



2021

ΕΝΙΑΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | ΚΟΙΝΩΝΙΑ | ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

για έναν κόσμο καλύτερο για όλους

Πίνακας Περιεχομένων

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ 03

Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο	03
Προφίλ Απολογισμού	04

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ 06

Παρουσίαση Ομίλου	07
Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων και Υπηρεσιών	11
Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης	14
Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι	25
Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση	29
Ανταπόκριση του Ομίλου ΟΤΕ στον COVID-19	37
Ενδιαφερόμενα Μέρη	38
Αξιολογήσεις ESG	45
Διακρίσεις	46
Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία	47
Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης	50
Κατάσταση Αποτελεσμάτων	52
Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων	54
Κατάσταση Ταμειακών Ροών	56
Διάθεση Οικονομικής Αξίας	57
Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)	58

2021 ESG ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 60

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ 63

1.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική	64
1.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	67
1.3 Κυκλική Οικονομία	75
1.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία	81
1.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές	82

2. ΚΟΙΝΩΝΙΑ 84

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ 85

2.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	86
2.1.2 Απασχόληση	90
2.1.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών	91
2.1.4 Υγεία και Ασφάλεια	93
2.1.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων	97
2.1.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	100
2.1.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων	103

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ 107

2.2.1 Συνδεσιμότητα για Όλους	108
2.2.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	113
2.2.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας	121
2.2.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες	123
2.2.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	125

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ 129

2.3.1 Κοινωνική Συνεισφορά	130
2.3.2 Ψηφιακή Ένταξη για Όλους	132
2.3.3 Κοινωνικές Δράσεις	142
2.3.4 Εθελοντισμός Εργαζομένων	144

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 146

3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης	147
3.2 Διοικητικό Συμβούλιο	152
3.3 Επιτροπή Ελέγχου	154
3.4 Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων	156
3.5 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης	158
3.6 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης	159
3.7 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων	161
3.8 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης	163
3.9 Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	170
3.10 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	173
3.11 Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	176
3.12 Επιχειρησιακή Συνέχεια	181
3.13 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης	184

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 185

Επιδόσεις 2021	186
Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000	189
Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (CoP)	190
Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG	192
Ευρετήριο Δεικτών SASB	194
Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας – Δήλωση Συμμόρφωσης	196
Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative	198
Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI	212
Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	224
Δείκτες Επίδοσης Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	232
Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD)	239
Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	241

Μήνυμα από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο



“

ΜΑΖΙ, ΜΠΟΡΟΥΜΕ
ΝΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΟΥΜΕ
ΕΝΑ ΠΙΟ ΛΑΜΠΡΟ
ΜΕΛΛΟΝ”

ΜΙΧΑΗΛΗΣ ΤΣΑΜΑΖ

Αγαπητοί αναγνώστες,

Το 2021 ήταν μία ακόμη ξεχωριστή χρονιά, λόγω των προκλήσεων που αντιμετωπίσαμε, αλλά και των επιτευγμάτων που σημειώσαμε. Χάρη στους ανθρώπους μας και την ξεκάθαρη στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ, μπορέσαμε, για ακόμη μια φορά, να μετατρέψουμε τις προκλήσεις σε ευκαιρίες. Ευκαιρίες για να κάνουμε κάτι σπουδαίο και να εκπληρώσουμε το όραμα και τον σκοπό μας, δημιουργώντας έναν κόσμο καλύτερο για όλους. Γιατί πιστεύουμε ακράδαντα ότι οι μάρκες που υπηρετούν έναν μεγαλύτερο σκοπό αναπτύσσονται, και οι εταιρείες με σκοπό διαρκούν στο χρόνο.

Ως εταιρεία τεχνολογίας, αναλαμβάνουμε την ευθύνη να βρούμε λύσεις στις πιο επείγουσες προκλήσεις της εποχής μας, μέσω της καινοτομίας και των βιώσιμων προϊόντων και υπηρεσιών μας. Για εμάς είναι σαφές ότι η βιώσιμη επιχειρηματικότητα και η κερδοφόρος ανάπτυξη είναι έννοιες συμπληρωματικές και όχι αντικρουόμενες.

Αυτός είναι ο λόγος που, για περισσότερο από μία δεκαετία, η βιώσιμη ανάπτυξη βρίσκεται στο επίκεντρο της στρατηγικής μας και διέπει την αλυσίδα αξίας μας. Τα κριτήρια ESG (Environmental, Social, Governance) έχουν ενσωματωθεί στις δραστηριότητές μας και βοηθούν να μετράμε τις επιδόσεις μας, αλλά και να αξιολογούμε από Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Προχωράμε λοιπόν μπροστά, με ένα βιώσιμο επιχειρηματικό μοντέλο για έναν κόσμο βιώσιμο για όλους, εστιάζοντας:

Στην ανάπτυξη ενός ισότιμου ψηφιακού κόσμου για όλους και στη διασφάλιση του ψηφιακού μέλλοντος της Ελλάδας

Το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να σημειώνει θετικές

επιδόσεις, επιτυγχάνοντας αύξηση εσόδων, ενίσχυση του προσαρμοσμένου EBITDA κατά 6%, και χαμηλό καθαρό δανεισμό. Οι ισχυρές οικονομικές μας επιδόσεις μας έδωσαν τη δυνατότητα να αυξήσουμε σημαντικά το επενδυτικό μας πλάνο. Δεσμευθήκαμε να επενδύσουμε περισσότερα από €3 δισ. έως το 2027, κυρίως για την επέκταση των δικτύων Fiber-to-the-Home (FTTH) και 5G στην Ελλάδα, ώστε περισσότεροι άνθρωποι να έχουν πρόσβαση σε υψηλότερες ταχύτητες internet. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία αναβαθμίζει τη συνδεσιμότητα και εξασφαλίζει το ψηφιακό μέλλον της χώρας μας.

Στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και την προστασία του περιβάλλοντος

Οι περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές κρίσεις κλιμακώνονται εξαιτίας της κλιματικής αλλαγής. Ανεξέλεγκτες πυρκαγιές, όπως αυτές που είδαμε να ξεσπούν στην χώρα το προηγούμενο καλοκαίρι, θα εμφανίζονται με όλο και μεγαλύτερη συχνότητα.

Ο κόσμος μας έχει ανάγκη από εφευρετικότητα, ριζοσπαστικές ιδέες και συνεργασία μεταξύ κυβερνήσεων, επιχειρήσεων και πολιτών, ώστε όλοι μαζί να βοηθήσουμε τον πλανήτη.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναλάβει το δικό του μερίδιο ευθύνης και έχει δεσμευτεί μαζί με την Deutsche Telekom, να επιτύχει κλιματική ουδετερότητα στις δραστηριότητές του μέχρι το 2025.

Σε αυτό το πλαίσιο, το 2021 καταφέραμε να φτάσουμε στο 85% του στόχου μηδενικών εκπομπών που έχει τεθεί για το 2025. Ήδη το Πράσινο Δίκτυο της COSMOTE τροφοδοτείται με ηλεκτρική ενέργεια, η οποία προέρχεται από 100%

ανανεώσιμες πηγές. Επιπλέον, δεσμευόμαστε να εφαρμόσουμε τις αρχές της κυκλικής οικονομίας στις δραστηριότητές μας και να κάνουμε ορθολογική και αποδοτική διαχείριση των πόρων μας.

Ως κορυφαίος πάροχος τεχνολογίας, η COSMOTE είναι έτοιμη να στηρίξει τους πελάτες της, τους συνεργάτες της και τη χώρα στην πορεία τους προς ένα κλιματικά ουδέτερο και περιβαλλοντικά βιώσιμο μέλλον.

Στη δημιουργία ενός κόσμου ευημερίας, όπου όλοι συμμετέχουν ισότιμα

Το 2021, η συνολική κοινωνική συνεισφορά του Ομίλου ΟΤΕ ξεπέρασε τα €2,7εκατ. και τους 4,1εκατ. ωφελούμενους. Πέρα από την οικοδόμηση μιας ψηφιακής κοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς, καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να στηρίξουμε κι άλλες σημαντικές ανάγκες της κοινωνίας, στοχεύοντας στην ευημερία και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων.

Τα μικρά ή μεγαλύτερα βήματα που κάνει καθένας από εμάς μπορούν συνδυαστικά να συνεισφέρουν καθοριστικά στη δημιουργία ενός βιώσιμου κόσμου. Γιατί ο πλανήτης μας δεν αξίζει τίποτα λιγότερο. Αυτό χρειάζεται ο κόσμος, από όλους εμάς.

Μαζί, μπορούμε να διασφαλίσουμε ένα πιο λαμπρό μέλλον. Θα συνεχίσουμε να αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες και δράσεις σήμερα, για να διασφαλίσουμε έναν κόσμο καλύτερο για όλους αύριο.

Αυτός ο απολογισμός, καταγράφει την πρόοδό μας, αλλά και σημεία ανάπτυξης για το μέλλον. Ελπίζω να τον βρείτε ενδιαφέροντα.

Με εκτίμηση,

Μιχάλης Τσαμάζ

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ

Προφίλ Απολογισμού

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ 2021 αφορά τις δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου.

Πεδίο Εφαρμογής και Όρια του Απολογισμού

Ο παρών Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης καλύπτει την περίοδο από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2021 (εκτός εάν άλλως αναφέρεται) και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών του Ομίλου ΟΤΕ. Πρόκειται για τον τρίτο Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ που συντάχθηκε σύμφωνα με τις αρχές του Διεθνούς Συμβουλίου Υποβολής Ολοκληρωμένων Εκθέσεων (IIRC), στον οποίο παρουσιάζονται ενοποιημένα στοιχεία για τον Όμιλο.

Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν όλες τις εταιρείες του Ομίλου, εκτός εάν άλλως αναφέρεται.

Ο Απολογισμός συγκεντρώνει μη οικονομικά στοιχεία για τις ακόλουθες εταιρείες οι οποίες συνεισφέρουν το 99% των εσόδων του Ομίλου:

- ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, CTS, ΟΤΕGLOBE, ΟΤΕ Academy και COSMOTE e-Value (με έδρα την Ελλάδα).
- Telekom Romania Mobile Communications (με έδρα τη Ρουμανία).

Καθορισμός περιεχομένου του Απολογισμού

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

- Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) για την Έκδοση Απολογισμών Βιωσιμότητας (Πρότυπα GRI).
- Αρχές της Συμμετοχικότητας, Ουσιαστικότητας, Ανταπόκρισης και Επίδρασης του Προτύπου Accountability AA1000AP.
- Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact).
- Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (ATHEX) (έκδοση του 2022).
- Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας
- Κατευθυντήριες Οδηγίες του SASB (SASB Standards για τον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών).

Επιπλέον, ελήφθησαν υπόψη και οι κατευθυντήριες οδηγίες της Ομάδας Εργασίας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών σχετικών με το Κλίμα (TCFD Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD).

Οι πίνακες που συγκεντρώνουν τα εν λόγω πρότυπα παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

Επιπρόσθετα, οι εταιρείες έλαβαν υπόψη:

- Το όραμα, τους στρατηγικούς πυλώνες και τις αρχές της βιωσιμότητας του Ομίλου.
- Τα αποτελέσματα του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Τα σημαντικότερα θέματα βιωσιμότητας που προέκυψαν από την Ανάλυση Ουσιαστικότητας καθώς και από την επαναξιολόγησή της εντός του 2021.
- Τα σχόλια των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ για το 2020.

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση, η οποία αφορά την εφαρμογή των Αρχών του Προτύπου AA1000AP και ειδικών δεικτών επίδοσης από τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (βλ. [Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης](#)).

Στοιχεία Απολογισμού

Στο πλαίσιο της διαδικασίας κατάρτισης του απολογισμού, όλα τα συναφή στοιχεία ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία και Εταιρική Διακυβέρνηση) συλλέχθηκαν και παρουσιάστηκαν σύμφωνα με τις διεθνείς αρχές για την έκδοση απολογισμών βιώσιμης ανάπτυξης.

Τα στοιχεία του Απολογισμού προκύπτουν από τα συστήματα υποβολής στοιχείων του Ομίλου ΟΤΕ και ενδεικτικά περιλαμβάνουν: συγκεντρωτικά οικονομικά στοιχεία, συγκεντρωτικά στοιχεία σχετικά με το προσωπικό και την εξυπηρέτηση πελατών, και συνοπτικά στοιχεία που αφορούν κανονιστικές πράξεις. Επίσης, περιλαμβάνουν περιβαλλοντικά στοιχεία που υπολογίζονται σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτές μεθόδους, βάσει των στοιχείων που παρέχονται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις των εταιρειών. Η συλλογή και παρουσίαση των στοιχείων διενεργήθηκαν ακολουθώντας τους ορισμούς και τις παραμέτρους του GRI, όπως και εσωτερικές κατευθυντήριες γραμμές. Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές και τις μεθόδους μέτρησης για την αξιολόγηση των στοιχείων παρουσιάζονται στον Απολογισμό.

Δεν έχουν συμπεριληφθεί σημαντικές επαναδιατυπώσεις πληροφοριών τις οποίες περιέχουν προηγούμενοι απολογισμοί βιώσιμης ανάπτυξης.

Σύνταξη σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (ΔΠΧΑ)

Οι ενοποιημένες και εταιρικές χρηματοοικονομικές καταστάσεις συντάχθηκαν σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (ΔΠΧΑ) που έχουν εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Λογιστικών Προτύπων (IASB), και τις ερμηνείες που εξέδωσε η Επιτροπή Ερμηνειών των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, όπως αυτά έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η πλήρης οικονομική δραστηριότητα του Ομίλου για το έτος 2021 παρουσιάζεται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021](#).

Σύνταξη σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI

Ο Απολογισμός έχει συνταχθεί σύμφωνα (in accordance) με τη βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Global Reporting Initiative (GRI).

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την εκπλήρωση των απαιτήσεων των οδηγιών GRI παρουσιάζονται στο [Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI](#).

Σύνταξη σύμφωνα με τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (ATHEX)

Η αποστολή του Χρηματιστηρίου Αθηνών να συνδράμει τις ελληνικές εισηγμένες εταιρείες στην

ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

προσπάθεια τους να βελτιώσουν την επίδοσή τους σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG) και να επικοινωνούν αποτελεσματικά με επενδυτές, λειτουργεί ως μοχλός για τον Όμιλο ΟΤΕ που δημοσιοποιεί τις επιδόσεις του σε σχέση με τους βασικούς, τους προηγμένους και τους κλαδικούς δείκτες μέτρησης που περιγράφονται στον Οδηγό.

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την εκπλήρωση των απαιτήσεων του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών παρουσιάζονται στην ενότητα **Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG**.

Σύνταξη σύμφωνα με τις οδηγίες της Ομάδας Εργασίας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών σχετικών με το Κλίμα (TCFD)

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει μια ισχυρή και σαφή στρατηγική σχετικά με την κλιματική αλλαγή η οποία προβλέπει την ελαχιστοποίηση του αρνητικού αντίκτυπου των ομιλικών δραστηριοτήτων στο περιβάλλον και τη δημιουργία νέων ευκαιριών για προϊόντα και υπηρεσίες που είναι φιλικά προς το περιβάλλον, με στόχο τη μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.

Όπως και στον περσινό Ενιαίο Απολογισμό και επιδιώκοντας να ενισχύσει τη στρατηγική του για το κλίμα, ο Όμιλος βελτίωσε τη διαδικασία δημοσιοποίησης χρηματοοικονομικών πληροφοριών σχετικών με το κλίμα ακολουθώντας τις κατευθυντήριες οδηγίες TCFD. Οι δημοσιοποιήσεις που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό ευθυγραμμίζονται με τους τέσσερις (4) θεματικούς πυλώνες TCFD (Εταιρική Διακυβέρνηση, Στρατηγική, Διαχείριση Κινδύνων, Μετρήσεις)

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στον **Οδηγό της Ομάδας Εργασίας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών σχετικών με το Κλίμα (TCFD)**.

Σχόλια σχετικά με τον Απολογισμό

Ο Απολογισμός δημοσιεύεται αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή στο διαδίκτυο. Όλες οι απόψεις και παρατηρήσεις των αναγνωστών είναι ευπρόσδεκτες. Μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση: otegroup.cr@ote.gr.

Όμιλος ΟΤΕ

6%

ΑΥΞΗΣΗ ΣΤΟ
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ EBITDA (AL)

>€908 εκατ.

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

~€5 δισ.

ΣΕ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ & ΥΠΟΔΟΜΕΣ
ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΔΕΚΑΕΤΙΑ

Σ' αυτό το κεφάλαιο:

Παρουσίαση Ομίλου	07	Διακρίσεις	46
Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων και Υπηρεσιών	11	Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία	47
Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης	14	Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης	50
Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι	25	Κατάσταση Αποτελεσμάτων	52
Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση	29	Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων	54
Ανταπόκριση του Ομίλου ΟΤΕ στον COVID-19	37	Κατάσταση Ταμειακών Ροών	56
Ενδιαφερόμενα Μέρη	38	Διάθεση Οικονομικής Αξίας	57
Αξιολογήσεις ESG	45	Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)	58

Παρουσίαση Ομίλου



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΕΙΝΑΙ Η ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

Προσφέρει μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών: σταθερή και κινητή τηλεφωνία, ευρυζωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης και ολοκληρωμένες λύσεις «ICT» («ΤΠΕ»). Παράλληλα, δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και στους τομείς των ναυτιλιακών επικοινωνιών και των ακινήτων. Εκτός Ελλάδας, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην αγορά τηλεπικοινωνιών της Ρουμανίας. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες των εταιρειών και στις ενότητες Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων και Υπηρεσιών και Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Ελλάδα

Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. («ΟΤΕ») είναι η μητρική εταιρεία του Ομίλου ΟΤΕ και ο κύριος πάροχος σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Παρέχει ευρυζωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες ΤΠΕ, σταθερής τηλεφωνίας, τηλεόρασης, δεδομένων και μισθωμένων γραμμών.

