλους</u>
	Γραπτή ή προφορική επικοινωνία με κανονιστικούς και δημόσιους φορείς	Διαρκώς		
	Διάλογος με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο	Διαρκώς		
	Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
	Συμμετοχή σε ενώσεις και συλλόγους	Διαρκώς		
	Συστηματική συνεργασία με τις τοπικές αρχές (κυρίως σε επίπεδο Περιφέρειας)	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση Ομίλου ΟΤΕ
<b>Εργαζόμενοι, εν δυνάμει εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους</b>	Intranets εταιρειών	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εξορθολογισμός και εναρμόνιση εργασιακού κόστους</li> <li>Οργανωτική αποτελεσματικότητα</li> <li>Συλλογικές συμβάσεις</li> <li>Πολιτική δίκαιης εργασίας (διαφορετικότητα, εξισορρόπηση εργασίας-προσωπικής ζωής, καταπολέμηση διακρίσεων, ίσες ευκαιρίες)</li> <li>Υγεία και ασφάλεια</li> <li>Εξέλιξη εργαζομένων</li> <li>Ηγετικές ικανότητες</li> <li>Εκπαίδευση</li> <li>Διαχείριση απόδοσης</li> <li>Προσλήψεις</li> <li>Διαχείριση ταλαντούχων εργαζομένων</li> <li>Δέσμευση / συμμετοχή και ικανοποίηση</li> <li>Παροχές εργαζομένων</li> <li>Εταιρικός εθελοντισμός</li> <li>Διάδοση στρατηγικής και εταιρικής πληροφόρησης</li> <li>Θέματα συμμόρφωσης</li> <li>Θέματα ασφάλειας</li> </ul>	<u>Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης</u> <u>Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων</u> <u>Υπεύθυνη Εργασία και Ανάπτυξη</u> <u>Εθελοντισμός Εργαζομένων</u>
	Αποφάσεις για όλες τις σημαντικές εταιρικές αποφάσεις	Διαρκώς		
	Συναντήσεις με τους εργαζομένους	Διαρκώς		
	Διαπραγματεύσεις με συνδικαλιστικούς φορείς	Περιοδικά		
	Αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο και από τους Γενικούς Διευθυντές	Περιοδικά		
	Έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων	Κάθε 2 χρόνια		
	Επικοινωνία αποτελεσμάτων ερευνών ικανοποίησης εργαζομένων και διαδικασία παρακολούθησης	Περιοδικά		
	Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
	Εκδηλώσεις	Περιοδικά		
	Σύστημα αξιολόγησης απόδοσης	Ετησίως		
	Εκπαιδεύσεις	Διαρκώς		
	Εργαλεία ανατροφοδότησης	Διαρκώς		
	Άλλες έρευνες	Ετησίως		
	Εργαστήρια	Περιοδικά		
	Επίσημες εταιρικές πολιτικές / διαδικασίες	Διαρκώς		
Newsletter (ηλεκτρονικό)	Κάθε 2 εβδομάδες			
Καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας	Διαρκώς			
Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως			

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση Ομίλου ΟΤΕ
<b>Προμηθευτές</b>	Διαβουλεύσεις και διάλογος για θέματα πολιτικής προμηθειών / κώδικα δεοντολογίας προμηθευτών	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κριτήρια και διαγωνισμοί ανάθεσης προμηθειών</li> <li>• Επικοινωνία για θέματα που αφορούν προμήθειες</li> <li>• Διαφάνεια</li> <li>• Πολιτική αγοράς</li> <li>• Οικονομική ανάπτυξη</li> <li>• Εισαγωγή κριτηρίων εταιρικής υπευθυνότητας (συμπ. περιβαλλοντικών κριτηρίων)</li> <li>• Βέλτιστες πρακτικές προμηθειών</li> <li>• Τάσεις προμηθειών</li> </ul>	<u>Όμιλος ΟΤΕ</u> <u>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση</u> <u>Εφοδιαστικής Αλυσίδας</u>
	Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις	Διαρκώς		
	Συναντήσεις	Διαρκώς		
	Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
	Αξιολόγηση προμηθευτών	Διαρκώς		
	Διαπραγματεύσεις	Διαρκώς		
	Παρουσιάσεις νέων προϊόντων	Διαρκώς		
	Διαβούλευση και διάλογος για τεχνικά θέματα	Περιοδικά		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τύπος Διαλόγου	Συχνότητα	Κύρια Θέματα που τέθηκαν	Ανταπόκριση Ομίλου ΟΤΕ
<b>Μέτοχοι, ομολογιούχοι, επενδυτές και αναλυτές</b>	Επικοινωνία Τμήματος Επενδυτικών Σχέσεων	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομική επίδοση</li> <li>• Βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες προοπτικές</li> <li>• Ανταγωνιστικό περιβάλλον</li> <li>• Ταμειακές ροές</li> <li>• Έκδοση και αποπληρωμή χρέους</li> <li>• Μερίσματα</li> <li>• Στρατηγική και αποτελέσματα Ομίλου</li> <li>• Προοπτικές για εργασιακές σχέσεις, ρυθμιστικές αποφάσεις, οικονομικές συνθήκες</li> <li>• Πολιτική κλιματικής αλλαγής</li> </ul>	<u>Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)</u>
	Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων	Ετησίως		
	Ετήσιος Απολογισμός, Απολογισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
	Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
	Συμμετοχή σε δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης	Διαρκώς		
	Κατ' ιδίας συναντήσεις	Διαρκώς		
	Τηλεδιασκέψεις	Κάθε τρίμηνο		
	Συναντήσεις στελεχών	Διαρκώς		
	Υιοθέτηση και υλοποίηση πολιτικών και αρχών	Διαρκώς		
	Καθημερινή συνεργασία	Διαρκώς		
	Συνέδρια που οργανώνονται από διαχειριστές επενδύσεων	Τακτικά		
	Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας	Διαρκώς		
	Ειδική ιστοσελίδα ( <a href="http://www.otewholesale.gr">www.otewholesale.gr</a> )	Διαρκώς		
	Διαρκώς	Διαρκώς		
	Δ/ση Πωλήσεων	Διαρκώς		
	Παρουσιάσεις προς τους παρόχους για τα συστήματα του ΟΤΕ	Διαρκώς		
Ειδική ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας ( <a href="mailto:otewholesale@ote.gr">otewholesale@ote.gr</a> )	Διαρκώς			
Δελτία τύπου	Διαρκώς			

## Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης (Δείκτης G4-56)

Πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης, 2017	Όμιλος ΟΤΕ								
	ΟΤΕ	COSMOTE	ΓΕΡΜΑΝΟΣ	COSMOTE e Value	ΟΤΕ Academy	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications	e Value International	Telekom Albania
Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης, PAS99	●	●							
Διαχείριση Ποιότητας, ISO 9001	●	●	●*	●	●	●	●	●	●
Περιβαλλοντική Διαχείριση, ISO 14001	●	●	●*			●	●		●
Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, OHSAS 18001	●	●	●*			●	●		●
Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών, ISO 27001	●	●	●			●	●		
Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής, ISO 20000		●				●	●		
Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας, ISO 22301	●	●				●	●		
Διαχείριση Ενέργειας, ISO 50001	●	●							
Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων, ISO 31000	●	●				●	●		
Διαχείριση για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, ISO 37001	●	●				●	●		●
Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ISO 19600	●	●				●	●		●
Διαχείριση Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας, ISO 17025		●							
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"	●	●							
Σύστημα Αρχών & Κατευθυντήριων Γραμμών Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων, σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 1348/04 του Υπουργείου Υγείας	●	●							

\* Ιδιόκτητα καταστήματα.

## Παροχές σε Εργαζομένους (Δείκτης G4-LA2)

Στους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ προσφέρεται μια σειρά από παροχές, οι οποίες διαφοροποιούνται ανά εταιρεία. Στον παρακάτω

πίνακα συνοψίζονται οι κυριότερες παροχές προς τους εργαζόμενους του Ομίλου.

### Κύριες Παροχές Εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ ανά κατηγορία για το 2017

#### Ασφάλιση

- Πρόγραμμα ασφάλειας υγείας για εργαζόμενους και τα εξαρτώμενα μέλη
- Πρόγραμμα ασφάλειας ζωής για όλους τους εργαζόμενους
- Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα

#### Ομιλικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

- Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου και επιδότηση συσκευής
- Υπαλληλικά πακέτα σταθερής τηλεφωνίας, internet και COSMOTE TV για όλους τους εργαζόμενους, αλλά και δυνατότητα αγοράς εταιρικών προϊόντων σε ειδικές τιμές
- Δυνατότητα αγοράς προϊόντων από το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου με ειδικές εκπτώσεις

#### Άλλες Παροχές

- Παροχή ειδικών τιμών σε αγαθά και υπηρεσίες τρίτων εταιρειών
- Προσφορά, μέσω κλήρωσης, εισιτηρίων για αθλητικές και καλλιτεχνικές εκδηλώσεις
- Χορήγηση διατακτικών σίτισης
- Υπηρεσιακό λεωφορείο για την μεταφορά του προσωπικού από και προς τους σταθμούς του μετρό και του προαστιακού σιδηροδρόμου
- Παροχή κάρτας πολλαπλών διαδρομών ή e-PASS, για τους εργαζόμενους του κτιρίου της Παιανίας
- Λειτουργία εστιατορίων και κυλικείων σε κεντρικά κτίρια του Ομίλου

#### Οικογένεια

- Επιδότηση του κόστους φύλαξης βρεφών και νηπίων
- Πρόγραμμα αποταμίευσης για τα παιδιά μέσω του «Λογαριασμού Νεότητας»
- Δώρο Γάμου
- Οικονομική ενίσχυση εργαζομένων
- Χρηματικά βραβεία λόγω απόκτησης πτυχίου τριτοβάθμιας δημόσιας εκπαίδευσης ή πτυχίου Ξένης Γλώσσας
- Χρηματική επιβράβευση σε αριστούχα παιδιά εργαζομένων, τα οποία φοιτούν στην δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Εφαρμογή ειδικών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες και άτομα με αναπηρία
- Ενίσχυση πολυτέκνων μέσω ειδικών παροχών
- Οικονομική στήριξη μέσω του «Κεφαλαίου Αλληλοβοηθείας» για θέματα υγείας
- Χριστουγεννιάτικα και πασχαλινά δώρα στα παιδιά εργαζομένων
- Προνομιακό Πρόγραμμα κινητού για φοιτητές παιδιά εργαζομένων
- Δώρα για νεογέννητα μωρά
- Ιατρικές εξετάσεις για μέλη των οικογενειών των εργαζομένων