Ο ΟΤΕ είναι ανώνυμη εταιρεία συσταθείσα στην Αθήνα το 1949 και εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

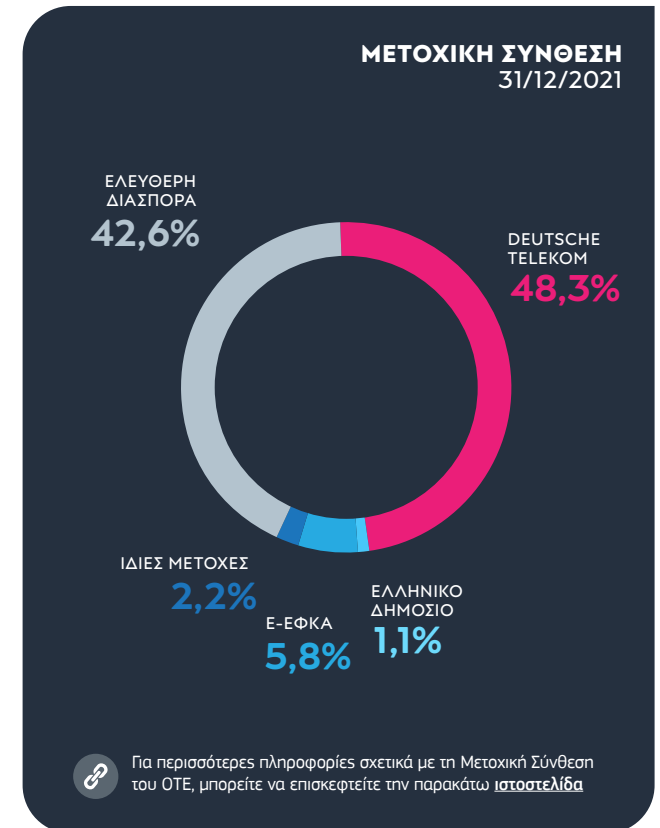
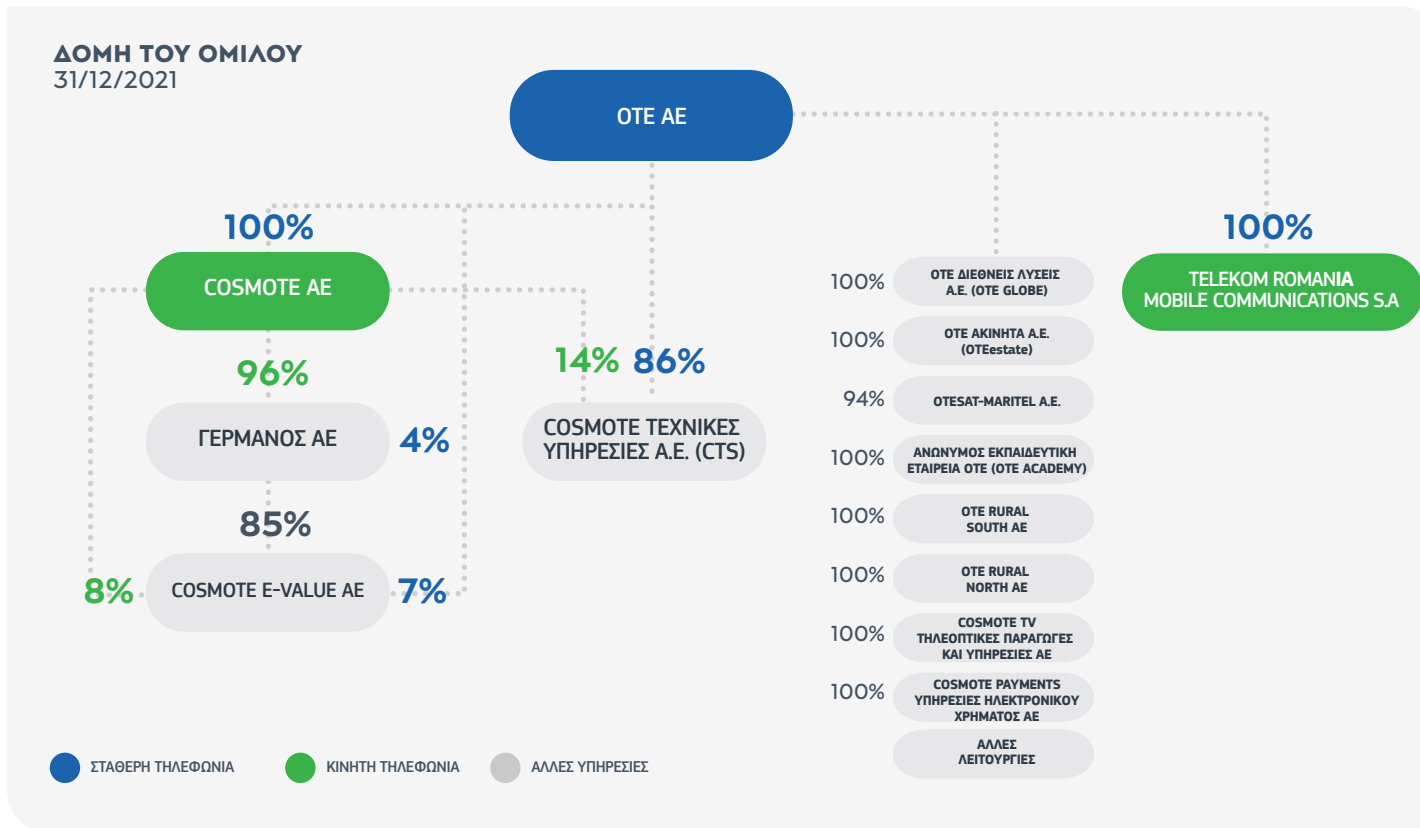
Μέχρι την 19η Σεπτεμβρίου του 2010, τα πιστοποιητικά κατάθεσης αμερικανικού αποθετηρίου του ΟΤΕ (American Depositary Receipts - ADRs) ήταν εισηγμένα στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης. Μετά την αποχώρησή του από το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης, τα ADRs διαπραγματεύονται στην εξωχρηματιστηριακή αγορά των ΗΠΑ (US OTC/Over the Counter). Τα Παγκόσμια Πιστοποιητικά Αποθετηρίου (Global Depositary Receipts/GDRs) του ΟΤΕ είναι εισηγμένα και στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, πέραν της μητρικής Εταιρείας, περιλαμβάνει και τις εταιρείες στις οποίες ο ΟΤΕ, είτε άμεσα είτε έμμεσα, ασκεί έλεγχο. Οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις των μη εισηγμένων εταιρειών οι οποίες ενοποιούνται και αντιπροσωπεύουν αθροιστικά ποσοστό μεγαλύτερο από το 5,0% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών ή του ενοποιημένου ενεργητικού ή των ενοποιημένων αποτελεσμάτων μετά την αφαίρεση της αναλογίας

των μετοχών της μειοψηφίας, είναι διαθέσιμες στην [ιστοσελίδα](#) της μητρικής Εταιρείας.

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

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενοποίησε όλα τα προϊόντα σταθερής, κινητής, Internet και τηλεόρασης υπό το ενιαίο εμπορικό σήμα της COSMOTE στην ελληνική αγορά, προκειμένου όλοι οι πελάτες να απολαμβάνουν μια



ολοκληρωμένη εμπειρία επικοινωνίας και ψυχαγωγίας εύκολα, γρήγορα και απλά.

Το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στην Ελλάδα περιλαμβάνει 253 καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ και 118 καταστήματα COSMOTE.

Η **ΟΤΕGLOBE** είναι ο πάροχος διεθνών τηλεπικοινωνιών χονδρικής και παρέχει μια πλήρη γκάμα υπηρεσιών τηλεφωνίας, μεταφοράς δεδομένων, και εταιρικών υπηρεσιών σε άλλους διεθνείς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και

πολυεθνικές εταιρείες.

Η **ΟΤΕ ESTATE** δραστηριοποιείται στη διαχείριση και εμπορική αξιοποίηση των ακινήτων του Ομίλου ΟΤΕ.

Η **ΟΤΕ ACADEMY** παρέχει καινοτόμες εκπαιδευτικές υπηρεσίες συνεισφέροντας στην εξέλιξη του ανθρωπίνου δυναμικού.

Η **ΟΤΕSAT_MARITEL** είναι ο κύριος πάροχος δορυφορικών υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας για την ελληνική ναυτιλιακή βιομηχανία και ένας από τους

ταχύτερα αναπτυσσόμενους παρόχους στην παγκόσμια ναυτιλιακή αγορά.

Ρουμανία

Η Telekom Romania Mobile Communications (TRMC) είναι ένα δυναμικό εμπορικό σήμα που προσφέρει μια πλήρη και πρωτοποριακή σειρά υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας καλύπτοντας τις ανάγκες της μεγάλης πελατειακής της βάσης. Αποστολή της

εταιρείας είναι να εμπλουτίσει τη ζωή των πελατών της προσφέροντάς τους ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προηγμένες τεχνολογίες κινητής τηλεφωνίας. Άνθρωποι, μηχανές και περιεχόμενο συνδέονται χάρη στο δίκτυο της TRMC που εξασφαλίζει ένα καλύτερο, ασφαλέστερο και απλούστερο μέλλον. Το εμπορικό σήμα Telekom Romania συνδέεται με τη Deutsche Telekom, μία από τις κορυφαίες εταιρείες παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας παγκοσμίως.

ΟΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΧΩΡΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΟΜΙΛΟΥ	
			2021	2020
COSMOTE ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. («COSMOTE»)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ INTERNATIONAL INVESTMENTS LTD	Εταιρεία διαχείρισης επενδύσεων	Κύπρος	-	100,00%
ΚΟΣΜΟ-ΟΥΑΝ ΕΛΛΑΣ ΜΑΡΚΕΤ ΣΑΪΤ Α.Ε. («COSMO-ONE»)	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου	Ελλάδα	61,74%	61,74%
ΟΤΕ PLC	Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	Ην. Βασίλειο	100,00%	100,00%
OTESAT-MARITEL Α.Ε. («OTESAT-MARITEL»)	Δορυφορικές επικοινωνίες	Ελλάδα	94,09%	94,09%
COSMOTE ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε. («CTS»)	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε. («ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ»)	Εταιρεία εκμετάλλευσης ακινήτων	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΛΥΣΕΙΣ Α.Ε. («ΟΤΕ GLOBE»)	Παροχή τηλεπικον. υπηρεσιών χονδρικής σε παρόχους	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗΣ Α.Ε. («ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ»)	Υπηρεσίες ασφαλιστικής πρακτόρευσης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΤΕ («ΟΤΕ ACADEMY»)	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. («TELEKOM ROMANIA»)	Υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας	Ρουμανία	-	54,01%
NEXTGEN COMMUNICATIONS SRL («NEXTGEN»)	Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες	Ρουμανία	-	54,01%
TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A. («TELEKOM ROMANIA MOBILE»)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ρουμανία	100,00%	86,20%
ΓΕΡΜΑΝΟΣ Α.Β.Ε.Ε. («ΓΕΡΜΑΝΟΣ»)	Εταιρεία δικτύου καταστημάτων	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE E-VALUE	Παροχή υπηρεσιών marketing	Ελλάδα	100,00%	100,00%
MOBILBEEER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.	Εμπόριο	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE TV ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε.	Τηλεοπτικές παραγωγές και υπηρεσίες τηλεόρασης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
E-VALUE ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ («E-VALUE Μ.ΕΠΕ»)	Διαχείριση εκπρόθεσμων λογαριασμών	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOHOLDING INTERNATIONAL B.V.	Εταιρεία διαχείρισης επενδύσεων	Ολλανδία	100,00%	100,00%
E-VALUE INTERNATIONAL S.A.	Παροχή υπηρεσιών marketing	Ρουμανία	100,00%	100,00%
ΟΤΕ RURAL NORTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ («ΟΤΕ RURAL NORTH»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ RURAL SOUTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ («ΟΤΕ RURAL SOUTH»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE PAYMENTS – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ Α.Ε. («COSMOTE PAYMENTS»)	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού χρήματος	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE GLOBAL SOLUTIONS S.A.	Υπηρεσίες ΤΠΕ (ICT)	Βέλγιο	100,00%	100,00%

Συμφωνία για την Πώληση της Telekom Romania

Την 9η Νοεμβρίου 2020, ο Όμιλος ανακοίνωσε τη σύναψη συμφωνίας για την πώληση στην Orange Romania του 54,01% της συμμετοχής του στην TELEKOM ROMANIA.

Την 30η Σεπτεμβρίου 2021, η συναλλαγή ολοκληρώθηκε έναντι συνολικού τιμήματος €295,6 εκατ. Η συναλλαγή πραγματοποιήθηκε μέσω της πώλησης της συμμετοχής του ΟΤΕ στην ΟΤΕ INTERNATIONAL INVESTMENTS LTD.

Συμφωνία για την απόσχιση των επιχειρηματικών κλάδων Εξυπηρέτησης Πελατών, Καταστημάτων και Τεχνικών Υπηρεσιών Πεδίου

Την 4η Δεκεμβρίου 2020, οι Έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων του ΟΤΕ και της COSMOTE ενέκριναν το Σχέδιο Σύμβασης

Διάσπασης μέσω απόσχισης των επιχειρηματικών κλάδων Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service), Καταστημάτων (Shops) και Τεχνικών Υπηρεσιών Πεδίου (Technical Field Operations), και την απορρόφησή τους από τις θυγατρικές του Ομίλου, COSMOTE E-VALUE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και CTS, αντίστοιχα.

Η διαδικασία απόσχισης ολοκληρώθηκε την 4η Ιανουαρίου 2021 μετά την καταχώρηση στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.).

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας απόσχισης, η μετοχική σύνθεση των εταιρειών COSMOTE E-VALUE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και CTS μεταβλήθηκε, χωρίς να υπάρξει επίδραση στο ποσοστό συμμετοχής του Ομίλου σε αυτές.



Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων και Υπηρεσιών

Χαρακτηριστικά της αγοράς τεχνολογίας

Ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα, έχοντας ολοκληρώσει τον μετασχηματισμό του σε Ψηφιακό Πάροχο Τηλεπικοινωνιών (Digital Telco), παρέχει υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, Internet, συνδρομητικής τηλεόρασης, καθώς και ολοκληρωμένες λύσεις ΤΠΕ και τηλεόρασης. Στο εξωτερικό, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην αγορά τηλεπικοινωνιών της Ρουμανίας.

Σύμφωνα με την πιο πρόσφατη **επισκόπηση της αγοράς για τους τομείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών που πραγματοποίησε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)**, στην Ελλάδα, οι υπηρεσίες Τηλεπικοινωνιών αντιπροσωπεύουν το 86,8% της αγοράς του κλάδου τηλεπικοινωνιών, οι υπηρεσίες τηλεόρασης το 4,8% ενώ ο εξοπλισμός αντιπροσωπεύει το υπόλοιπο 8,4% του κύκλου εργασιών. Επίσης, η συνεισφορά του τομέα τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ της Ελλάδας ανήλθε στο 2,9% το 2020.

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει εντατικά σε Δίκτυα Νέας Γενιάς, αναπτύσσοντας υποδομές που δίνουν ώθηση στην ελληνική οικονομία και δημιουργούν προοπτικές ανάπτυξης. Αποτελεί τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, έχοντας επενδύσει περίπου €5 δισ. την τελευταία δεκαετία. Επιπλέον, ο Όμιλος υλοποιεί επενδύσεις που θα ξεπεράσουν τα €3 δισ. έως το 2027, ώστε να προσφέρει ακόμα υψηλότερες ταχύτητες και μεγαλύτερη κάλυψη στην σταθερή και την κινητή.

ΒΑΣΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

	ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ	ΣΥΓΚΛΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	BUSINESS IT SOLUTIONS	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ
COSMOTE	●	●	●	●	●	●	●
Γερμανός						●	
COSMOTE e-Value						●	
COSMOTE Technical Services (CTS)						●	
OTEGLOBE							●
ΟΤΕ RURAL							●

Βασικά προϊόντα και υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών

Η COSMOTE έχει αναλάβει τον ρόλο του brand ambassador για τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ προκειμένου να διασφαλίσει την αδιάλειπτη παροχή τους σε όλους τους πελάτες του Ομίλου.

Σταθερή τηλεφωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες σταθερής τηλεπικοινωνίας για τοπικές, υπεραστικές και διεθνείς κλήσεις στην Ελλάδα, προσφέροντας υπηρεσίες Internet και ολοκληρωμένες λύσεις IP

μέσω υποδομών Vectoring/Supervectoring και Fiber-To-The-Home (FTTH).

Επιπλέον, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας, το οποίο περιλαμβάνει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, Intelligent Network, υπηρεσίες φιλοξενίας ιστοσελίδων με χρήση IP, μισθωμένες γραμμές, κοινόχρηστα τηλέφωνα, κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, πώληση πάγιου εξοπλισμού και υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου.

Κινητή τηλεφωνία

Ο Όμιλος προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και δεδομένων μέσω της COSMOTE, στην Ελλάδα,

και της Telekom Romania Mobile Communications, στη Ρουμανία:

- Στην **Ελλάδα**, με τη χρήση τεχνολογιών GPRS/UMTS, 4G/LTE, 4G+/LTE-A, 5G και τοπικής πολυσημειακής υπηρεσίας διανομής.
- Στη **Ρουμανία**, με τη χρήση τεχνολογιών GSM 900, GSM 1800, 3G και 4G, καθώς και 3G 2100 MHz μέσω της Telekom Romania Mobile Communications.

Υπηρεσίες και περιεχόμενο τηλεόρασης

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης xDSL (IPTV και OTT TV) και δορυφόρου.



Την 31η Δεκεμβρίου 2021, ο αριθμός συνδρομητών COSMOTE TV ανερχόταν στους 624.195.

Σύγκλιση Υπηρεσιών

Η COSMOTE προχωράει σε σύγκλιση των υπηρεσιών της (FMC) συνδυάζοντας πακέτα σταθερής, κινητής και τηλεόρασης. Με τον τρόπο αυτό, καλύπτει εξ ολοκλήρου τις ανάγκες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας όλων των συνδρομητών (ατομικών και οικογενειακών προγραμμάτων), εξασφαλίζοντας μια άριστη εμπειρία και δίνοντάς τους τη δυνατότητα να μοιράζονται ακόμη περισσότερα, όπου κι αν βρίσκονται.

Business IT solutions

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει σε εταιρικούς πελάτες και επιχειρήσεις ολοκληρωμένες λύσεις τεχνολογίας Business IT Solutions όπως: υπηρεσίες cloud «Infrastructure as a Service» («IaaS»), cloud servers, online αποθηκευτικό χώρο (cloud storage), Platform as a Service («PaaS»), και πολλές ακόμη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, επισκεφθείτε την [ιστοσελίδα](#) της εταιρείας.

Οι παραπάνω λύσεις έχουν ενοποιηθεί με βασικές υπηρεσίες συνδεσιμότητας: IP VPN, υπηρεσίες Ethernet, μισθωμένες γραμμές, Dedicated Internet Access (DIA), δίκτυο ATM, ραδιοφωνικά και τηλεοπτικά κυκλώματα, καθώς και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως Σύμβαση Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA), εγγυήσεις ποιότητας με Class of Service (CoS), και διαχείριση της υπηρεσίας Managed Network Services (MNS).

Εξυπηρέτηση Πελατών και Καταστήματα Λιανικής

COSMOTE e-Value

Η COSMOTE e-Value δραστηριοποιείται από το 1999 στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών. Με 20 χρόνια εμπειρίας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών και περίπου 7.000 εξειδικευμένους εκπροσώπους, η COSMOTE e-Value αξιοποιεί όλες τις δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία. Η εταιρεία παρέχει σε 24ωρη βάση, 365 ημέρες το χρόνο, ποικίλες υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όπως ανάπτυξη πωλήσεων, εξυπηρέτηση πελατών, τεχνική βοήθεια, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.ά. Παράλληλα, τα τελευταία χρόνια, έχει αναλάβει σημαντικά έργα τόσο για εγχώριους όσο και για διεθνείς πελάτες, παρέχοντας υπηρεσίες σε 21 χώρες της ΝΑ Ευρώπης σε 16 διαφορετικές γλώσσες.

Καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ

Τα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν μια μοναδική εμπειρία στους πελάτες τους παρέχοντας πληθώρα ειδικά σχεδιασμένων τεχνολογικών προϊόντων, ενισχύοντας έτσι την αφοσίωση των πελατών και αυξάνοντας την πελατειακή βάση του Ομίλου.

Το δίκτυο καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ επενδύει περαιτέρω στα ανταγωνιστικά του πλεονεκτήματα, όπως η εμπειρία και η τεχνολογική εξειδίκευση των πωλητών, και προσφέρει υπηρεσίες και προγράμματα ΟΤΕ και COSMOTE σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, Internet και



τηλεόρασης, όπως και μία ευρεία γκάμα τεχνολογικών προϊόντων (όπως smartwatches, wearables, smartphones, tablets, laptops, τηλεοράσεις, κονσόλες gaming).

COSMOTE Technical Services (CTS)

Η COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS), θυγατρική του Ομίλου ΟΤΕ, είναι η μεγαλύτερη εταιρεία παροχής υπηρεσιών τεχνολογικής υποστήριξης οικιακών και εταιρικών πελατών στην Ελλάδα. Διαθέτει εξειδικευμένους τεχνικούς και συμβούλους τεχνολογίας σε ολόκληρη τη χώρα, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα αντικειμένων: σταθερή και κινητή τηλεφωνία, ευρυζωνικές υπηρεσίες, συνδρομητική τηλεόραση, συνδεσιμότητα μέσα στο σπίτι ή την επιχείρηση και

ηλεκτρομηχανολογικές υπηρεσίες. Επιπλέον, παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες βελτιστοποίησης διαδικασιών και data analytics, σε επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Υπηρεσίες Χονδρικής

Ο ΟΤΕ Wholesale, με γνώμονα την άριστη εμπειρία των πελατών η οποία αποτελεί μέρος της νοστορπίας ανάπτυξης του Ομίλου, παρέχει στήριξη καθώς και επιχειρηματικά εργαλεία και υποδομές υψηλής ποιότητας.

Ο Όμιλος προσφέρει σε παρόχους τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα τη δυνατότητα να δημιουργήσουν και να επεκτείνουν με ευκολία το χαρτοφυλάκιο τους,

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

επιλέγοντας μέσα από ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, προσφέρει υπηρεσίες Next Generation Access (οπτική ίνα και συνδεσιμότητα 5G), χάλκινο δίκτυο πρόσβασης, υπηρεσίες Δεδομένων, Φωνής, Κινητής και Προστιθέμενης Αξίας (φραγή κλήσεων).

Η συνεργασία με τους παρόχους δημιουργεί τις προϋποθέσεις για τη βιώσιμη ανάπτυξη της ελληνικής βιομηχανίας τηλεπικοινωνιών και οδηγεί σε οφέλη για τους οικιακούς πελάτες και τις επιχειρήσεις. Οι μακροχρόνιες συνέργειες αμοιβαίου συμφέροντος ενισχύουν τις συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού και θετικού αναπτυξιακού κλίματος στην ελληνική αγορά.

Διεθνείς τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες

Η ΟΤΕ Globe παρέχει ευρεία γκάμα ολοκληρωμένων υπηρεσιών χονδρικής διεθνούς τηλεφωνίας και δεδομένων/IP, σε τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και πολυεθνικούς οργανισμούς εκτός Ελλάδος, με ιδιαίτερη έμφαση στην περιοχή της ΝΑ Ευρώπης.

Η ΟΤΕ Globe επικεντρώνεται:

- σε σημαντικές συνεργασίες με πελάτες, οι οποίες λαμβάνουν χώρα εντός του έτους, ώστε να εξυπηρετεί τις αυξανόμενες ανάγκες κίνησης δεδομένων (data traffic), και
- στη διατήρηση ενός μεγάλου περιθωρίου κέρδους για τις υπηρεσίες φωνής, εξυπηρετώντας τη διεθνή κυκλοφορία μέσω δικτύου IP που εξασφαλίζει ποιότητα και ανταγωνιστικές τιμές.

Σταθερές Υποδομές

Οι ΟΤΕ Rural North και South (και οι δύο 100% θυγατρικές ΟΤΕ Εδικού Σκοπού) είναι οι Ιδιωτικοί Φορείς Σύμπραξης του Ομίλου στην Ελλάδα για το έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε «Λευκές» Αγροτικές Περιοχές», παρέχοντας τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες χονδρικής με χρήση των υποδομών αυτών σε απομακρυσμένους και διάσπαρτους οικισμούς, κυρίως στα ορεινά και νησιωτικά τμήματα της Ελλάδος.

Η υλοποίηση του έργου ακολουθεί τη διαδικασία Σύμπραξης Δημόσιου-Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ ή PPP) μεταξύ των ΟΤΕ Rural North, ΟΤΕ Rural South, ΟΤΕ και Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ). Οι εταιρείες αναπτύσσουν και διαχειρίζονται ένα δίκτυο τηλεπικοινωνιακών υποδομών το οποίο υποστηρίζει την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών χονδρικής από τρίτους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους προς τελικούς χρήστες (πολίτες και επιχειρήσεις) σε περισσότερους από 2.000 «λευκούς» οικισμούς.



Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΑΞΙΟΠΟΙΕΙ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΟΣ ΚΑΛΥΤΕΡΟΥ ΚΟΣΜΟΥ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ.

Ταυτόχρονα, με τον τρόπο που λειτουργεί, ενισχύει την βιώσιμη επιχειρηματικότητά του, συμβάλλοντας στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής στρατηγικής του Ομίλου και οι αρχές της είναι ενσωματωμένες στη λειτουργία του.

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Ο Όμιλος λειτουργεί υπεύθυνα σε όλη την αλυσίδα αξίας, επιδιώκοντας να δίνει το παράδειγμα. Προς αυτήν την κατεύθυνση, εφαρμόζει και αναπτύσσει διαδικασίες, πολιτικές, εργαλεία και μηχανισμούς για τη διαχείριση θεμάτων: εταιρικών κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, επιχειρησιακής συνέχειας, ασφάλειας και απορρήτου των δεδομένων, καθώς και υπεύθυνων προμηθειών και εφοδιαστικής αλυσίδας.

Εργαζόμενοι

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα βιώσιμο και τεχνολογικά εξελιγμένο περιβάλλον εργασίας για τους ανθρώπους του. Καλλιεργεί κουλτούρα ανάπτυξης, ενθαρρύνει και επιδιώκει τη διαφορετικότητα, αναγνωρίζει την υψηλή απόδοση και προσφέρει απεριόριστες δυνατότητες ανάπτυξης και κατάρτισης, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία στην εκπαίδευση και επενδύοντας σε ψηφιακά εργαλεία για την ενίσχυση των δεξιοτήτων για όλους. Ενθαρρύνει τη δια-τμηματική συνεργασία, την αλληλεπίδραση και την ανοικτή επικοινωνία μεταξύ των ομάδων, έτσι ώστε ο πελάτης και η άριστη εξυπηρέτησή του να είναι πάντα στο επίκεντρο. Ταυτόχρονα, δίνει ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα που αφορούν στην ασφάλεια, υγεία και ευεξία των ανθρώπων του, ενεργοποιώντας ταχύτητα, όποτε χρειαστεί,

μηχανισμούς αντιμετώπισης παντός τύπου disruption (όπως με την πανδημία COVID-19), δημιουργώντας ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας, προς όφελος των πελάτων και της κοινωνίας.

Πελάτες

Ο Όμιλος συνδέει τους ανθρώπους σε έναν κόσμο απεριόριστων ψηφιακών δυνατοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων. Είναι ο μεγαλύτερος επενδυτής σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα και η μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας στη χώρα. Ταυτόχρονα, αναπτύσσει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, δημιουργώντας περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη για όλους.

Κοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων ανθρώπων όλων των ηλικιών, παρέχοντας ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες για όλους. Υλοποιεί πλήθος δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς και εταιρικού εθελοντισμού με στόχο τη στήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, των παιδιών, της εκπαίδευσης, των τοπικών κοινωνιών, της επιχειρηματικότητας, του πολιτισμού και του αθλητισμού.

Κλιματική Αλλαγή και Περιβάλλον

Ο Όμιλος επιδιώκει την οικονομική του ανάπτυξη σε συνδυασμό με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων του. Ένας από τους σημαντικότερους άξονες της περιβαλλοντικής στρατηγικής του είναι η συμμετοχή του στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και η συνεχής ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του. Οι στόχοι που τίθενται αφορούν στην ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές του, στην ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που ενισχύουν την αύξηση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας, καθώς και στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων μερών.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Ο Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει τους κανόνες συμπεριφοράς σχετικά με τα θέματα ανθρωπίνων και κοινωνικών δικαιωμάτων, τα οποία όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου, οι επενδυτές και οι προμηθευτές οφείλουν να σέβονται και να τηρούν. Με την υιοθέτηση του Κώδικα, ο Όμιλος αναγνωρίζει και σέβεται τη διαφορετικότητα των εργαζομένων του όσον αφορά το φύλο, την ηλικία, την κοουλτούρα, τη θρησκεία, τις δεξιότητες και τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και το δικαίωμα στις συλλογικές διαπραγματεύσεις, την απαγόρευση κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας, καθώς και την προάσπιση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων.

Ο Κώδικας συμμορφώνεται με διεθνώς αναγνωρισμένους κανονισμούς, οδηγίες και πρότυπα, όπως η Οικουμενική Διακήρυξη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών και οι Βασικές Συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO). Λαμβάνει υπόψη τις Κατευθυντήριες Γραμμές του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.), το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, την Τριμερή Δήλωση Αρχών σχετικά με τις Πολυεθνικές Επιχειρήσεις και την Κοινωνική Πολιτική (MNE Declaration) της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, και τις κατευθυντήριες αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει το πλαίσιο διαχείρισης θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG του ΟΤΕ και των συνδεδεμένων εταιρειών, καθώς και τους τομείς που επηρεάζονται από τις σχετικές απαιτήσεις εντός του Ομίλου. Καθορίζει το γενικό πλάνο δράσης που εφαρμόζεται στον Όμιλο, λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες και τις προβλεπόμενες μελλοντικά οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνθήκες, προτεραιότητες και προκλήσεις. Ορίζει τη δομή διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης εντός του Ομίλου ΟΤΕ, προσδιορίζοντας τομείς αρμοδιοτήτων και επιμέρους καθήκοντα και μορφές συνεργασίας μεταξύ των σχετικών οργάνων διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου. Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ υιοθετήθηκε το 2015 και τροποποιήθηκε το 2022, προκειμένου να αντανακλά τους ισχύοντες εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς, τις προτεραιότητες και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με θέματα βιώσιμης ανάπτυξης/ESG.



Ο Όμιλος ΟΤΕ ηγείται της Στρατηγικής Ψηφιακής Ένταξης και Περιβαλλοντικής Προστασίας της DT Europe

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου ΟΤΕ, Μιχάλης Τσαμάζ, έχει αναλάβει ηγετικό ρόλο στη διαδικασία εφαρμογής της Στρατηγικής ESG 2021-2024 της Deutsche Telekom Europe. Η DT

Europe υλοποιεί πρόγραμμα 9 στρατηγικών προτεραιοτήτων με όραμα να κερδίσει την αγορά, κατέχοντας τη θέση του πελατοκεντρικού και ψηφιακού ηγέτη στην Ευρώπη.

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη τέθηκε στο επίκεντρο αυτών των 9 στρατηγικών προτεραιοτήτων και επιλέχθηκε ως μία από τις στρατηγικές προτεραιότητες της DT Europe με την πεποίθηση ότι η εφαρμογή των αρχών της σε όλα τα επίπεδα (Περιβάλλον, Κοινωνία και Εταιρική

Διακυβέρνηση) θα καταστήσει το εμπορικό σήμα της εταιρείας πιο ελκυστικό, όχι μόνο για επενδυτές και εργαζόμενους, αλλά κυρίως για τους πελάτες.

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου ΟΤΕ, Μιχάλης Τσαμάζ, ηγείται της πορείας της DT Europe με στόχο τη «θευική συμβολή της στην κοινωνία», εστιάζοντας σε δύο βασικούς άξονες: την Ψηφιακή Ένταξη και την Προστασία του Περιβάλλοντος.

Το 2021, τέθηκε ένα κοινό πλαίσιο και καθορίστηκαν συγκεκριμένες δεσμεύσεις, συνοδευόμενες από βασικούς δείκτες επιδόσεων και ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους, για το χρονικό διάστημα 2021-2024, για τους δύο βασικούς άξονες της στρατηγικής ESG της DT Europe.



ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

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

Τον Σεπτέμβριο του 2015, τα Ηνωμένα Έθνη υιοθέτησαν τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs). Ο Όμιλος ΟΤΕ ανέλυσε τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων του στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, σε όλη την αλυσίδα αξίας του, και εντόπισε τους 7 Στόχους στους οποίους συνεισφέρει περισσότερο. Οι εν λόγω Στόχοι έχουν ενσωματωθεί στη στρατηγική, τους στόχους και τις δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ



Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ φιλοδοξεί να ηγηθεί της μετάβασης στην ψηφιακή εποχή στην Ελλάδα και να αποτελέσει εταιρεία-πρότυπο για την ΝΑ Ευρώπη. Για τον σκοπό αυτό εφαρμόζεται και λειτουργεί στην εταιρεία ένα Πρόγραμμα Ψηφιακού Μετασχηματισμού 360° με 3 κεντρικούς πυλώνες: τους Πελάτες, το Δίκτυο και την Εταιρεία. Ακόμη, έχει τεθεί σε εφαρμογή ένα επιπλέον πρόγραμμα για την απλοποίηση των διαδικασιών που αποτελεί καταλυτικό παράγοντα για τη μετάβαση στην Ψηφιακή Εποχή.

ΠΕΛΑΤΕΣ

- Μέσω του Mobile App και του Digital ID, κάθε πελάτης αποκτά πρόσβαση και διαχειρίζεται τους λογαριασμούς και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιεί.
- Πλήθος ψηφιακών υπηρεσιών μέσω των ψηφιακών σημείων επαφής που έχουν στη διάθεσή τους οι πελάτες (COSMOTE Insurance, Box, κτλ.).
- "COSMOTE NEO": Αμιγώς ψηφιακό onboarding πελατών
- Μοναδική εμπειρία και νέα «ταξίδια» πελατών μέσα από τα σημεία επαφής (πολυκαναλικό σύστημα).
- Εξατομικευμένο περιεχόμενο, ειδικά προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τις επιθυμίες του κάθε πελάτη.



ΔΙΚΤΥΟ

- Απόσυρση παλαιών πλατφορμών που οδηγεί σε αποδοτικότερη χρήση της ενέργειας.
- Τεχνικοί πεδίου εξοπλισμένοι με ψηφιακά εργαλεία για την ενίσχυση των δυνατοτήτων τους, τη μείωση της γραφειοκρατίας και τη βελτίωση του προγραμματισμού.
- Προληπτικές εργασίες συντήρησης για την ελαχιστοποίηση των περιστατικών διακοπής της λειτουργίας.
- Ο φόρτος εργασίας του δικτύου μεταφέρεται στο Cloud.