### Ελεύθερος Χρόνος - Διακοπές

- Μέσω του ΟΠΑΚΕ, ο ΟΤΕ προσφέρει στους εργαζόμενους διαμονή σε ιδιόκτητα παραθεριστικά κέντρα και σε επιλεγμένα ξενοδοχεία στην Ελλάδα και στο εξωτερικό

### Αθλητισμός

- Δυνατότητα συμμετοχής σε ομαδικές αθλητικές δραστηριότητες στην Αθήνα
  - Εσωτερικά πρωταθλήματα ποδοσφαίρου 5x5 και συμμετοχή σε πρωταθλήματα μπάσκετ και βόλεϊ επιχειρήσεων
  - Αγώνες τένις μεταξύ εργαζομένων  
Εκπαιδευτική ομάδα για αγώνες δρόμου 5/10/42 km
- Δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα γυμναστικής:
  - Λειτουργία γυμναστηρίου στο κτίριο Παιανίας
  - Προγράμματα χαλαρής σωματικής άσκησης στο Διοικητικό Μέγαρο
  - Προγράμματα διατροφής στο Διοικητικό Μέγαρο και στο κτίριο Παιανίας
- Κάρτα μέλους αθλητικού συλλόγου

## Επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (Δείκτης G4-LA6)

### Επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2017

	OTE	COSMOTE	Όμιλος OTE
<b>Θάνατοι</b>			
Θάνατοι εργαζομένων	Κανένας	Κανένας	1
Θάνατοι εργολάβων	Μη διαθέσιμα στοιχεία	Μη διαθέσιμα στοιχεία	Μη διαθέσιμα στοιχεία
<b>Ατυχήματα σχετικά με την εργασία (εργαζόμενοι)</b>			
<b>Αριθμός τραυματισμένων εργαζομένων</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>87</b>
Άντρες	45	3	57
Γυναίκες	9	6	30
<b>Δείκτης τραυματισμών <sup>1</sup></b>	<b>0,69</b>	<b>0,44</b>	<b>0,48</b>
Άντρες	0,81	0,29	0,52
Γυναίκες	0,39	0,59	0,42
<b>Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών <sup>2</sup></b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Άντρες	0	0	0
Γυναίκες	0	0	0
<b>Δείκτης ημερών που απωλέσθησαν <sup>3</sup></b>	<b>25,50</b>	<b>15,54</b>	<b>14,52</b>
Άντρες	25,24	19,59	17,00
Γυναίκες	26,14	11,48	10,71
<b>Δείκτης απουσιών <sup>4</sup></b>	<b>654,26</b>	<b>697,53</b>	<b>647,51</b>

#### ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

1 Δείκτης τραυματισμών = (Σύνολο τραυματισμών / Σύνολο ωρών εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 40 ωρών για 100 εργαζόμενους. Στα στοιχεία δεν περιλαμβάνονται οι μικροτραυματισμοί (πρώτες βοήθειες)

2 Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών = (Σύνολο επαγγελματικών ασθενειών / Σύνολο ωρών εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 40 ωρών για 100 εργαζόμενους.

3 Δείκτης ημερών που απωλέσθησαν = (Σύνολο ημερών απουσίας / Σύνολο ωρών εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 40 ωρών για 100 εργαζόμενους. Οι μέρες που απωλέσθησαν υπολογίζονται από την ημέρα του τραυματισμού ή την επόμενη ημέρα, ανάλογα με την ώρα της ημέρας που συνέβη ο τραυματισμός.

4 Δείκτης απουσιών = (Σύνολο ημερών απουσίας / Σύνολο ημερών εργασίας) x 25.000. Ο παράγοντας 25.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 5 ημερών για 100 εργαζόμενους. Ο δείκτης αυτός παρακολουθείται συνολικά και όχι ανάλογα με το φύλο.



## Θόρυβος και Οπτική Όχληση (Δείκτης G4-EN27)

### Θόρυβος

Σε γενικές γραμμές, η ηχητική όχληση από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ είναι αμελητέα και περιορίζεται στη λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, που είναι απαραίτητα μόνο όταν συμβεί διακοπή παροχής ηλεκτρισμού, ή όταν δεν υπάρχει αξιόπιστη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, στα συστήματα επεξεργασίας αέρα (π.χ. απαγωγές, εισαγωγές νωπού αέρα) και στα εξωτερικά τμήματα των συστημάτων κλιματισμού που είναι εγκατεστημένα στις ταράτσες, στους ακάλυπτους χώρους ή στις προσόψεις των κτιρίων (π.χ. πύργοι ψύξης, συμπυκνωτές)

- Η λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών στις αστικές περιοχές είναι σύμφωνη με όλες τις διατάξεις που προβλέπονται από τη νομοθεσία. Σε ειδικές περιπτώσεις, όπου η ηχητική όχληση από τα ηλεκτροπαραγωγικά ζεύγη πρέπει να μειωθεί, τότε, είτε λαμβάνονται μέτρα ηχομόνωσης, είτε χρησιμοποιούνται υβριδικά συστήματα για τον περιορισμό των ωρών λειτουργίας τους, είτε τα προβληματικά συστήματα αντικαθίστανται με άλλα σύγχρονα, με χαμηλότερα επίπεδα θορύβου.
- Για τον περιορισμό των επιπέδων θορύβου από τα συστήματα επεξεργασίας αέρα και κλιματισμού στα επίπεδα που προβλέπονται από τη νομοθεσία, εγκαθίστανται ηχομονωτικές κατασκευές (ηχοπετάσματα, ηχοπαγίδες) ή αντικαθίστανται από νεώτερα (η παλαιότητα συχνά συνδέεται με αυξημένα επίπεδα θορύβου), πιο εξελιγμένα συστήματα, με χαμηλότερη στάθμη θορύβου λειτουργίας.