ΕΤΑΙΡΕΙΑ

- Ψηφιακά εργαλεία προσβάσιμα παντού και απ' οποιαδήποτε συσκευή, για να διευκολύνουν την online εργασία και συνεργασία.
- Απλοποίηση, ενοποίηση, αυτοματοποίηση και cloudification (μεταφορά και αποθήκευση στο cloud) των διαδικασιών και των λειτουργιών.
- Δημιουργία ενοποιημένων ροών εργασίας δίχως «ψηφιακά χάρματα» για τη μείωση της χρήσης χαρτιού και της γραφειοκρατίας στην εργασία.
- Λιτές και ευέλικτες μέθοδοι εργασίας.
- Δια βίου εκπαίδευση των εργαζομένων –με την εξέλιξη της τεχνολογίας, οι ανάγκες και το αντικείμενο της εργασίας υφίστανται αλλαγές.
- Νοσοτρογία ανάπτυξης και καινοτομίας.



ΕΛΛΑΔΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2021

96%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΙΝΗΤΗΣ (MOBILE APP) ΤΗΣ COSMOTE ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΥΣ ΑΠΟ >3,7 ΕΚΑΤ. ΧΡΗΣΤΕΣ

75%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ E-BILL: ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΜΙΑ ΝΕΑ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΜΕ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΛΙΚΗ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

43%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΟΥ (E-TOP UP)



ΡΟΥΜΑΝΙΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2021

~1 εκατ.

ΤΗΣ ΒΑΣΗΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ONEAPP

75%

ΤΗΣ ΒΑΣΗΣ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ E-BILL

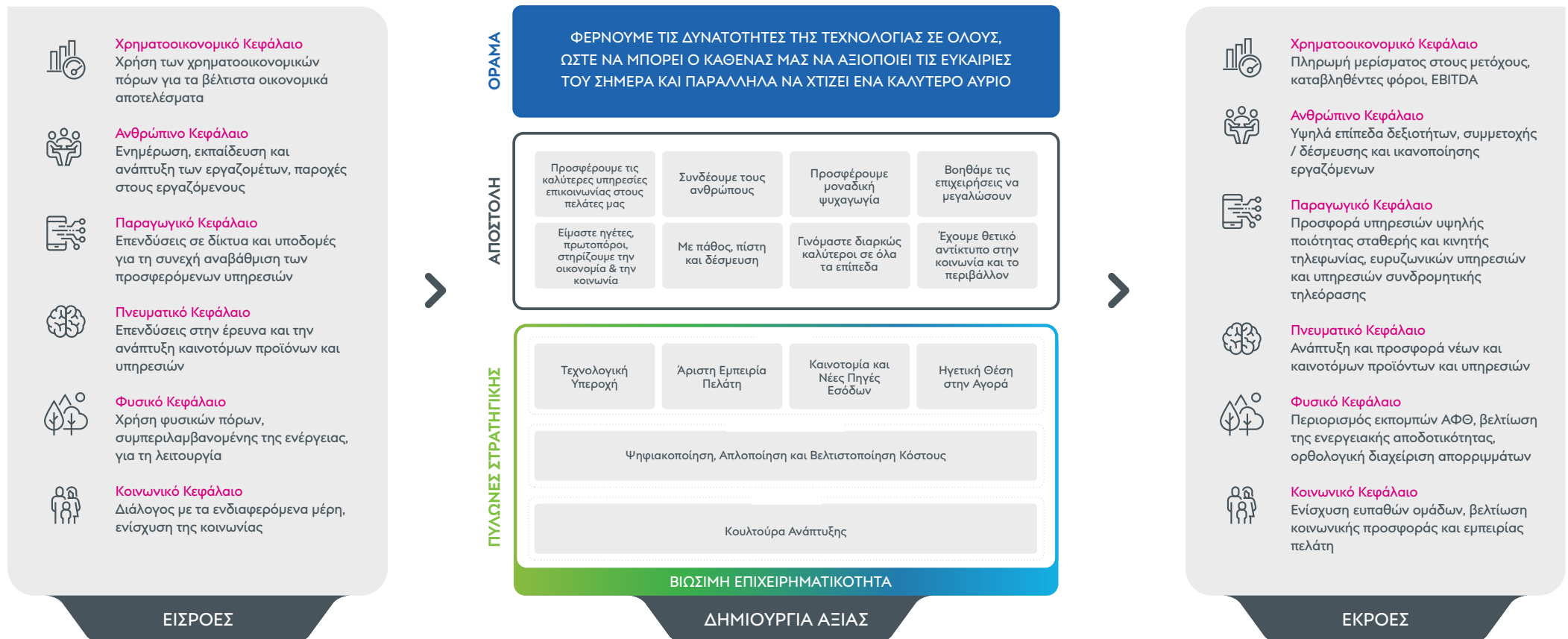
44%

ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ B2B ΕΧΟΥΝ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΕΙ ΤΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Επιχειρηματικό Μοντέλο

Το επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου ΟΤΕ στοχεύει στη δημιουργία αξίας για τους μετόχους, τους πελάτες, την κοινωνία, τους εργαζομένους και το περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος βελτιώνει συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του, προσφέρει νέες θέσεις εργασίας, συνεργάζεται με μεγάλο αριθμό προμηθευτών, καταβάλλει φόρους προς το κράτος και συνεισφέρει (οικονομικά και σε είδος) στην κοινωνία. Επιπλέον, παρέχει ίσες ευκαιρίες, διευκολύνει την πρόσβαση των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στον ψηφιακό κόσμο και λαμβάνει μέτρα προκειμένου να μειώσει το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα. Ταυτόχρονα, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρει βοηθούν και τους πελάτες να μειώσουν τον περιβαλλοντικό τους αντίκτυπο. Η αποτελεσματική λειτουργία και το υψηλό επίπεδο ανταγωνιστικότητας του Ομίλου οδηγούν σε θετικά οικονομικά αποτελέσματα γεγονός που του επιτρέπει να επανεπενδύει στις δραστηριότητές του για να παράγει επιπλέον αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



Στρατηγική Ομίλου ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ χαράζει μια πορεία που θα του επιτρέψει να μεταμορφωθεί σ' έναν μοντέρνο Ψηφιακό Πάροχο Τηλεπικοινωνιών (Digital Telco) επενδύοντας σε υποδομές και τεχνολογία Gigabit. Ο Όμιλος σκοπεύει να πετύχει την ψηφιακή του μετάβαση ενστερνιζόμενος τους στρατηγικούς πυλώνες που ενσωματώνουν τις βασικές αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, με σκοπό τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους μέσω της τεχνολογίας.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΠΥΛΩΝΕΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΕΡΟΧΗ

Επενδύουμε στην τεχνολογική υπεροχή των δικτύων μας και των συστημάτων IT. Επιδιώκουμε να παρέχουμε αξιόπιστη συνδεσιμότητα στους πελάτες μας μέσω οπτικών ινών με τα προγράμματα Fiber-to-the-Home σε ταχύτητες Gigabit. Το 2021, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε το επενδυτικό του σχέδιο ύψους 3 δισ. ευρώ μέχρι το 2027: πρόκειται για μια τεράστια αύξηση προκειμένου να φέρει το FTTH σε 3 εκατομμύρια νοικοκυριά και επιχειρήσεις, οδηγώντας την Ελλάδα σε μια νέα, ψηφιακή εποχή. Είμαστε ο πρώτος πάροχος στην Ελλάδα που έφερε τις υπηρεσίες 5G σε ταχύτητες που ξεπερνούν το 1Gbps, πετυχαίνοντας 60% εγχώρια πληθυσμιακή κάλυψη έως το τέλος του 2021. Μέσω των δικτύων μας, ενισχύουμε την κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη των χωρών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε και υποστηρίζουμε τη μετάβαση προς την ψηφιακή κοινωνία και τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος.

ΑΡΙΣΤΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

Θέτοντας πάντα τους πελάτες μας στο επίκεντρο των δράσεών μας, προσφέρουμε κορυφαία εμπειρία στους πελάτες μας και ψηφιοποιούμε την καθημερινότητά τους, με περισσότερα δεδομένα και περισσότερες ψηφιακές λύσεις. Στο πλαίσιο αυτό, επεκτείνουμε τις ψηφιακές, πολυκαναλικές μας λύσεις προκειμένου να ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα των πελατών μας, προσφέρουμε την καλύτερη εξυπηρέτηση αδιαλείπτως και τους ενημερώνουμε σχετικά με την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΣΟΔΩΝ

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων και του δημόσιου τομέα είναι μία από τις προτεραιότητες του Ομίλου. Προσφέρουμε βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ που επιτρέπουν στους πελάτες μας να βελτιώσουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία της επιχείρησής τους, ενώ παράλληλα μειώνουν το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας συμβάλλουν στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, στην εύλογη και αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων και στη μείωση των παραγόμενων αποβλήτων.

ΗΓΕΤΙΚΗ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Αξιοποιούμε το δυνατό εμπορικό σήμα της COSMOTE, το ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και το δίκτυο πωλήσεών μας. Παρέχουμε συνδυαστικές υπηρεσίες, επεκτείνοντας με αυτόν τον τρόπο την πελατειακή μας βάση και εξασφαλίζοντας μια απρόσκοπτη εμπειρία πελάτη. Διατηρούμε την ηγετική μας θέση, υιοθετώντας υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές, αξιοποιώντας στο έπακρο τις ισχυρές πολιτικές μας σε θέματα ασφάλειας δεδομένων και εταιρικής κανονιστικής συμμόρφωσης, ενώ διατηρούμε ανοικτό το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και ακολουθούμε πρακτικές προληπτικής διακυβέρνησης και υπεύθυνης διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας.

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ, ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

Μετατρέπουμε την εταιρία σ' έναν σύγχρονο ψηφιακό πάροχο, με την απλοποίηση των προϊόντων και της Αρχιτεκτονικής IT, τη βελτιστοποίηση του μοντέλου λειτουργίας μας, καθώς και την ψηφιοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών μας. Με αυτόν τον τρόπο, καλλιεργούμε έναν βιώσιμο τρόπο ζωής στον ψηφιακό κόσμο. Οι προσπάθειές μας αποσκοπούν στη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος και στη βελτίωση της ενεργειακής μας απόδοσης.

ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΚΑΙ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Δημιουργούμε ένα περιβάλλον μέσα στο οποίο οι άνθρωποι εξελίσσονται και συνεισφέρουν. Στο πλαίσιο αυτό, προάγουμε μια κουλτούρα ανάπτυξης και καινοτομίας και ενισχύουμε συνεχώς τις ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων μας με την υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης που αξιοποιούν τις ψηφιακές πλατφόρμες e-learning του Ομίλου. Δημιουργούμε ένα βιώσιμο μέλλον για όλους, δημιουργώντας ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς και με σεβασμό στη διαφορετικότητα, λαμβάνοντας υπόψη νέα μοντέλα εργασίας (απομακρυσμένη, ευέλικτη, κλπ.) και προσαρμοζόμενοι στη νέα κανονικότητα της εποχής του κορωνοϊού.

Δημιουργία Αξίας

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενσωματώνει τα παρακάτω έξι κεφάλαια στη διαδικασία δημιουργίας αξίας και, με τη χρήση τεχνολογιών αιχμής και πρωτοποριακών πρακτικών, αναπτύσσει έξυπνα προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ υψηλής ποιότητας που απευθύνονται σε όλους. Ο Όμιλος αξιοποιεί τις υποδομές, τις δεξιότητες και τις σχέσεις που έχει αναπτύξει, δημιουργώντας αξία τόσο για τα εξωτερικά, όσο και για τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη. Έτσι, θέτει τις βάσεις για τη μετάβασή του στην ψηφιακή εποχή ως ένας υπεύθυνος και βιώσιμος Ψηφιακός Πάροχος Τηλεπικοινωνιών.



Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

Χρήση των χρηματοοικονομικών πόρων για τα βέλτιστα οικονομικά αποτελέσματα.



Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Ενημέρωση, εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, παροχές στους εργαζόμενους.



Παραγωγικό Κεφάλαιο

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



Πνευματικό Κεφάλαιο

Επενδύσεις στην έρευνα και την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.



Φυσικό Κεφάλαιο

Χρήση φυσικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ενέργειας, για τη λειτουργία του.



Κοινωνικό Κεφάλαιο

Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενίσχυση της κοινωνίας.

ΕΙΣΡΟΕΣ



Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα. Η COSMOTE είναι το ενιαίο εμπορικό σήμα κάτω από το οποίο ενοποιήθηκαν όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του Ομίλου. Αποστολή της COSMOTE είναι να καταστήσει τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία διαθέσιμες σε όλους, ώστε ο καθένας να μπορεί να αξιοποιεί τις ευκαιρίες του σήμερα και, παράλληλα, να χτίζει ένα καλύτερο αύριο. Στο εξωτερικό, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην αγορά τηλεπικοινωνιών της Ρουμανίας. Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών: σταθερή και κινητή τηλεφωνία, ευρυζωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης και ολοκληρωμένες λύσεις ICT. Παράλληλα, δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και στους τομείς των ναυτιλιακών επικοινωνιών και των ακινήτων. Η οργανωτική δομή του Ομίλου αποτελείται από 14 επιχειρησιακές μονάδες, οι οποίες, με τη σειρά τους, χωρίζονται στις επιχειρησιακές μονάδες που προσφέρουν υπηρεσίες προς τους Πελάτες, εκείνες που εξυπηρετούν τα Δίκτυα, και επιχειρηματικές μονάδες που υποστηρίζουν την εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



Ο Όμιλος ΟΤΕ δημιουργεί αξία, κυρίως προσφέροντας ένα μεγάλο εύρος τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων:

- Σταθερή τηλεφωνία
- Κινητή τηλεφωνία
- Υπηρεσίες και περιεχόμενο συνδρομητικής τηλεόρασης
- Σύγκλιση Υπηρεσιών
- Business IT solutions
- Καταστήματα Λιανικής
- Υπηρεσίες Χονδρικής
- Σταθερές Υποδομές

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι μία από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα και, ως εκ τούτου, καταναλώνει σημαντικές ποσότητες φυσικών πόρων για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Στο πλαίσιο αυτό, αναγνωρίζει την ευθύνη που του αναλογεί για την παραγωγή ανεπιθύμητων υποπροϊόντων, όπως εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα και απόβλητα.

ΕΚΡΟΕΣ



Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

Πληρωμή μερίσματος στους μετόχους, καταβληθέντες φόροι, EBITDA.



Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Υψηλό επίπεδο δεξιοτήτων, δέσμευσης και ικανοποίησης των εργαζομένων.



Παραγωγικό Κεφάλαιο

Υψηλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικής σύνδεσης και συνδρομητικής τηλεόρασης.



Πνευματικό Κεφάλαιο

Ανάπτυξη και προώθηση νέων και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.



Φυσικό Κεφάλαιο

Περιορισμός εκπομπών ΑΦΘ, βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης, ορθολογική διαχείριση αποβλήτων



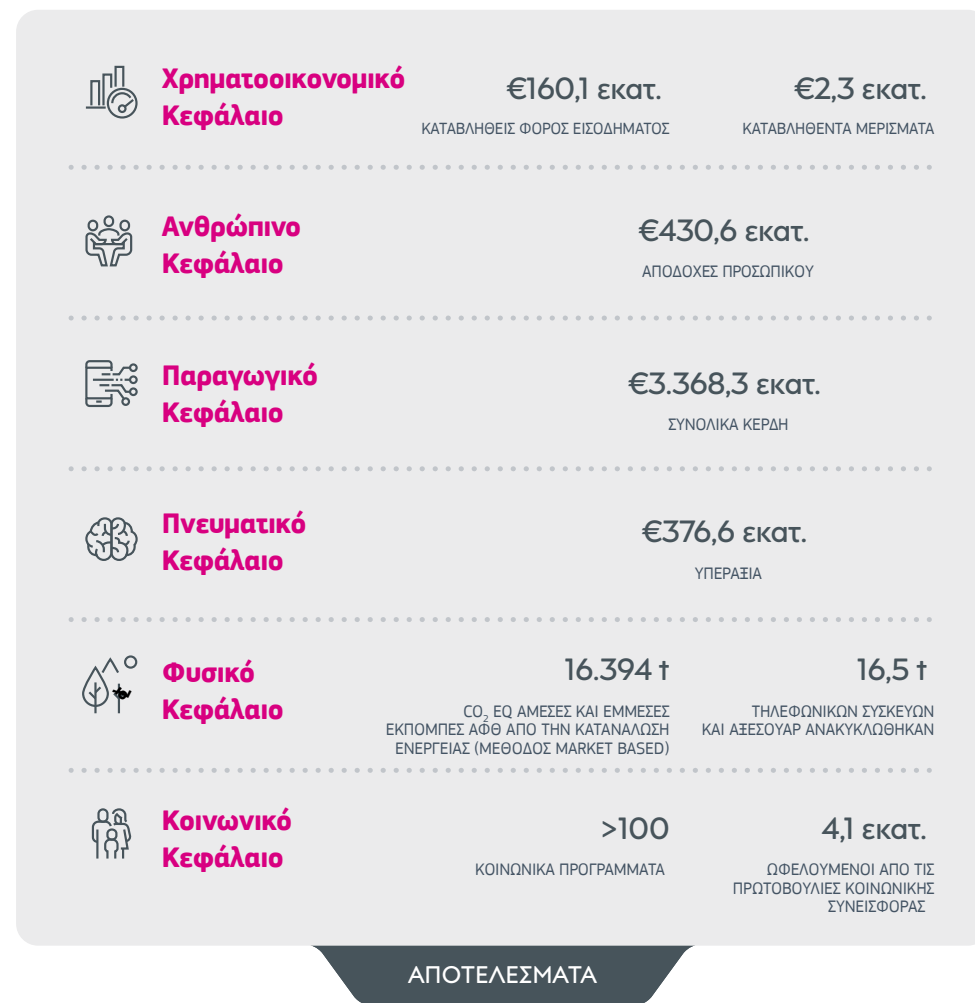
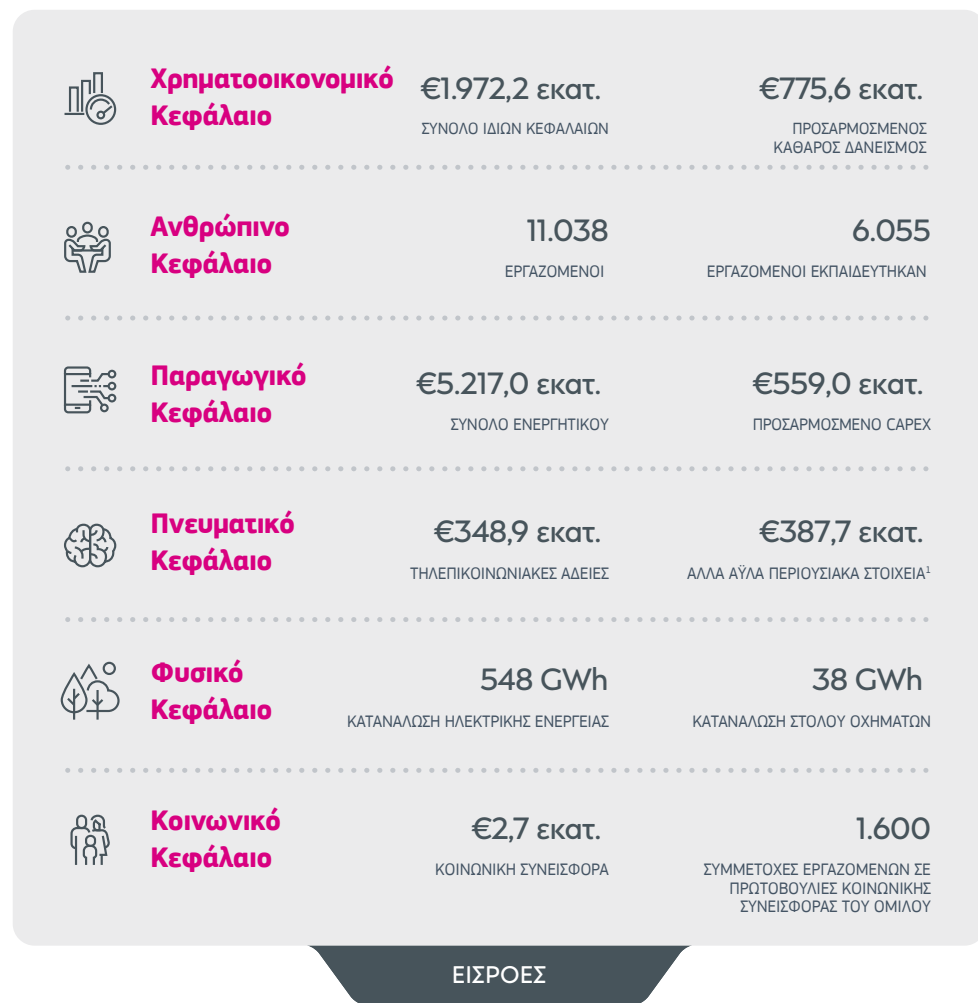
Κοινωνικό Κεφάλαιο

Ενίσχυση ευπαθών ομάδων, βελτίωση κοινωνικής προσφοράς και εμπειρίας πελάτη.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Δημιουργία Αξίας - Σημαντικά Επιτεύγματα 2021

Το 2021, ο Όμιλος σημείωσε μεγάλη επιτυχία, καταγράφοντας εξαιρετικά αποτελέσματα. Παρακάτω παρουσιάζονται βασικά στοιχεία σχετικά με τις επιδόσεις του Ομίλου



1. Οι κύριες κατηγορίες άλλων περιουσιακών στοιχείων είναι το εμπορικό σήμα, οι άδειες δικαιoχρήσης (franchise), το λογισμικό, τα δικαιώματα τηλεοπτικής μετάδοσης, τα δικαιώματα παραχώρησης

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ

Σχετικοί υποστόχοι: 3.8, 3.γ

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να δημιουργεί λύσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των μονάδων φροντίδας ηλικιωμένων και του τομέα της ηλεκτρονικής υγείας (e-Health), να συμμετέχει σε ερευνητικά έργα συναφή με θέματα υγείας και να υποστηρίζει πρωτοβουλίες για τη βελτίωση του Εθνικού Συστήματος Υγείας. Ακόμη, να στηρίζει δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την υπεύθυνη χρήση των κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση και να εξασφαλίζει ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας, προάγοντας έτσι μια κουλτούρα που οδηγεί στην ευημερία.

Σημαντικά στοιχεία 2021

3.575 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

εκπαιδεύτηκαν σε θέματα υγείας/ευεξίας και ασφάλειας, στο πλαίσιο των προσπαθειών του Ομίλου να προστατεύσει την ευημερία των εργαζομένων του και να αποτρέψει οποιαδήποτε μορφή ψυχικής και σωματικής βλάβης.

>780 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

έλαβαν υπηρεσίες ψυχολογικής στήριξης και συμβουλευτικής από ψυχολόγους..

~11.579 ΩΡΕΣ

εκπαίδευσης σε θέματα υγείας και ασφάλειας.

912 ΩΡΕΣ

συμβουλευτικών υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης προς εργαζομένους του Ομίλου στην Ελλάδα που αντιμετώπιζαν προβλήματα ψυχικής υγείας εντός και εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και των οικογενειών τους.



ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Σχετικοί υποστόχοι: 4.1, 4.4, 4.β

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να υποστηρίζει και να υλοποιεί προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων για άτομα όλων των ηλικιών, καθώς και να συνεχίσει να επενδύει στην εσωτερική ανάπτυξη των εργαζομένων, προσφέροντας πρόσβαση σε ψηφιακές πλατφόρμες μάθησης και σχεδιάζοντας προσαρμοσμένα προγράμματα αναβάθμισης και εκμάθησης νέων δεξιοτήτων.

Σημαντικά στοιχεία 2021

19.459 ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

εργαζομένων σε προγράμματα εκπαίδευσης του Ομίλου ΟΤΕ

17,74 ΩΡΕΣ

εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

€505.000

διατέθηκαν σε 30 πρωτοετείς φοιτητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες, στο πλαίσιο του προγράμματος υποτροφιών της COSMOTE, το οποίο υλοποιείται από το 2002.

5.552 ΑΤΟΜΑ

συμμετείχαν στα εκπαιδευτικά προγράμματα και τις ξεναγήσεις του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών, είτε ψηφιακά είτε δια ζώσης στις εγκαταστάσεις του Μουσείου.

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



ΦΘΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Σχετικοί υποστόχοι: 7.2, 7.3

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να βελτιώσει την ενεργειακή απόδοση σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του και ιδιαίτερα στην παροχή υπηρεσιών ΤΠΕ. Να χρησιμοποιεί ανανεώσιμες πηγές ενέργειας για να καλύψει το 100% της ίδιας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.

Σημαντικά στοιχεία 2021

100% ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΘΗΚΕ

προέρχεται από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) με πιστοποιητικό Εγγύησης Προέλευσης

17,8 GWh

εξοικονόμηση ενέργειας

8,6 kt CO₂ eq

εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) έχουν αποφευχθεί μέσω των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας

€2,8 ΕΚΑΤ.

εξοικονομήθηκαν μέσω των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας

30% ΒΕΛΤΙΩΣΗ

της αποδοτικότητας της ενεργειακής κατανάλωσης ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων



ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Σχετικοί Υποστόχοι: 8.2, 8.3, 8.5

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να στηρίζει την επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων, να παρέχει ίσες αμοιβές σε όλους ανεξαρτήτως φύλου, εθνικότητας, ή θρησκείας, και να στηρίζει την ανάπτυξη νέων μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε Ελλάδα και Ρουμανία.

Σημαντικά στοιχεία 2021

1.538 ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

προμηθευτών, συμβούλων και συνεργατών διενεργήθηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ

3% ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΟ ΧΑΣΜΑ

μεταξύ ανδρών και γυναικών στις τέσσερις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα (ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και CTS)

96% ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

του Ομίλου ΟΤΕ καλύπτονται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας

83% ΚΑΙ 80%

των τιμολογημένων προμηθειών των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ προήλθαν από εγχώριους προμηθευτές στην Ελλάδα και τη Ρουμανία, αντίστοιχα

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Σχετικοί υποστόχοι: 9.4, 9.5, 9.Γ

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να αξιοποιεί την τεχνολογική του υπεροχή προκειμένου να δημιουργεί τις απαραίτητες υποδομές για την παροχή υπηρεσιών Internet και τηλεπικοινωνιών στους κατοίκους των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται και να ενθαρρύνει την ανάπτυξη των τοπικών οικονομιών. Ακόμη, να προωθή την έρευνα και την καινοτομία, ώστε να παράγει πολλαπλά οφέλη για τους πελάτες, τους εργαζομένους και την κοινωνία.

Σημαντικά στοιχεία 2021

560.000 ΓΡΑΜΜΕΣ FIBER-TO-THE-HOME (FTTH)

έχουν εγκατασταθεί σε όλη την Ελλάδα

60% ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ

του δικτύου COSMOTE 5G

99%/4G

πληθυσμιακή κάλυψη στην Ελλάδα

>90 ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

σε ερευνητικά προγράμματα



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ

Σχετικοί υποστόχοι: 12.2, 12.5, 12.6

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας στις λειτουργίες του, σε όλο το εύρος της αλυσίδας αξίας, και να αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στην ορθολογική και αποτελεσματική χρήση των φυσικών πόρων και στη μείωση των παραγόμενων αποβλήτων.

Σημαντικά στοιχεία 2021

78% ΤΩΝ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ (3.619 t)

ανακυκλώθηκε ή επαναχρησιμοποιήθηκε

261.500 ΣΥΣΚΕΥΕΣ

ανακατασκευάστηκαν στη μονάδα ανακατασκευής τερματικού εξοπλισμού του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα

1,35 ΕΚΑΤ. ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

δεν χρησιμοποιήθηκαν (Ελλάδα)

16,5 t ΚΙΝΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ

συλλέχθηκαν και ανακυκλώθηκαν

18% ΜΕΙΩΣΗ

της κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο



ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ

Σχετικοί υποστόχοι: 13.2, 13.3

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να συνεισφέρει στην παγκόσμια προσπάθεια για τον μετριασμό των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτήν. Ακόμη, να μειώνει το δικό του ανθρακικό αποτύπωμα και να αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής.

Σημαντικά στοιχεία 2021

88% ΜΕΙΩΣΗ

των άμεσων (score 1) και έμμεσων (score2) εκπομπών CO₂ που προέρχονται από την κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ, σε σύγκριση με το 2017

17,8 GWh

εξοικονόμηση ενέργειας

100% ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

85% ΒΕΛΤΙΩΣΗ

της έντασης των εκπομπών μεταφοράς δεδομένων (μέθοδος market based)

Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι

Διαρκής στόχος της Διοίκησης αποτελεί ο Όμιλος ΟΤΕ να είναι ο ηγέτης και πρωτοπόρος της αγοράς, μία σύγχρονη και δυναμική εταιρεία υψηλής απόδοσης, ένας Ψηφιακός Ηγέτης στη νέα εποχή, ο οποίος βασιζόμενος στην τεχνολογική του υπεροχή παρέχει σταθερά άριστη εμπειρία στους πελάτες του.

Πιο συγκεκριμένα, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει:

- να παραμείνει ο αδιαμφισβήτητος ηγέτης στην παροχή υπηρεσιών Σταθερής και Κινητής τηλεφωνίας και των συνδυαστικών προϊόντων αυτών
- να διασφαλίσει ηγετική θέση στις αναπτυσσόμενες αγορές Ευρυζωνικότητας (Σταθερής και Κινητής), ICT και συνδρομητικής τηλεόρασης στην Ελλάδα
- να αναπτυχθεί περαιτέρω στις ψηφιακές αγορές που δραστηριοποιείται (COSMOTE Insurance, BOX, COSMOTE Payments) και να εισέλθει και σε νέες, αξιοποιώντας τις ισχυρές ψηφιακές δυνατότητές του και το ψηφιακό του οικοσύστημα
- να διαθέτει στους πελάτες άριστες υπηρεσίες, χάρη στην τεχνολογική υπεροχή του Ομίλου στα δίκτυα νέας γενιάς (FTTH, 4G+/ 5G)
- να προσφέρει κορυφαία εμπειρία εξυπηρέτησης πελάτη, μέσω σύγχρονων ψηφιακών καναλιών (App, COSMOTE NEO, κλπ.)
- να προωθήσει τον «ψηφιακό μετασχηματισμό» του μοντέλου λειτουργίας του προς μία περισσότερο λιτή και ευέλικτη δομή, αξιοποιώντας τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών και την ευελιξία των νέων θυγατρικών εταιρειών του (spin-offs)
- να καταστεί ο καλύτερος εργοδότης στην Ελλάδα, να αναπτύξει το προσωπικό του και να προσελκύει ταλαντούχους εργαζόμενους

- να ενισχύσει την αξία που δημιουργείται για τους μετόχους
- να μεγιστοποιήσει τις ωφέλειες από τη συμμετοχή του στον Όμιλο της Deutsche Telekom
- να συνεχίσει τη θετική του συνεισφορά στην ελληνική κοινωνία και το περιβάλλον, μετριάζοντας την κλιματική αλλαγή και προωθώντας την κυκλική οικονομία και την ψηφιακή ένταξη.

Βασικοί Στόχοι του 2022

Ο ΟΤΕ παραμένει σταθερά προσηλωμένος στη βιώσιμη και κερδοφόρα ανάπτυξη του. Για το 2022, εκτός από την επίτευξη των ετήσιων επιχειρηματικών στόχων του, ο Όμιλος θα επιδιώξει παράλληλα την μακροπρόθεσμη εξέλιξή του. Ειδική έμφαση θα δοθεί στην επιτάχυνση της ανάπτυξης του δικτύου FTTH, στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό 360° του Ομίλου (αναφορικά με τις διαδικασίες που απευθύνονται στον πελάτη και τις εσωτερικές εταιρικές διαδικασίες), στην περαιτέρω βελτίωση της Εμπειρίας των Πελατών, στην επίτευξη ενός πιο λιτού και πιο ευέλικτου μοντέλου λειτουργίας, καθώς και στην περαιτέρω εκμετάλλευση των συνεργειών με τον Όμιλο Deutsche Telekom.



Ο ΟΤΕ ΠΑΡΑΜΕΝΕΙ ΣΤΑΘΕΡΑ ΠΡΟΣΗΛΩΜΕΝΟΣ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΚΑΙ ΚΕΡΔΟΦΟΡΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ

ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟ 2022**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΕΡΟΧΗ**

- Επιτάχυνση ανάπτυξης Δικτύων Οπτικών Ινών (FTTH): ~1 εκατ. νοικοκυριά με FTTH στο τέλος του 2022
- Επίτευξη 80% πληθυσμιακής κάλυψης 5G
- Ψηφιοποίηση εργασιών στο Πεδίο
- Βελτιώσεις IT συστημάτων

ΑΡΙΣΤΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

- Digital Transformation @Customer:
 - Omni-channel
 - Νέες λειτουργίες στα apps
 - Παραγγελιοληψία - διαχείριση παραπόνων
 - Προώθηση online πωλήσεων
 - Πρόγραμμα μείωσης φόρτου πρώτης γραμμής
 - Ψηφιακή παρακολούθηση λειτουργίας δικτύων

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΣΟΔΩΝ

- Έργα ICT
 - Δημόσιος & ιδιωτικός τομέας, Έργα ΕΕ
 - Λύσεις Cloud
 - IoT - Έξυπνες πόλεις - Καθετοποιημένες λύσεις
- Ανάπτυξη COSMOTE Insurance, BOX, COSMOTE Payments

ΗΓΕΤΙΚΗ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

- Υπεροχή brand COSMOTE
- Αναβάθμιση πελατών σε διπλάσιες ταχύτητες στη Σταθερή και σε περισσότερα data στην Κινητή
- Νέες συνδυαστικές υπηρεσίες FMC και FMCC
- Ανάπτυξη COSMOTE TV OTT
- Ανάπτυξη υπηρεσιών Χονδρικής Οπτικών Ινών

ΨΗΦΙΑΚΟΠΟΙΗΣΗ, ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

- Απλοποιημένο και ευέλικτο μοντέλο λειτουργίας (spin-offs, outsourcing)
- Digital Transformation @Company και @Network
- Προγράμματα εξοικονόμησης κόστους - Συνέργειες στις Προμήθειες με τον Όμιλο Deutsche Telekom

ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

- Αξιολόγηση νέων μοντέλων εργασίας (Agile, Τηλε-εργασίας)
- Επανεκπαίδευση / Αναβάθμιση ψηφιακών δεξιοτήτων
- Υιοθέτηση κουλτούρας Ανάπτυξης & Αλλαγής

ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

**ΣΤΟΧΟΙ ESG
ΓΙΑ ΤΟ 2021**


Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ επιδιώκουν να βελτιώσουν τις δραστηριότητές τους, να αναπτύξουν προγράμματα και δράσεις για την υλοποίηση των στόχων τους, να παρακολουθούν την πρόσδό τους και να επικοινωνούν τις επιδόσεις τους.

Οι στρατηγικοί στόχοι εγκρίνονται από την Ανώτατη Διοίκηση και κατανέμονται σε ολόκληρο τον Όμιλο, υπό τη μορφή εξατομικευμένων στόχων για κάθε οργανωτική μονάδα και δραστηριότητα.