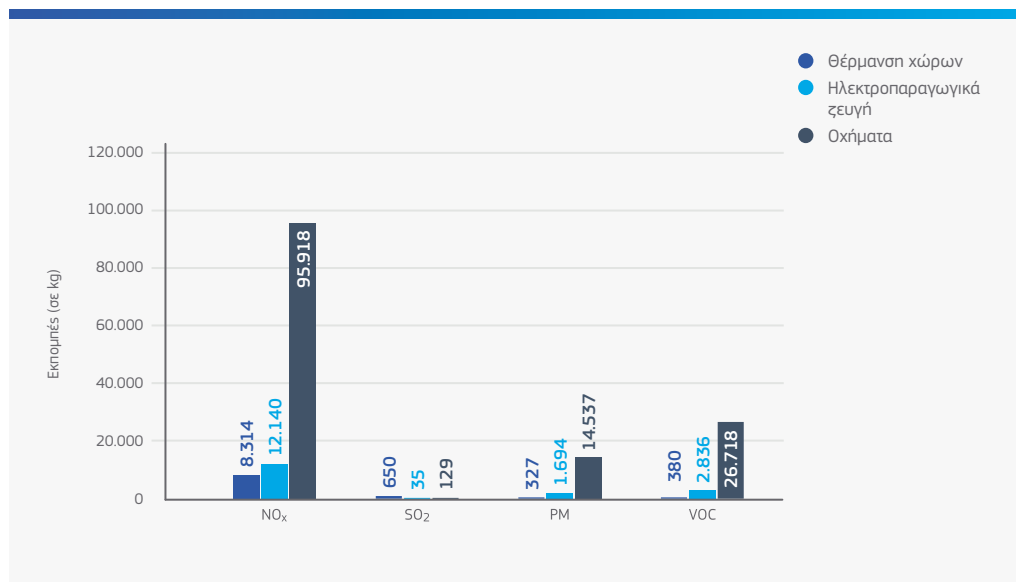
### Οπτική όχληση

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

- Περιορίζεται το μέγεθος των νέων σταθμών βάσης
- Επιδιώκεται η συνεγκατάσταση σταθμών βάσης, με τις άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, ώστε να μειώνεται συνολικά η οπτική όχληση των σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας (6 περιπτώσεις συνεγκατάστασης στην Αλβανία)
- Κατά την εγκατάσταση νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών, απαραίτητων για την παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας, λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα, στο βαθμό που είναι τεχνικά εφικτό, ώστε να ελαχιστοποιηθεί η οπτική όχληση, κυρίως στις αστικές περιοχές (150 ειδικές κατασκευές στην Ελλάδα)
- Γίνονται κατάλληλες τροποποιήσεις και σε υφιστάμενες τηλεπικοινωνιακές υποδομές (2 ειδικές κατασκευές στην Ελλάδα).

## Άμεσες Εκπομπές Λοιπών Αερίων (Δείκτης G4-EN21)

- Οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NO<sub>x</sub>, SO<sub>2</sub>, PM<sub>10</sub> και VOCs) οφείλονται κατά κύριο λόγο στις οδικές μεταφορές και τη χρήση των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών για την υποστήριξη της λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου.
- Οι εκπομπές Έμμονων Οργανικών Ρύπων (POP) και Επικίνδυνων Ατμοσφαιρικών Ρύπων (HAP) είναι ήσσονος σημασίας καθώς:
  - Μετασχηματιστές και πυκνωτές που αποτελούν δυνητικές πηγές εκπομπών PCB (πολυχλωριωμένα διφαινύλια), λόγω διαρροών, έχουν αποξηλωθεί, απαξιωθεί και αντικατασταθεί με σύγχρονους που δεν περιέχουν PCB σύμφωνα με τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας.
  - Στον στόλο οχημάτων του Ομίλου ΟΤΕ δεν υπάρχουν οχήματα που χρησιμοποιούν βενζίνη “super”.



## Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης

### Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης προς τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ, και συγκεκριμένα ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. (εφεξής «ο ΟΤΕ») και η COSMOTE Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε. (εφεξής «η COSMOTE») ανέθεσαν στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της αγγλικής έκδοσης της έκθεσης με τίτλο «Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 Ομίλου ΟΤΕ» (εφεξής «ο Απολογισμός») του Ομίλου ΟΤΕ για την περίοδο 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2017 - 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2017, προκειμένου να εκτελέσει τις κατάλληλες διαδικασίες για την περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου της.