Στον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020, παρουσιάστηκαν 27 ετήσιοι στόχοι για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Επρόκειτο για ποιοτικούς και ποσοτικούς στόχους που κάλυπταν διάφορες λειτουργίες του Ομίλου και, κατ'επέκταση, εφαρμόστηκαν από τις αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες. Από τους στόχους αυτούς, 93% έχουν επιτευχθεί πλήρως ή μερικώς ή βρίσκονται σε εξέλιξη, αντανακλώντας την συνεχή προσπάθεια του Ομίλου να βελτιώνει τις επιδόσεις του σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η επίδοση των εταιρειών ανά στόχο παρουσιάζεται στο [Παράρτημα](#).

**ΣΤΟΧΟΙ ESG
ΓΙΑ ΤΟ 2022**

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (ENVIRONMENTAL)
Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

Όμιλος ΟΤΕ: Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου Deutsche Telekom για μηδενικές εκπομπές, με σκοπό:

- 100% κάλυψη των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) από το 2021.
- Μηδενισμό (net-zero) των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας (score 1 & score 2) έως το 2025, με ταυτόχρονη μείωση των εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας έως 95% το 2025, σε σχέση με το 2017.
- 25% μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών ανά πελάτη (score 3) έως το 2030, σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης).
- Μηδενισμό (net-zero) των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (score 1, 2 και 3) το αργότερο έως το 2040.

Αποδοτική διαχείριση πόρων
Βιώσιμη διαχείριση αποβλήτων

Όμιλος ΟΤΕ: Μηδενικά απόβλητα ΤΠΕ¹ σε χώρους υγειονομικής ταφής (από το 2022 και μετά).

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Συλλογή 400.000 κινητών συσκευών² μέσω προγραμμάτων «Take Back» έως το 2024.

Βιώσιμες πρακτικές στη συσκευασία προϊόντων³

Όμιλος ΟΤΕ: 100% βιώσιμες συσκευασίες για τις νέες συσκευές τελικής χρήσης που φέρουν το εμπορικό μας σήμα έως το 2ο εξάμηνο του 2022.

Zeroplastic

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Διατήρηση της κατάργησης των πλαστικών μιας χρήσης³ σε όλα τα κεντρικά κτίρια.

Μείωση χρήσης χαρτιού

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: 25% μείωση της χρήσης χαρτιού το 2023, σε σύγκριση με το 2020.

Άλλες περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες

COSMOTE: Εγκατάσταση 2 πρόσθετων σταθμών μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού (H/M) πεδίου.

¹ Απόβλητα που παράγονται από το δίκτυο τηλεπικοινωνιών και καταστημάτων, τα κτίρια και datacenters.

² Smartphones, Κινητά Τηλέφωνα Απλής Χρήσης, Σταθερά Τηλέφωνα (ενσύρματα και ασύρματα), Notebook/Laptop, Tablet, Wearables, Φορτιστές/Powerbank & Αξεσουάρ

³ Μη εφαρμόσιμος στόχος για την Telekom Romania Mobile Communications

⁴ Πλαστικά μπουκάλια, ποτήρια, καλαμάκια, περιέκτες τροφίμων και μαχαιροπήρουνα μιας χρήσης

ΚΟΙΝΩΝΙΑ (SOCIAL)

Εργαζόμενοι

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Έμφαση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της νέας ψηφιακής εποχής και δημιουργία κουλτούρας ψηφιακής μάθησης – Συμμετοχή 70% των εργαζόμενων σε ψηφιακά εκπαιδευτικά προγράμματα.

ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, GERMANOS: Έμφαση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της νέας ψηφιακής εποχής και δημιουργία κουλτούρας ψηφιακής μάθησης - Εισαγωγή προγράμματος «Future Skill Management» εντός του 2022.

Όμιλος ΟΤΕ: Δείκτης Υγείας* έως 98% για το 2022.

ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, GERMANOS: Μείωση του συνολικού αριθμού εργατικών ατυχημάτων (σε σύγκριση με το 2021).

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Περαιτέρω προώθηση των αξιών της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης στον Όμιλο ΟΤΕ, μέσα από στοχευμένες δράσεις για όλους, εργαζόμενους και επικεφαλής επιχειρησιακών μονάδων (Πρόγραμμα Mentoring για γυναίκες, ειδικά e-learning για όλους τους εργαζόμενους).

ΟΤΕ- COSMOTE: Σχεδιασμός ενός agile οργανωτικού μοντέλου, με αναγνώριση των σχετικών ρόλων και των αντίστοιχων αλληλεξαρτήσεων. Δημιουργία μιας agile

κουλτούρας και προσαρμογή του μοντέλου εργασίας σε ένα πιο ευέλικτο λειτουργικό μοντέλο, έως το 2023 (στο πεδίο εφαρμογής οι Εμπορικές λειτουργίες).

Πελάτες

ΟΤΕ-COSMOTE: Δυνατότητα εξ αποστάσεως πώλησης των υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών, χωρίς φυσική αλληλεπίδραση.

ΟΤΕ-COSMOTE: Αύξηση της Διείσδυσης της Ψηφιακής Αυτοεξυπηρέτησης (Digital Self-Care) στην πελατειακή βάση ώστε να παρέχουμε μια διαδραστική, εύκολη και απλοποιημένη Εμπειρία Πελατών η οποία θα τους επιτρέψει να μεγιστοποιήσουν την αξία που λαμβάνουν από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.

Κοινωνία

Όμιλος ΟΤΕ- Ελλάδα: Να επιδράσει θετικά στη ζωή περίπου 15 εκατ. ανθρώπων μέσω πρωτοβουλιών ψηφιακής ένταξης έως το 2024 (από το 2021).

ΟΤΕ-COSMOTE: Ενίσχυση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την ανάπτυξη STEM δεξιοτήτων για παιδιά.

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (GOVERNANCE)

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Όμιλος ΟΤΕ: Ανάπτυξη Βασικών Δεικτών Κινδύνου (KRIs - Key Risk Indicators) με σκοπό τον καθορισμό των επιπέδων ανοχής για τον κάθε κίνδυνο έως το 2024.

Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων μέσω εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning) σχετικά με τη Κουλτούρα Κινδύνων / Διαχείριση Κινδύνων έως το 2023.

Όμιλος ΟΤΕ: Ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων από τις επιμέρους Αξιολογήσεις Κινδύνων (Risk Assessments) των επιχειρηματικών Μονάδων στο Εργαλείο TRMS (Telekom Risk Management Solution Tool) έως το 2027, με στόχο τη συστηματική ανάλυση και δομημένη παρακολούθηση των εταιρικών κινδύνων, στο πλαίσιο του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (IMS).

Όμιλος ΟΤΕ: Συμμετοχή του ΟΤΕ (και / ή θυγατρικής του) στα διεθνή βραβεία «World's Most Ethical Companies» το 2022.

Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και των επιχειρηματικών εταίρων σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης (εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις για τον Κώδικα Δεοντολογίας και την Καταπολέμηση της Διαφθοράς, Εκπαίδευση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ανώτατης Διοίκησης, ευαισθητοποίηση των επιχειρηματικών εταίρων

σχετικά με τις Αρχές του Ομίλου ΟΤΕ, το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ και τους σχετικούς Κώδικες) έως το 2023.

ΟΤΕ-COSMOTE: Διενέργεια ανάλυσης κινδύνων και επιπτώσεων για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων εντός του 2022..

Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων

ΟΤΕ-COSMOTE: Ολοκλήρωση της Phase 2 του έργου Schrems II εντός του 2022.

GERMANOS: Ολοκλήρωση επιθεώρησης για το πρότυπο ISO27701 εντός του 2022.

ΟΤΕ-COSMOTE: Ολοκλήρωση της αξιολόγησης της εφαρμογής διαγραφής δεδομένων μέσα στο 2022.



1. Δείκτης υγείας: Ο λόγος του ποσοστού των εργασιών ημερών κατά τις οποίες δεν καταγράφονται απουσίες λόγω ασθένειας σε σχέση με το σύνολο των εργασιών ημερών κατά την περίοδο ανάλυσης. Περιλαμβάνει όλες τις ασθένειες (εκτός της εγκυμοσύνης, συμπεριλαμβανομένης της ασθένειας λόγω ατυχημάτων)

Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙ ΣΥΝΕΧΩΣ ΤΟΝ ΠΙΘΑΝΟ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΑΓΗΣ ΣΤΟ ΜΑΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ώστε να διασφαλίσει τη λήψη απαραίτητων μέτρων και δράσεων, με στόχο να ελαχιστοποιήσει τον αντίκτυπο στις δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων που είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 31000:2018, και υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων με κύριο στόχο τη διαφύλαξη της ομαλής επιχειρησιακής λειτουργίας και της μελλοντικής επιχειρηματικής επιτυχίας του Ομίλου. Αυτό επιτυγχάνεται με τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και την αντιμετώπιση εταιρικών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων βιώσιμης ανάπτυξης και σύγκρουσης συμφερόντων, αξιοποιώντας όλα τα στρατηγικά,

επιχειρησιακά και οργανωτικά μέτρα ελέγχου και παρακολουθώντας την εφαρμογή τους, τόσο για τον περιορισμό των κινδύνων όσο και για την αξιοποίηση μελλοντικών ευκαιριών.

Το 2020, πραγματοποιήθηκε εκ νέου ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων για τον εντοπισμό των πιο σημαντικών θεμάτων που αφορούν στη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ομίλου, με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου αλλά και όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Η ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων αποτελεί ένα σημαντικό σημείο διαλόγου και κατανόησης των προσδοκιών

των ενδιαφερόμενων μερών, ενώ παράλληλα συμβάλει στην ανίχνευση και ανάλυση των σημερινών και μελλοντικών εξελίξεων, τάσεων, ευκαιριών, κινδύνων και απαιτήσεων των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με την βιώσιμη ανάπτυξη και τα θέματα ESG, λαμβάνοντας υπόψη την ενοποιημένη μεθοδολογία του Ομίλου σχετικά με τη Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων. Η διαδικασία

αξιολόγησης κινδύνων κανονιστικής συμμόρφωσης ενσωματώθηκε στη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων.

Η Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis), πραγματοποιείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, βασίζεται στην ενιαία μεθοδολογία Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και εξετάζει

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

σημαντικές στρατηγικές, οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές πτυχές, λαμβάνοντας υπόψη τυχόν επιπτώσεις στη φήμη, που μπορεί να επηρεάζουν (ή/και να επηρεάζονται από) τις αποφάσεις του Ομίλου, συνεκτιμώντας τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών του Ομίλου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο και η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ εκτιμούν συνεχώς τον πιθανό αντίκτυπο τυχόν αλλαγών στο μακροοικονομικό και χρηματοοικονομικό περιβάλλον στις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, έτσι ώστε να εξασφαλίσει ότι θα ληφθούν όλες οι απαραίτητες ενέργειες και τα μέτρα προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι τυχόν επιπτώσεις στις δραστηριότητες του Ομίλου. Με βάση την τρέχουσα αξιολόγησή της, έχει καταλήξει στο συμπέρασμα ότι δεν απαιτούνται πρόσθετες προβλέψεις απομείωσης των χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2021.

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται οι σημαντικότεροι κίνδυνοι και αβεβαιότητες για την επόμενη χρήση. Πλήρης κατάλογος των κινδύνων που εντοπίστηκαν και λεπτομερής περιγραφή των πρακτικών για τον μετριασμό τους παρουσιάζονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021**.

Πανδημική Κρίση: COVID-19

Η πανδημία COVID-19 συνεχίστηκε και το 2021. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, λόγω της αύξησης των κρουσμάτων κορωνοϊού που



ξεκίνησε κατά την περίοδο των εορτών των Χριστουγέννων του προηγούμενου έτους, συνεχίστηκε η εφαρμογή περιοριστικών μέτρων στην Ελλάδα. Έτσι, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να εφαρμόζει ένα στοχευμένο σχέδιο δράσης για την αποφυγή δυσάρεστων συνεπειών από την πανδημία COVID-19. Τα επίσημα μέτρα άρχισαν να αίρονται σταδιακά από τα μέσα Απριλίου 2021. Στις αρχές Μαΐου άρχισε η σταδιακή χαλάρωση των περιοριστικών μέτρων της καραντίνας.

Κατά τη διάρκεια της θερινής περιόδου, το ποσοστό πληρότητας των γραφείων αυξήθηκε σε 70% εκ περιτροπής και με βάση τις επιχειρηματικές ανάγκες, και σε 30% τηλεργασία από το σπίτι. Οι μονάδες πρώτης γραμμής (καταστήματα και τεχνικοί πεδίου) εργαζόνταν με πλήρη δυναμικότητα, οι εργαζόμενοι Logistics/Αποθήκης σε βάρδιες και οι εργαζόμενοι με προβλήματα υγείας εργαζόνταν με πλήρη απασχόληση εξ' αποστάσεως. Τον Δεκέμβριο, λαμβάνοντας υπόψη την επερχόμενη ταχεία εξάπλωση του SARS-CoV-2 Omicron, ο ΟΤΕ εφάρμοσε ανανεωμένο πρωτόκολλο για την καραντίνα και την απομόνωση των εργαζομένων και ακολούθησε

συγκεκριμένες συστάσεις σύμφωνα με τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ). Καθ' όλη τη διάρκεια της πανδημίας, η Εταιρεία ενεργεί διαρκώς με βάση τις οδηγίες και τις αποφάσεις όλων των σχετικών φορέων, τηρώντας τις απαιτήσεις και το πλάνο δράσης που υιοθέτησαν οι ελληνικές αρχές.

Ο ΟΤΕ συνέχισε να χρησιμοποιεί όλα τα ψηφιακά κανάλια και να λαμβάνει μια σειρά προληπτικών μέτρων. Τα μέτρα αυτά αφορούσαν πρόγραμμα απομακρυσμένης εργασίας, μέριμνα για την παροχή υγειονομικού εξοπλισμού, παροχή εξειδικευμένων Μέσων Ατομικής Προστασίας για το τεχνικό προσωπικό και ενεργοποίηση καναλιών άμεσης επικοινωνίας για συμβουλές σε θέματα υγείας και ψυχολογικής υποστήριξης για όλους τους εργαζόμενους (για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα **Υγεία και Ασφάλεια**).

Παρά την ιδιαίτερα αυξημένη κίνηση δεδομένων σε σταθερά και κινητά δίκτυα, τα δίκτυα του ΟΤΕ συνέχισαν να ανταποκρίνονται στην υψηλότερη ζήτηση. Επιπλέον, οι αξιολογήσεις κινδύνου της Εταιρείας αναφορικά με πιθανές ελλείψεις αποθεμάτων συσκευών/εξοπλισμού, δεν εντόπισαν έκθεση στον σχετικό κίνδυνο.

Ο βαθμός στον οποίο ο ΟΤΕ θα επηρεαστεί από την COVID-19 στα προσεχή τρίμηνα θα εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό από τις μελλοντικές εξελίξεις της πανδημίας.

Μακροοικονομικές Συνθήκες στην Ελλάδα

Η Διοίκηση εκτιμά συνεχώς τον πιθανό αντίκτυπο τυχόν αλλαγών στο μακροοικονομικό και χρηματοοικονομικό περιβάλλον στην Ελλάδα έτσι ώστε να εξασφαλίσει ότι θα ληφθούν όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν κατά το δυνατόν οι τυχόν επιπτώσεις στις δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα. Με βάση την τρέχουσα αξιολόγησή της, έχει καταλήξει στο συμπέρασμα ότι δεν απαιτούνται πρόσθετες προβλέψεις απομείωσης των χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2021.

Χρηματοοικονομικοί Κίνδυνοι

Οι παρακάτω κίνδυνοι επηρεάζονται σημαντικά από το μακροοικονομικό και χρηματοοικονομικό περιβάλλον στην Ελλάδα.

Πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος συνίσταται στην πιθανότητα κάποιος αντισυμβαλλόμενος να προκαλέσει στον Όμιλο και στην Εταιρεία οικονομική ζημία εξαιτίας της αθέτησης των συμβατικών του υποχρεώσεων.

Ο μέγιστος πιστωτικός κίνδυνος στον οποίο είναι εκτεθειμένοι ο Όμιλος και η Εταιρεία, κατά την ημερομηνία κατάρτισης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, είναι η λογιστική αξία των χρηματοοικονομικών περιουσιακών τους στοιχείων.

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

Τα χρηματοοικονομικά στοιχεία που έχουν κατηγοριοποιηθεί ως επιμετρούμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων αφορούν τοποθετήσεις σε αμοιβαία κεφάλαια. Αυτά τα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία εκτιμάται ότι δεν εκθέτουν τον Όμιλο και την Εταιρεία σε σημαντικό πιστωτικό κίνδυνο.

Οι αθετημένες πληρωμές από πελάτες είναι μέγεθος το οποίο μπορεί ενδεχόμενα να επηρεάσει αρνητικά την ομαλή ρευστότητα του Ομίλου και της Εταιρείας. Λόγω, όμως, του μεγάλου αριθμού πελατών και της διασποράς της πελατειακής βάσης του Ομίλου, δεν υπάρχει συγκέντρωση του πιστωτικού κινδύνου σε σχέση με τις απαιτήσεις αυτές. Συγκέντρωση πιστωτικού κινδύνου, ωστόσο, εντοπίζεται στις απαιτήσεις από άλλους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους λόγω του περιορισμένου αριθμού τους και του μεγάλου ύψους των συναλλαγών που έχουν με τον Όμιλο και την Εταιρεία. Για αυτήν την κατηγορία, ο Όμιλος και η Εταιρεία αξιολογούν τον πιστωτικό κίνδυνο σύμφωνα με τις καθιερωμένες πολιτικές και διαδικασίες και αναγνωρίζεται η κατάλληλη πρόβλεψη για απομείωση.

Ο Όμιλος και η Εταιρεία εφαρμόζουν συγκεκριμένη πιστωτική πολιτική που έχει ως άξονες, αφενός, τον έλεγχο πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών και, αφετέρου, την προσπάθεια αποτελεσματικής διαχείρισης των απαιτήσεων πριν αυτές καταστούν ληξιπρόθεσμες αλλά και όταν αυτές καταστούν εκπρόθεσμες ή επισφαλείς. Για την παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου, οι πελάτες ομαδοποιούνται ανάλογα με την κατηγορία που ανήκουν, τα χαρακτηριστικά πιστωτικού κινδύνου τους, την ενηλικίωση των απαιτήσεων τους και τα τυχόν προηγούμενα προβλήματα εισπραξιμότητας που έχουν επιδείξει, λαμβάνοντας επιπλέον υπόψη

μελλοντικούς παράγοντες σε σχέση με τους πελάτες καθώς και το οικονομικό περιβάλλον.

Λαμβάνοντας υπόψη τον αντίκτυπο από την πανδημία COVID-19, ο Όμιλος και η Εταιρεία έχουν επίσης ενσωματώσει στην πρόβλεψη για αναμενόμενες πιστωτικές ζημιές την αύξηση του πιστωτικού κινδύνου σε πελάτες των οποίων οι δραστηριότητες έχουν επηρεαστεί αρνητικά, καθώς και σε πελάτες των οποίων η ικανότητα αποπληρωμής των συμβατικών τους υποχρεώσεων παρουσίασε μεγαλύτερο κίνδυνο.

Τα ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα του Ομίλου είναι κυρίως επενδυμένα σε αντισυμβαλλόμενους με υψηλή πιστοληπτική αξιολόγηση και για μικρό χρονικό διάστημα.

Τα δάνεια περιλαμβάνουν δάνεια χορηγηθέντα προς το προσωπικό, τα οποία είτε αποπληρώνονται μέσω παρακράτησης δόσεων από τη μισθοδοσία, είτε συμψηφίζονται με την αποζημίωση λόγω συνταξιοδότησης καθώς και δάνεια προς το ταμείο επικουρικής ασφάλισης σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης προσωπικού προηγούμενων ετών. Τα τελευταία δάνεια είναι εκτεθειμένα στον πιστωτικό κίνδυνο που σχετίζεται με την ικανότητα του ασφαλιστικού ταμείου για την εξυπηρέτηση του χρέους του.

Κίνδυνος ρευστότητας

Ο κίνδυνος ρευστότητας συνίσταται στον κίνδυνο ο Όμιλος ή η Εταιρεία να μην μπορέσουν να εκπληρώσουν τις χρηματοοικονομικές τους υποχρεώσεις όταν απαιτείται. Ο κίνδυνος ρευστότητας διατηρείται σε χαμηλά επίπεδα, μέσω της διαθεσιμότητας επαρκών ταμειακών διαθεσίμων ή/και πιστωτικών ορίων, που διασφαλίζουν την εκπλήρωση των χρηματοοικονομικών

υποχρεώσεων με λήξη στους επόμενους 12 μήνες. Τα ταμειακά διαθέσιμα, ταμειακά ισοδύναμα και τα λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου και της Εταιρείας την 31η Δεκεμβρίου 2021 ανέρχονται σε €636,3 εκατ. και €277,0 εκατ. αντίστοιχα και το βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων τους ανέρχεται σε €397,3 εκατ. και €374,2 εκατ. αντίστοιχα. Ο πλήρης κατάλογος των χρηματοοικονομικών κινδύνων και των πρακτικών για τον μετριασμό τους παρουσιάζεται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021](#).

Αδυναμία Λειτουργίας Κρίσιμων Υποδομών

Η υποδομή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT) θεωρείται βασικός άξονας λειτουργίας όλων των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών. Η ποικιλομορφία των σύγχρονων υπηρεσιών που παρέχονται από τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών έχει αυξήσει σε μεγάλο βαθμό τόσο την πολυπλοκότητα των υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, όσο και την αλληλεξάρτηση μεταξύ των δικτύων και των πλατφορμών υπηρεσιών. Από την άλλη, μια διακοπή λειτουργίας της τεχνολογικής υποδομής, είτε αυτή οφείλεται σε εξωτερικούς παράγοντες (π.χ. σεισμοί, πλημμύρες, κ.ά.) είτε σε εσωτερικούς (π.χ. έλλειψη ηλεκτρικής ισχύος, διακοπή κλιματισμού, ανθρώπινο λάθος, κ.ά.) αποτελεί γεγονός το οποίο δεν μπορεί να αποκλειστεί. Κατά συνέπεια, η διακοπή λειτουργίας μίας υπηρεσίας μπορεί να οδηγήσει σε πιθανή απώλεια εσόδων για την επιχείρηση, αύξηση του κόστους αποκατάστασης των ζημιών ή/και σε πιθανές αξιώσεις αποζημίωσης εκ μέρους των πελατών της, με επακόλουθες

επιπτώσεις στην πελατειακή βάση και τη φήμη της Εταιρείας.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, για να εξασφαλίσει την απρόσκοπτη συνέχιση της επιχειρησιακής του λειτουργίας, έχει θέσει σε εφαρμογή ένα ισχυρό σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, το οποίο είναι πιστοποιημένο κατά ISO 22301:2019. Σε αυτό το πλαίσιο, έχουν ήδη δημιουργηθεί διαδικασίες και πλάνα σε συνεργασία με τις Υποδιευθύνσεις Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ, Network Automation, Security & Operations Support Σταθερής & Κινητής και IT Service Continuity & Risks Σταθερής & Κινητής, για την επανάκτηση- αποκατάσταση και επαναλειτουργία, τόσο του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, όσο και των υποδομών πληροφορικής που υποστηρίζουν τις κρίσιμες διεργασίες. Η ανθεκτικότητα του τηλεπικοινωνιακού δικτύου έχει ενισχυθεί περαιτέρω μέσω της σταδιακής εισαγωγής νέων τεχνολογιών.

Επιπλέον, η διαθεσιμότητα ηλεκτρικής ισχύος σε όλα τα κρίσιμα κτίρια παρακολουθείται συνεχώς και ενισχύεται. Δύο από τα κύρια κέντρα της Εταιρείας έχουν ήδη πιστοποιηθεί με το "Tier III-category certification" από το Uptime Institute. Εργασίες αναβάθμισης των Ηλεκτρομηχανολογικών Υποδομών έλαβαν χώρα, σύμφωνα με το πρόγραμμα επενδύσεων «Διπλών Παροχικών Δρόμων».

Η παροχή, προς τον Όμιλο Deutsche Telekom (DT), υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και το αδιάλειπτο αυτών, διασφαλίζεται τόσο σε επίπεδο λειτουργίας των κρίσιμων υποδομών όσο και από την προδιαγεγραμμένη χρήση εναλλακτικής εγκατάστασης.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα [Επιχειρησιακή Συνέχεια](#).

Ασφάλεια των Πληροφοριών

Ο Όμιλος ΟΤΕ παραμένοντας πιστός στη δέσμευσή του, ανταποκρίνεται γρήγορα στις ανάγκες της νέας ψηφιακής εποχής, εστιάζει σε νέες στρατηγικές και επιχειρηματικά μοντέλα, αξιοποιεί πλήρως τις δυνατότητες που παρέχει η τεχνολογία προς όφελος των πελατών, υπαλλήλων, συνεργατών και προμηθευτών του και στηρίζει την καινοτομία, παρέχοντας ένα μεγάλο εύρος υπηρεσιών και τεχνολογίες αιχμής, όπως το 5G και το Fiber to the Home.

Το συνεχώς μεταβαλλόμενο τεχνολογικό περιβάλλον, αλλά και οι αυξημένες κανονιστικές απαιτήσεις για την ασφάλεια και προστασία των συστημάτων δικτύων και πληροφοριών ενισχύουν τις υφιστάμενες προκλήσεις κυβερνοασφάλειας και δημιουργούν νέες, εισάγοντας νέα επίπεδα πολυπλοκότητας και κινδύνων. Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα μεγάλο εύρος προϊόντων και υπηρεσιών και προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις ICT, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών για μεγάλους πελάτες και δημόσιους οργανισμούς, παραμένοντας στην πρώτη γραμμή της ασφάλειας των πληροφοριών. Η Εταιρεία εφαρμόζει μία ολιστική προσέγγιση σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών, εξισορροπώντας την ανάγκη προστασίας της από κινδύνους του κυβερνοχώρου και διασφαλίζοντας επαρκές επίπεδο ασφάλειας, με την ανάγκη για επιχειρηματική καινοτομία.

Για τη διασφάλιση του υψηλού επιπέδου ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών στην Εταιρεία, ο Όμιλος ΟΤΕ, μέσω της Διεύθυνσης Ασφάλειας Πληροφοριών και Αποτροπής Τηλεπικοινωνιακής Απάτης, εφαρμόζει αυστηρή στρατηγική ασφάλειας και προστασίας των πληροφοριών, αποδεικνύοντας τη δέσμευσή του και υλοποιώντας συγκεκριμένο πλάνο ενεργειών για την

**Διαφορετικά δεδομένα;
Διαφορετικός χειρισμός.**

ΜΑΘΕ ΤΙ ΜΠΟΡΕΙΣ ΝΑ ΜΟΙΡΑΖΕΣΑΙ
ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΟ ΤΡΟΠΟ

**Προστασία Δεδομένων
& Ασφάλεια Πληροφοριών**

ΠΑΡΕ ΤΩΡΑ ΜΕΡΟΣ ΣΤΟ E-LEARNING

Κοινή λογική. Όχι κοινά δεδομένα.

αντιμέτωπη των απειλών του κυβερνοχώρου. Υιοθετώντας μια ολιστική προσέγγιση για τη διαχείριση των κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών, η Διεύθυνση αναπτύσσει τις δέουσες πολιτικές, διαδικασίες και πρακτικές ασφάλειας, επιβλέπει την ορθή υλοποίησή τους, αναπτύσσει νέους μηχανισμούς, συστήματα και υποδομές ασφάλειας και αξιολογεί την ορθή υλοποίηση και αποτελεσματικότητά τους (π.χ. μέσω περιοδικών ελέγχων συστημάτων). Επίσης, στο Cyber Defense Center της Διεύθυνσης, συλλέγονται και αναλύονται στοιχεία από εταιρικά συστήματα σε 24/7 βάση, προκειμένου να εντοπίζονται εγκαίρως τυχόν περιστατικά ασφάλειας (π.χ. κυβερνοεπιθέσεις) και να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά.

Η ασφάλεια των συστημάτων δικτύων και πληροφοριών αποτελούν πάντα μία από τις υψηλές

προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ. Είναι κάτι περισσότερο από απλή υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Αποτελεί μέρος της κουλτούρας της Εταιρείας και ενισχύει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών, συνεργατών και προμηθευτών της.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων**.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Εταιρεία συλλέγει, αποθηκεύει και χρησιμοποιεί δεδομένα κατά τη συνήθη πορεία των εργασιών

της και τα προστατεύει με βάση την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων και τους Εταιρικούς Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Δεδομένων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων του Ομίλου, που έχουν υιοθετηθεί με απόφαση του Δ.Σ. της Εταιρείας. Παρόλο που λαμβάνονται τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, τα μέτρα ενδέχεται να αποτύχουν και ορισμένα προσωπικά δεδομένα ενδέχεται να χαθούν ως αποτέλεσμα ανθρώπινου σφάλματος ή τεχνολογικής αποτυχίας ή να χρησιμοποιηθούν κακόβουλα. Ενδεχόμενη παραβίαση προσωπικών δεδομένων από την Εταιρεία ή από τους συνεργάτες ή προμηθευτές της μπορεί να οδηγήσει σε πρόστιμα, ζημιές στη φήμη, απώλεια συνδρομητών και να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην επιχείρηση και στην οικονομική κατάσταση αυτής.

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι μία από τις κύριες προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ, όχι μόνο για να ανταποκριθεί στις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, αλλά και ως αναπόσπαστο μέρος της κουλτούρας του. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συστήσει τη μονάδα Προστασίας Δεδομένων Ομίλου ΟΤΕ, με επικεφαλής τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος εποπτεύεται λειτουργικά από την Επιτροπή Ελέγχου.

Τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προστασίας δεδομένων περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, μέτρα για την αποτροπή πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων στα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, μέτρα που εξασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα των δεδομένων κατά την αποθήκευση και διαβίβασή τους (π.χ. κρυπτογράφηση, ψευδωνυμοποίηση), μέτρα που διασφαλίζουν ότι τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζονται τρίτα μέρη/ανάδοχοι

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

τυχάνουν επεξεργασίας μόνο σύμφωνα με τις οδηγίες της Εταιρείας, καθώς και περιοδικές δράσεις ενημέρωσης και εκπαίδευσης των εργαζομένων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων**.

Προστασία Κλίματος

Η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο περιβαλλοντικό ζήτημα, οι επιπτώσεις του οποίου επηρεάζουν όλο το εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων και τη ζωή στον πλανήτη, και μπορεί να οδηγήσει σε μελλοντικούς κινδύνους, λόγω των σοβαρών και μακροπρόθεσμων επιπτώσεών της. Από τη μία πλευρά, οι χαμηλές περιβαλλοντικές επιδόσεις θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη φήμη και το μερίδιο αγοράς του Ομίλου, καθώς οι έρευνες δείχνουν ότι οι καταναλωτές και οι επενδυτές τείνουν να συνεργάζονται με εταιρείες που εφαρμόζουν αποτελεσματική περιβαλλοντική πολιτική. Από την άλλη πλευρά, μακροπρόθεσμα, οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές θα μπορούσαν να επηρεαστούν από ακραία καιρικά φαινόμενα (φυσικές επιπτώσεις) που ενδέχεται να οδηγήσουν σε διακοπές δικτύου.

Για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων αυτών, η Ευρωπαϊκή Ένωση έθεσε ως στόχο τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) κατά τουλάχιστον 55% έως το 2030, συγκριτικά με τα επίπεδα του 1990, ενώ, για το 2050, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας (European Green Deal), ο στόχος αφορά στον μηδενισμό των

καθαρών (net) εκπομπών. Οι στόχοι αυτοί είναι νομικά δεσμευτικοί έπειτα από την υιοθέτηση του Ευρωπαϊκού Κλιματικού Νόμου.

Τον Ιούλιο του 2021, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε μια σειρά νομοθετικών προτάσεων (Fit for 55) που προσδιορίζουν τις πολιτικές και τα μέτρα για την επίτευξη των παραπάνω κλιματικών στόχων. Επιπλέον, ο κανονισμός για τη θέσπιση ενός Συστήματος Ταξινόμησης Βιώσιμων Επενδύσεων (EU Taxonomy Regulation) στην ΕΕ καθορίζει τα κριτήρια με τα οποία προσδιορίζεται αν μια οικονομική δραστηριότητα χαρακτηρίζεται περιβαλλοντικά βιώσιμη, προκειμένου να προσδιοριστεί ο βαθμός στον οποίο μία επένδυση είναι περιβαλλοντικά βιώσιμη. Στο πλαίσιο αυτό, τον Νοέμβριο του 2021, η Ελληνική Κυβέρνηση έθεσε σε δημόσια διαβούλευση τον ελληνικό κλιματικό νόμο, ο οποίος στοχεύει να παράσχει το πλαίσιο ώστε η Ελλάδα να επιτύχει μείωση των εκπομπών κατά 80% έως το 2040, στην πορεία προς τον στόχο για τον μηδενισμό εκπομπών (net zero) έως το 2050.

Η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής αποτελεί αντικείμενο της περιβαλλοντικής στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ, η οποία οργανώνεται σε τρεις άξονες:

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

Στη βάση της περιβαλλοντικής του στρατηγικής για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, ο Όμιλος

ΟΤΕ συμμετέχει στην επίτευξη των φιλόδοξων στόχων για την κλιματική αλλαγή του Ομίλου Deutsche Telekom (DT) (στην κατεύθυνση των μηδενικών εκπομπών), όπως αυτοί ανακοινώθηκαν στις αρχές του 2021 για τον Όμιλο DT οι οποίοι προβλέπουν:

- Μηδενισμό (net-zero) των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας (scope 1 & scope 2) έως το 2025, με ταυτόχρονη μείωση των εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας έως 95% το 2025, σε σχέση με το 2017.
- 100% χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας για την κατανάλωση ηλεκτρισμού του Ομίλου DT έως το 2021 και στη συνέχεια
- 25% μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών ανά πελάτη (scope 3) έως το 2030, σε σχέση με το 2017.
- Μηδενισμό (net-zero) των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 1, 2 και 3) το αργότερο έως το 2040.

Η κατανάλωση ενέργειας αποτελεί σημαντική πηγή εκπομπών ΑΦΘ για τον Όμιλο ΟΤΕ, συμβάλλοντας στην κλιματική αλλαγή (και στην ατμοσφαιρική ρύπανση). Παράλληλα, επιδρά στο λειτουργικό κόστος του Ομίλου ΟΤΕ, το οποίο επηρεάζεται άμεσα από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις του εθνικού συστήματος Μεταφοράς και Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας και από:

- Την αύξηση των τιμών ηλεκτρικής ενέργειας, λόγω των τελών/εισφορών/επιβαρύνσεων που επιβάλλονται στον τομέα παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, στο πλαίσιο του συστήματος εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (έμμεσος ρυθμιστικός κίνδυνος).
- Τους αυστηρότερους περιβαλλοντικούς

κανονισμούς με υποχρεωτικές διατάξεις (π.χ. ενεργειακοί έλεγχοι δραστηριοτήτων, των συστημάτων θέρμανσης/ψύξης, κλπ.).