### Στοιχεία που περιλήφθηκαν στο εύρος της εργασίας μας

Η εργασία μας σχεδιάστηκε για να αποδώσει περιορισμένου εύρους διασφάλιση σύμφωνα με το πρότυπο ISAE 3000<sup>1</sup> και τις απαιτήσεις του προτύπου AA1000AS (2008)<sup>2</sup> για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2 (Type 2) στα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού (περιοχές διασφάλισης) για τον ΟΤΕ, την COSMOTE και σε επιλεγμένα στοιχεία εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ σε δειγματοληπτική βάση:

1. Την εφαρμογή των αρχών του προτύπου AA1000APS (2008)<sup>3</sup>, όπως περιγράφεται στην ενότητα με τίτλο «Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000» του Παραρτήματος του Απολογισμού.

1 Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000: Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (Assurance Engagements other than Audits or reviews of Historical Financial Information), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων (IAASB).

2 Πρότυπο AA1000 Assurance Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.

3 Πρότυπο AA1000 Principles Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.

2. Την αξιοπιστία των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» που απαιτούνται για τη «Βασική» επιλογή («Core» option) των κριτηρίων συμφωνίας (in-accordance criteria) των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Global Reporting Initiative («GRI») G4, οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «√» στο «Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI» του Παραρτήματος του Απολογισμού.

3. Την αξιοπιστία των παρακάτω «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» για τα «Ουσιαστικά Θέματα» («Material Aspects»), όπως αναγνωρίστηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη του, οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «√» στο «Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI» του Παραρτήματος του Απολογισμού:
  - Οικονομική Επίδοση (Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης -εφεξής «ΔΔΠ»- και Δείκτης G4-EC1),
  - Κατάρτιση και Εκπαίδευση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA9),
  - Καταπολέμηση της Διαφθοράς (ΔΔΠ και Δείκτες G4-SO3, G4-SO5),
  - Κανονιστική Συμμόρφωση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-SO8),
  - Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR5),
  - Ιδιωτικότητα Πελατών (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR8).

4. Την αξιοπιστία των παρακάτω «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «√» στο «Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI» του Παραρτήματος του Απολογισμού: G4-EN3, G4-EN5, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN23, G4-LA6, G4-SO7, G4-PR1 (σχετικά με θέματα Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας), G4-PR2 (σχετικά με θέματα Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας).

5. Την αξιοπιστία της μεθόδου ενοποίησης που χρησιμοποιείται για την ενσωμάτωση ποσοτικών στοιχείων Ομίλου ΟΤΕ στον Απολογισμό, για τις ανωτέρω «Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις».

6. Ο Απολογισμός έχει καταρτισθεί λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια του «προηγμένου» επιπέδου του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact Advanced level criteria) όπως περιγράφεται στον σχετικό πίνακα της ενότητας με τίτλο «Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)» του Παραρτήματος του Απολογισμού.

Η φύση, η χρονική διάρκεια και η εμβέλεια των διαδικασιών συλλογής στοιχείων οι οποίες διενεργούνται στο πλαίσιο των εργασιών απόδοσης διασφάλισης περιορισμένου εύρους (limited assurance) είναι λιγότερο εκτενείς από αυτές που σχετίζονται με την απόδοση διασφάλισης εύλογου εύρους (reasonable assurance) και κατά συνέπεια παρέχουν χαμηλότερο επίπεδο διασφάλιση στα στοιχεία τα οποία εμπίπτουν στην εργασία περιορισμένου εύρους διασφάλισης. Οι αναγνώστες θα πρέπει λάβουν υπόψη ότι το «μέτριο» επίπεδο διασφάλισης («moderate» level of assurance) κατά το πρότυπο AA1000AS (2008) είναι συνακόλουθο με τη διασφάλιση περιορισμένου εύρους κατά το πρότυπο ISAE 3000.

Ο Όμιλος ΟΤΕ και οι εταιρείες που τον απαρτίζουν, ορίζεται εντός του Απολογισμού. Η εργασία μας για τις ανωτέρω περιοχές διασφάλισης αφορούσε πρωτίστως στη λειτουργία και στις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα καθώς και σε άλλες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ όπως ορίζονται στον Απολογισμό ως Όμιλος ΟΤΕ. Δεν μας ανετέθη η παροχή διασφάλισης στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν σε προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στον Απολογισμό.

### Κριτήρια σύνταξης απολογισμού που χρησιμοποιήθηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει τα κριτήρια του προτύπου AA1000APS (2008) για τις τρεις αρχές του προτύπου: της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως περιγράφονται στην ενότητα με τίτλο «Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000» του Παραρτήματος του Απολογισμού.

Για τον Απολογισμό, ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Σύνταξη Απολογισμού Βιωσιμότητας (G4) που έχει εκδώσει το Global Reporting Initiative (GRI), όπως δηλώνεται στην ενότητα του Απολογισμού με τίτλο «Προφίλ Απολογισμού», καθώς και σχετικές εσωτερικές οδηγίες.

Επίσης, οι εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ ακολουθούν τα κριτήρια του «προηγμένου» επιπέδου του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact Advanced level criteria) λαμβάνοντας τα υπόψη στην κατάρτιση του Απολογισμού, όπως περιγράφεται και δηλώνεται στην ενότητα με τίτλο «Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)» του Παραρτήματος του Απολογισμού.

Τα συμπεράσματά μας βασίζονται στην κατάλληλη εφαρμογή των προαναφερθέντων κριτηρίων.

### Εξαιρέσεις από το εύρος της εργασίας μας

Το εύρος της εργασίας μας δεν περιλάμβανε τα χρηματοοικονομικά στοιχεία του Ομίλου ΟΤΕ και των ενοποιημένων εταιρειών του τα οποία περιέχονται στον Απολογισμό και υπόκεινται στην ευθύνη του ανεξάρτητου ορκωτού ελεγκτή λογιστή.

Όπου, στο συμφωνηθέν εύρος της εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία (κείμενο ή / και δεδομένα) τα οποία υπόκεινται στο εύρος της ευθύνης του ανεξάρτητου ορκωτού ελεγκτή λογιστή, η εργασία της KPMG περιορίστηκε στον έλεγχο της αξιοπιστίας της μεταφοράς των στοιχείων αυτών από την ελεγμένη και δημοσιευμένη «Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 2017» του Ομίλου ΟΤΕ στις αντίστοιχες -εντός του εύρους εργασιών μας- ενότητες του Απολογισμού. Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσης του Ομίλου ΟΤΕ, θα πρέπει να μελετηθούν οι σχετικές ετήσιες ελεγμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις 2017 (εταιρικές και ενοποιημένες).

Επιπρόσθετα, το εύρος της εργασίας μας δεν περιλάμβανε την επισκόπηση / έλεγχο της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των χρησιμοποιούμενων πληροφοριακών συστημάτων για τη συλλογή και σύνθεση των στοιχείων του Απολογισμού που αφορούν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος των εργασιών διασφάλισης.

### Πρότυπο διασφάλισης περιεχομένου που χρησιμοποιήσαμε

Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του προτύπου ISAE 3000 και των απαιτήσεων του προτύπου AA1000AS (2008) για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2. Οι εργασίες διασφάλισης Τύπου 2 δεν περιορίζονται στη διερεύνηση του τρόπου και του βαθμού που ένας οργανισμός εφαρμόζει το πρότυπο AA1000APS (2008), αλλά προχωρούν και στην αξιολόγηση της αξιοπιστίας επιλεγμένων πληροφοριών επίδοσής του σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

Όπως εξηγείται στην ενότητα «Αρμοδιότητες» παρακάτω, διενεργήσαμε τις εργασίες μας με βάση τον Κώδικα Ηθικής για Επαγγελματίες Λογιστές (Code of Ethics for Professional Accountants - IESBA) ο οποίος απαιτεί, ανάμεσα σε άλλες υποχρεώσεις, την ανεξαρτησία των μελών της ομάδας διασφάλισης και του οργανισμού που την παρέχει, συμπεριλαμβανομένης της μη συμμετοχής τους στη συγγραφή του Απολογισμού. Ο Κώδικας περιέχει λεπτομερείς απαιτήσεις σχετικά με την ακεραιότητα, αντικειμενικότητα, εμπιστευτικότητα, και επαγγελματική επάρκεια και συμπεριφορά. Η KPMG έχει εσωτερικά συστήματα και διεργασίες για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με αυτόν τον Κώδικα καθώς και για την πρόληψη πιθανών θεμάτων ανεξαρτησίας. Τα μέλη της ομάδας που διενήργησαν τις εργασίες μας καλύπτουν διαφορετικές περιοχές εξειδίκευσης και έχουν εκτεταμένη εμπειρία σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης (συμπεριλαμβανομένων περιβαλλοντικών, κοινωνικών και χρηματοοικονομικών θεμάτων) και διασφάλισης περιεχομένου απολογισμών βιωσιμότητας.

### Εργασίες που εκτελέστηκαν για την εξαγωγή συμπερασμάτων

Σχεδιάσαμε και διενεργήσαμε τις εργασίες μας προκειμένου να συγκεντρώσουμε όλα τα στοιχεία, τη σχετική τεκμηρίωση, τις πληροφορίες και τις επεξηγήσεις που θεωρήσαμε απαραίτητα σε σχέση με το προαναφερθέν εύρος της εργασίας μας. Η εργασία μας αφορούσε πρωτίστως τον ΟΤΕ και την COSMOTE στην Ελλάδα και ακολουθήσαμε τις κάτωθι αναφερόμενες διαδικασίες κατά τις οποίες χρησιμοποιήθηκαν διαφορετικές τεχνικές συλλογής στοιχείων τεκμηρίωσης, όπως επεξηγούνται στη συνέχεια:

- Ερωτήματα προς τη διοίκηση προκειμένου να κατανοήσουμε τις διεργασίες του Ομίλου ΟΤΕ σχετικά με τον καθορισμό των ουσιωδών θεμάτων για τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη του, καθώς και να αξιολογήσουμε τη μεθοδολογία και τα αποτελέσματα των διεργασιών επικοινωνίας / συζητήσεων του Ομίλου ΟΤΕ με τα ενδιαφερόμενα μέρη του.
- Συνεντεύξεις με την ανώτερη διοίκηση και τα αρμόδια διοικητικά στελέχη του Ομίλου ΟΤΕ σχετικά με τη στρατηγική και τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης για τον χειρισμό ουσιωδών θεμάτων και την εφαρμογή τους εντός της επιχειρηματικής λειτουργίας τους.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη και εκπροσώπους του Ομίλου ΟΤΕ τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στον Απολογισμό, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε σε δειγματοληπτική βάση, τα συστήματα ή / και τις διεργασίες διαχείρισης πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών του Απολογισμού, σε επίπεδο εταιρείας (ΟΤΕ, COSMOTE). Στο πλαίσιο αυτό, εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση, την αξιοπιστία των στοιχείων που αφορούν στις παραπομπές των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» και «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» του «Ευρετηρίου Περιεχομένου του GRI» του Απολογισμού, οι οποίες εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης.

- Επισκόπηση, σε δειγματοληπτική βάση του πίνακα της ενότητας με τίτλο «Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)» του Παραρτήματος του Απολογισμού, ως προς τη συνάφεια των παραπομπών του εντός του Απολογισμού με τα αντίστοιχα κριτήρια του «προηγμένου» επιπέδου του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών.
- Διερεύνηση, σε δειγματοληπτική βάση, των δηλώσεων και επεξηγήσεων του Ομίλου ΟΤΕ που εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, με τη συλλογή σχετικής τεκμηρίωσης η οποία συμπεριλαμβάνει εσωτερικά και εξωτερικά έγγραφα, όπως αλληλογραφία, πρακτικά συναντήσεων, εκθέσεις / αναφορές, παρουσιάσεις και αποτελέσματα ερευνών και μετρήσεων.
- Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία του Ομίλου ΟΤΕ στην Αθήνα, που επιλέχθηκαν με βάση την ανάλυση κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια.
- Έρευνα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης και στο διαδίκτυο για διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με επιλεγμένες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ και COSMOTE) κατά την περίοδο αναφοράς.
- Επισκόπηση του Απολογισμού αναφορικά με το ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν υπάρχουν ουσιώδεις αναφορές οι οποίες διαστρεβλώνουν ή είναι ανακόλουθες με τα ευρήματά μας.
- Επισκόπηση, σε δειγματοληπτική βάση, των ποσοτικών στοιχείων των παρακάτω δεικτών για τον ΟΤΕ, την COSMOTE, την Telekom Romania Communications S.A., την Telekom Romania Mobile Communications S.A. και την Telekom Albania S.H.A.:
  - Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%).
  - Γυναίκες εργαζόμενες (%).
  - Θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων).

- Μη θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων).
- Καταδικαστικές αποφάσεις δικαστηρίων σε βάρος της εταιρείας ή των εργαζομένων της για θέματα διαφθοράς στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους (αριθμός αποφάσεων).
- Κοινωνική συνεισφορά (€).
- Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh).
- Άμεσες και έμμεσες εκπομπές CO<sub>2</sub> από την ενέργεια (t).
- Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών και εξαρτημάτων (t).
- Μετρήσεις Η/Μ ακτινοβολίας (αριθμός).
- Προμηθευτές που αξιολογήθηκαν (% του ετήσιου όγκου προμηθειών).

Τα ανωτέρω ποσοτικά στοιχεία περιέχονται στον Απολογισμό ως μέρος των σχετικών Γενικών ή Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων του GRI.

- Επισκόπηση, σε δειγματοληπτική βάση, της μεθόδου ενοποίησης (π.χ. φύλλα εργασίας, κ.α.) που χρησιμοποιείται για την ενσωμάτωση ποσοτικών στοιχείων Ομίλου ΟΤΕ στον Απολογισμό, για τις «Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» που εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας μας.

### Τα συμπεράσματά μας

Τα συμπεράσματα που ακολουθούν θα πρέπει να διαβαστούν λαμβάνοντας υπόψη την περιγραφή και το εύρος της εργασίας μας, όπως αναφέρεται παραπάνω.

### Περιοχή διασφάλισης 1: Για τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης του προτύπου AA1000APS (περιορισμένου εύρους διασφάλιση):

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκόπησης μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η περιγραφή του Ομίλου ΟΤΕ στην ενότητα με τίτλο «Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000» του Παραρτήματος του Απολογισμού

για την ευθυγράμμισή του με τις αρχές του προτύπου AA1000APS (2008), δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα. Χωρίς να επηρεάζεται το συμπέρασμά μας, προτείνονται τα παρακάτω:

- Σε σχέση με την αρχή της συμμετοχικότητας, ο Όμιλος ΟΤΕ θα μπορούσε να εμπλουτίσει περαιτέρω την υφιστάμενη προσέγγιση αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholder engagement), διερευνώντας τη διεξαγωγή εστιασμένων συναντήσεων εργασίας (focus groups) σε συνδυασμό με την ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis), στο πλαίσιο της περαιτέρω δέσμευσης των ενδιαφερομένων μερών στη διαδικασία αυτή.
- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, ο Όμιλος ΟΤΕ θα πρέπει να διατηρήσει τις υφιστάμενες διαδικασίες, κεφαλαιοποιώντας στην επένδυση που έχει ήδη πραγματοποιήσει αναφορικά με την ενσωμάτωση των αρχών της Διαχείρισης Επιχειρησιακών Κινδύνων (Enterprise Risk Management) στην αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης.
- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, ο Όμιλος ΟΤΕ θα μπορούσε να επικοινωνήσει περαιτέρω στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης, την προσέγγισή του σχετικά με την αντιμετώπιση των διαφορετικών προσδοκιών ή / και αντικρουόμενων συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών.

**Περιοχές διασφάλισης 2, 3 και 4: Για την αξιοπιστία των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» και των «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στο «Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI» του Παραρτήματος του Απολογισμού (περιορισμένου εύρους διασφάλιση):**

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκόπησής μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδεικνύει ότι οι «Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» και οι «Ειδικές Τυποποιημένες

Δημοσιοποιήσεις» οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στο «Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI» του Παραρτήματος του Απολογισμού, δεν είναι διατυπωμένες με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα.

**Περιοχή διασφάλισης 5: Για την αξιοπιστία της μεθόδου ενοποίησης που χρησιμοποιείται για την ενσωμάτωση ποσοτικών στοιχείων Ομίλου ΟΤΕ στον Απολογισμό, για τις «Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» που εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας μας (περιορισμένου εύρους διασφάλιση):**

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκόπησής μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδεικνύει ότι η μέθοδος ενοποίησης (π.χ. φύλλα εργασίας, κ.α.) που χρησιμοποιείται για την ενσωμάτωση ποσοτικών στοιχείων Ομίλου ΟΤΕ στον Απολογισμό, για τις «Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» που εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας μας, δεν εφαρμόζεται με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα.

**Περιοχή διασφάλισης 6: Ο Απολογισμός έχει καταρτισθεί λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια του «προηγμένου» επιπέδου του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών - United Nations Global Compact Advanced level criteria (περιορισμένου εύρους διασφάλιση):**

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκόπησής μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδεικνύει ότι οι εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ κατά την κατάρτιση του Απολογισμού δεν έλαβαν υπόψη τους τα κριτήρια του «προηγμένου» επιπέδου του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών σε όλα τα ουσιώδη θέματα, όπως περιγράφεται στον σχετικό πίνακα της ενότητας με τίτλο «Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών - Απολογισμός Προόδου (COP)» του Παραρτήματος του Απολογισμού.

Χωρίς να επηρεάζονται τα συμπεράσματά μας για όλες τις περιοχές διασφάλισης, όπως παρουσιάστηκαν ανωτέρω, παρέχουμε στη

διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ ένα υπόμνημα για εσωτερική χρήση στο οποίο παρουσιάζονται σε εκτενέστερη λεπτομέρεια, συγκεκριμένα ευρήματά μας και περιοχές προς βελτίωση.

### Αρμοδιότητες

Η διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση του Απολογισμού, καθώς και των πληροφοριών και των δηλώσεων που περιέχονται σε αυτόν. Είναι υπεύθυνη για την αναγνώριση των ενδιαφερομένων μερών και των ουσιωδών θεμάτων, για τον καθορισμό στόχων αναφορικά με την επίδοση σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και για τη θέσπιση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου της εταιρικής επίδοσης από τα οποία προέρχεται η σχετική δημοσιοποιημένη πληροφόρηση.

Δική μας ευθύνη μας είναι να διενεργήσουμε ένα έργο περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited assurance) και να εκφράσουμε τα συμπεράσματά μας βάσει των διαδικασιών που επιτελέσαμε για το συμφωνημένο εύρος εργασιών, όπως παρουσιάζεται παραπάνω. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000 και των απαιτήσεων του προτύπου AA1000AS (2008) για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2. Το πρότυπο ISAE 3000 υπαγορεύει ότι σχεδιάζουμε και εκτελούμε τις εργασίες μας με τέτοιο τρόπο, ώστε να αποδώσουμε περιορισμένου εύρους διασφάλιση σχετικά με το αν επιλεγμένα στοιχεία του Απολογισμού περιέχουν ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις. Η KPMG εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISQC 1<sup>4</sup> και με βάση αυτό διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας περιλαμβάνοντας καταγεγραμμένες πολιτικές

4 Διεθνές Πρότυπο Δικλίδων Ποιότητας (ISQC 1): Έλεγχος ποιότητας των εταιρειών που ασκούν Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών καθώς και άλλες σχετικές εργασίες διασφάλισης (Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων.

και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα καθώς και τις σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις άλλες απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές που εκδόθηκε από το Συμβούλιο των Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών (IESBA), ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής επάρκειας, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

Η παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου έχει εκπονηθεί αποκλειστικά για τον Όμιλο ΟΤΕ με βάση τους συμβατικούς όρους συνεργασίας που συμφωνήθηκαν. Η εργασία μας διενεργήθηκε ώστε να είναι δυνατό να εκθέσουμε στον ΟΤΕ και στην COSMOTE τα θέματα στα οποία αναφέρεται η έκθεση διασφάλισης περιεχομένου και για κανένα άλλο σκοπό. Δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη σε κανέναν άλλο εκτός του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. και της COSMOTE Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε. για την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου ή για τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε.

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



Γεώργιος Ραουνάς,  
Γενικός Διευθυντής  
Αθήνα, 7 Ιουνίου 2018



Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε.  
Λεωφ. Κηφισίας 99, 151 24 Μαρούσι, Αθήνα, Ελλάδα  
[cosmote.gr](http://cosmote.gr)