- Την αύξηση των τιμών των ορυκτών καυσίμων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο Όμιλος ΟΤΕ απογράφει ετησίως τις άμεσες και έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope #1, #2 και #3) που προέρχονται από τη λειτουργία του και καταβάλλει προσπάθειες για τη συνεχή μείωσή τους. Για το λόγο αυτό, έχει υιοθετήσει μία σειρά δράσεων μείωσης κατανάλωσης ενέργειας (και αντίστοιχων εκπομπών) και, κατ' επέκταση, περιορισμού των κινδύνων, αλλά και προσαρμογής, μακροπρόθεσμα, στην κλιματική αλλαγή. Στις δράσεις αυτές, περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων:

- Αυτοματισμός set point κλιματισμού σε χώρους τεχνολογίας
- Σύμπτυξη αιθουσών τεχνολογίας
- Απενεργοποίηση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που δεν παρέχει υπηρεσίες
- Εκσυγχρονισμός και αναβάθμιση Η/Μ υποδομών
- Εγκατάσταση συστημάτων ψύξης Free Cooling
- Ενεργειακές επιθεωρήσεις σε χώρους τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού
- Εκσυγχρονισμός δικτύου κινητής
- Ενεργοποίηση χαρακτηριστικών εξοικονόμησης ενέργειας δικτύου κινητής σε περιόδους χαμηλής κίνησης
- Μέτρα εξοικονόμησης καυσίμων με υβριδικές λύσεις σε εγκαταστάσεις εκτός ηλεκτρικού δικτύου
- Μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης σε χώρους Data Center
- Ενεργειακή αναβάθμιση του κελύφους των κτιρίων
- Ενεργειακός σχεδιασμός ανακαινιζόμενων κτιρίων και καταστημάτων και εγκατάσταση νέου

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

εξοπλισμού με υψηλή ενεργειακή απόδοση καθώς και συστημάτων φωτισμού LED

- Αυτοματισμοί σε συστήματα φωτισμού, κλιματισμού, γεννητριών κ.λπ. και επιτήρηση των ενεργειακών καταναλώσεων
- Διενέργεια ενεργειακών ελέγχων και εντοπισμός των μέτρων βελτίωσης της απόδοσης και της λειτουργίας του εγκατεστημένου εξοπλισμού
- Συγκώνευση γραφειακών χώρων
- Συστήματα αυτοματισμού BMS / BEMS και ενεργειακή διαχείριση εγκαταστάσεων, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 50001
- Περιβαλλοντική πιστοποίηση κτιριακών εγκαταστάσεων με βάση διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα
- Ανανέωση στόλου οχημάτων με νέα οχήματα με κινητήρες χαμηλών ρύπων και βελτιωμένης ενεργειακής απόδοσης

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή**.

Εφοδιαστική Αλυσίδα

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί ότι η διάχυση βασικών αξιών και προτύπων στην εφοδιαστική αλυσίδα αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό της υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς. Η ανάπτυξη και διατήρηση μίας εφοδιαστικής αλυσίδας που δημιουργεί προστιθέμενη αξία για τον Όμιλο, με οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικά υπεύθυνες μεθόδους και πρακτικές, εναρμονισμένες με το όραμα του Ομίλου, αποτελεί έναν διαρκή στόχο αυτοβελτίωσης.

Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν κίνδυνοι οι οποίοι μπορούν δυνητικά να προκαλέσουν επιχειρησιακές αποτυχίες, απώλειες εσόδων και ζημιές στη φήμη, ως αποτέλεσμα ενεργειών τρίτων/προμηθευτών (περιβαλλοντικές επιπτώσεις/πρόστιμα, ανεπαρκείς συνθήκες εργασίας, παιδική εργασία, απάτες, κλπ.).

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου, είναι διαθέσιμες στις ενότητες **Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας** και **Ενδιαφερόμενα Μέρη**.

Κίνδυνοι για την υγεία που σχετίζονται με την Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία από ανθρωπογενείς πηγές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (Η/Μ) έχουν προσελκύσει ιδιαίτερη προσοχή τα τελευταία χρόνια. Για τον λόγο αυτό, διεθνείς επιστημονικοί οργανισμοί έχουν διαμορφώσει όρια ασφαλούς έκθεσης σε μη ιονίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες και έχει αναπτυχθεί ένα σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

Οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί και αξιολογηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας δεν δείχνουν κάποια συσχέτιση επιπτώσεων από ηλεκτρομαγνητικές εκπομπές σταθμών τηλεπικοινωνιών σε επίπεδα κατώτερα των θεσπισμένων ορίων ασφαλούς έκθεσης. Επίσης, σύμφωνα με ανεξάρτητες μετρήσεις, οι τιμές του Η/Μ πεδίου που οφείλονται στους Σταθμούς Βάσης, συνεισφέρουν κατά λιγότερο από το 30% του συνολικού ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου στις

κατοικημένες περιοχές. Τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικού πεδίου σε όλους τους Σταθμούς Βάσης του Ομίλου ΟΤΕ συμμορφώνονται με τα όρια που συστήνει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και η Διεθνής Επιτροπή για την Προστασία από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP), καθώς και με τα όρια που θέτει ο νόμος 4635/2019 και τα οποία είναι στο 60-70% των ορίων της ICNIRP [κατά τη θέσπιση των ορίων αυτών, η επιστημονική κοινότητα έχει θέσει συντελεστή ασφάλειας πενήντα (50), λαμβάνοντας υπόψη ότι ενδεχομένως κάποιες ομάδες πληθυσμού να είναι πιο ευπαθείς], στα σημεία ελεύθερης πρόσβασης του κοινού. Γενικότερα, η πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ βασίζεται στην εφαρμογή εξ ορισμού, της Αρχής της Πρόληψης, η οποία βασίζεται στις αρχές της Διαφάνειας, της Πληροφόρησης, της Συμμετοχής και της Προώθησης της Επιστήμης, για το σύνολο των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Το 2020, η ICNIRP δημοσίευσε τις νέες οδηγίες της για την προστασία από την έκθεση σε ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία. Σύμφωνα με τις νέες διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές της ICNIRP, μετά από 20ετή και πλέον έρευνα, επιβεβαιώνεται η ασφάλεια των δικτύων κινητής τηλεφωνίας για όλους, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών, εφόσον τηρούνται τα συνιστώμενα όρια έκθεσης. Όπως διαπιστώνει η ICNIRP: «Το πιο σημαντικό πράγμα που πρέπει να θυμάται ο κόσμος είναι ότι οι τεχνολογίες 5G δεν θα είναι σε θέση να προκαλέσουν βλάβη εφόσον τηρούνται οι νέες κατευθυντήριες γραμμές».

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στις ενότητες **Επικοινωνία με τους Πελάτες** και **Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία**.

Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία

Ένα πλήθος παραγόντων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες κατά την εργασία είναι δυνατό να θέσουν σε κίνδυνο την Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων, καθιστώντας πιο ευάλωτο το τεχνικό προσωπικό (στο οποίο συγκαταλέγονται οι τεχνικοί πεδίου, οι τεχνικοί δικτύου και κατανεμητή, οι εναερίτες, οι ηλεκτρολόγοι, οι ψυκτικοί, οι αποθηκάριοι κ.λπ.). Η παροχή ενός μη ικανοποιητικά ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος μπορεί να επιβαρύνει την Εταιρεία με υποχρεώσεις αποζημίωσης και λοιπά νομικά κόστη, θίγοντας παράλληλα τη φήμη της Επιχειρησιακή Συνέχεια.

Κατόπιν αξιολόγησης των κινδύνων του εργασιακού περιβάλλοντος από την επιχειρησιακή μονάδα Υγείας και Ασφάλειας και λαμβάνοντας υπόψη τα επακόλουθα της ύπαρξης των κινδύνων αυτών, οι πιο σημαντικοί κίνδυνοι είναι αυτοί στους οποίους εκτίθεται το τεχνικό προσωπικό και απορρέουν από τα ακόλουθα:

- Μη ορθή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π.), τα οποία αποσκοπούν στη μείωση της σοβαρότητας ενός τραυματισμού.
- Εργασία σε φρεάτια, η οποία πραγματοποιείται στο πλαίσιο επισκευής ή συντήρησης. Το φρεάτιο αποτελεί περιβάλλον που μπορεί να εκθέσει σε κίνδυνο τη σωματική ακεραιότητα του εργαζομένου, λόγω περιορισμένου χώρου και ύπαρξης στάσιμων νερών, τα οποία είναι δυνατό να αποτελέσουν εστία μόλυνσεων, ειδικά σε συνδυασμό με τη μη ορθή χρήση των Μ.Α.Π.
- Εργασία σε στύλους, η οποία επίσης μπορεί να οδηγήσει σε ατυχήματα επί το έργον, κυρίως λόγω της μη χρήσης ή της μη ορθής χρήσης των Μ.Α.Π.

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

- Μη ορθή χρήση φορτητών κλιμάκων, η οποία πραγματοποιείται στο πλαίσιο εργασιών επισκευών ή συντήρησης.
- Μη ορθή και προσεκτική χρήση των εργαλείων χειρός που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της εργασίας.
- Παράλειψη της αδιάλειπτης εφαρμογής των οδηγίων ασφαλούς εργασίας που επικοινωνούνται με πολλαπλούς τρόπους και αφορούν σε κάθε εργασία ξεχωριστά.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Υγεία και Ασφάλεια**.

Κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης, διαφθοράς, δωροδοκίας και ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Η Κανονιστική Συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μια δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος και του σεβασμού στους κανόνες, αρχές οι οποίες διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας.

Περιστατικά παραβατικής συμπεριφοράς (π.χ. απάτη, διαφθορά, δωροδοκία, υπεξαίρεση, κλοπή, ξέπλυμα χρήματος, παραποίηση των οικονομικών αναφορών, αθέμιτος ανταγωνισμός, διακρίσεις στο χώρο εργασίας, καταπάτηση ανθρωπίνων δικαιωμάτων καθώς και οτιδήποτε θα μπορούσε να βλάψει τη φήμη της Εταιρείας ή οποιαδήποτε προσπάθεια συγκάλυψης των ανωτέρω) που διαπράττονται είτε εντός της Εταιρείας είτε εκτός

της Εταιρείας, με τη συμμετοχή επιχειρηματικών συνεργατών (π.χ. πελατών, προμηθευτών ή διανομέων) που εμπλέκονται στην επιχειρηματική δραστηριότητα της Εταιρείας, θα μπορούσαν να έχουν δυσμενή επίδραση στη χρηματοοικονομική θέση και τη φήμη της Εταιρείας και να οδηγήσουν σε πρόστιμα, κυρώσεις και περιορισμό της επιχειρηματικής λειτουργίας. Σημειώνουμε ότι οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσουν ότι τα άτομα που παρέχουν πληροφορίες σχετικά με περιστατικά παραβατικής συμπεριφοράς, έχοντας βάσιμους λόγους να θεωρούν ότι οι πληροφορίες αυτές είναι αληθείς, θα προστατεύονται από αντίποινα που θα μπορούσαν να τους προκαλέσουν προσωπική, επαγγελματική ή οικονομική ζημιά.

Με σκοπό την αποφυγή κινδύνων μη συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο καθώς και άλλων νομικών συνεπειών για την Εταιρεία και τους Εργαζόμενους, η Διοίκηση έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System - CMS), στο πλαίσιο του οποίου υιοθέτησε τη διαδικασία Διαχείρισης Καταγγελιών («Tell me») και τα σχετικά κανάλια επικοινωνίας.

Επιπροσθέτως, στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος, έχουν υιοθετηθεί οι Κώδικες και οι Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ που καλύπτουν σημαντικές λειτουργίες και διαδικασίες της Εταιρείας, όπως, μεταξύ άλλων, ο Κώδικας Δεοντολογίας, ο Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, η Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών, η Πολιτική περί Αποφυγής της



Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων, η Πολιτική Εξακρίβωσης Οικονομικής Απάτης, η Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Ωφελημάτων, η Πολιτική περί Δωρεών, η Πολιτική περί Χορηγιών, η Πολιτική για τη Συμμόρφωση στο Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού καθώς, επίσης και η Πολιτική περί Μη Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών.

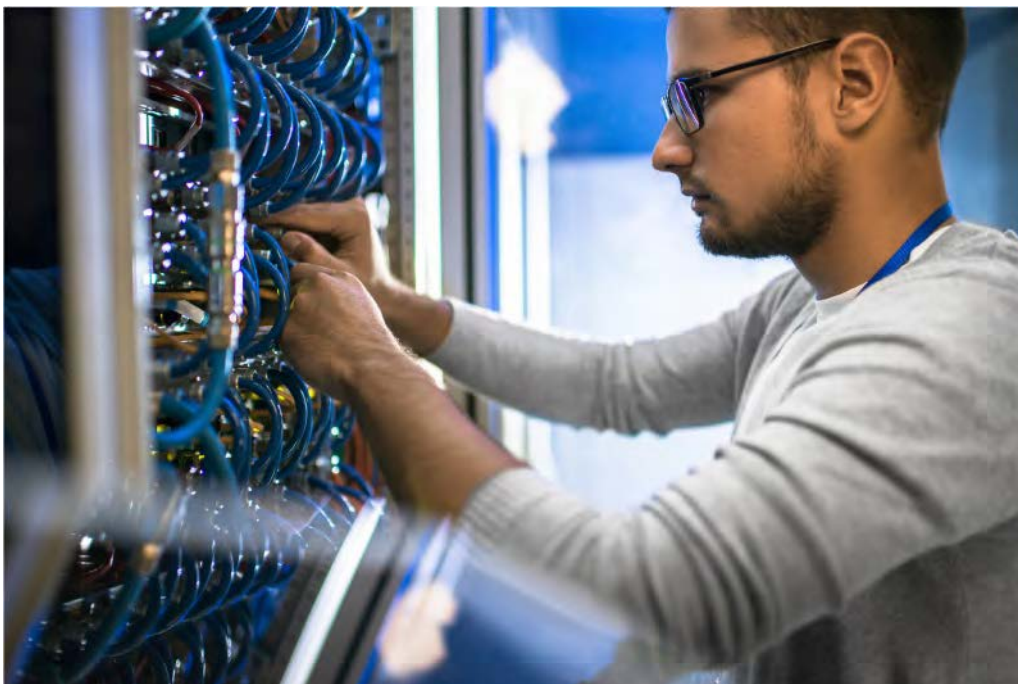
Η αδυναμία υιοθέτησης και εφαρμογής κατάλληλων και ισχυρών διαδικασιών που αποτρέπουν την εμφάνιση περιστατικών διαφθοράς, δωροδοκίας και καταπάτησης ανθρωπίνων δικαιωμάτων και παραβίασης μπορεί να προκαλέσουν ζημιές στη

φήμη του Ομίλου ΟΤΕ, επηρεάζοντας ενδεχομένως, στη συνέχεια, την χρηματοοικονομική του θέση, καθώς και την αφοσίωση και εμπιστοσύνη των εργαζομένων του. Ως εκ τούτου, ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τη διαφθορά, τη δωροδοκία και τις παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ως αναδυόμενο κίνδυνο, δεδομένης της υιοθέτησης εσωτερικών και διεθνών κανονισμών σχετικά με τα εν λόγω θέματα. Κατά συνέπεια, έχει θεσπίσει αποτελεσματικές πολιτικές και διαδικασίες (όπως διαδικασίες καταγγελιών «whistleblower») για την πρόληψη, τον εντοπισμό και τη διαχείριση πιθανών περιστατικών.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης**.

Κρίσιμες Εταιρικές Συμβάσεις και Επιχειρηματική Ανθεκτικότητα

Οι εξελίξεις και οι συνεχόμενες τεχνολογικές αλλαγές έχουν προσδώσει έναν ακόμη πιο κρίσιμο ρόλο στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τις μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις (π.χ. υπηρεσίες cloud, κινητές και σταθερές τεχνολογίες και λύσεις). Η συγκεκριμένη αγορά απαιτεί από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους υψηλότερο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών, προκειμένου να υποστηρίξουν αυτές τις προηγμένες και εξατομικευμένες λύσεις. Ο ανταγωνισμός επικεντρώνεται, κυρίως, σε καινοτόμες υπηρεσίες, ενώ εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες έγκαιρα και με αξιόπιστο τρόπο.



Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει ως στόχο να διασφαλίσει τη διατήρηση και βελτίωση των υφιστάμενων δικτύων και εγκαταστάσεων, την αναβάθμιση παλαιών συστημάτων και την προσαρμογή σε νέες τεχνολογίες, με τρόπο που να ελαχιστοποιεί τη διακοπή εργασιών και να συμβάλλει στην επιχειρηματική ανθεκτικότητα, ώστε να παρέχει στους πελάτες καινοτόμες και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει προληπτικά μέτρα και μέτρα διορθωτικού χαρακτήρα για την αντιμετώπιση και τον περιορισμό των σχετικών κινδύνων, προκειμένου να διασφαλισθεί η αδιάλειπτη παροχή εργασιών. Οποιαδήποτε αποτυχία στη συνεχή και

αδιάλειπτη παροχή αυτών των σύνθετων υπηρεσιών υψηλής αξίας μπορεί να οδηγήσει σε μείωση των εσόδων και αύξηση του κόστους αποκατάστασης (π.χ. αποτυχίες στην παροχή υπηρεσιών ICT, διακοπές στο δίκτυο, αποτυχίες στις υποδομές και στα συστήματα πληροφορικής, κ.λπ.). Κάθε ένα από τα ανωτέρω θα μπορούσε να έχει αρνητικές επιπτώσεις τόσο στην εμπειρία και στην ικανοποίηση των πελατών, όσο και στη φήμη και την εικόνα της Εταιρείας.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Επιχειρησιακή Συνέχεια**.

Ανταπόκριση του Ομίλου ΟΤΕ στον COVID-19



Επιχειρηματικό Μοντέλο

Εν μέσω των οικονομικών και κοινωνικών δυσκολιών που προέκυψαν λόγω του δευτέρου χρόνου της πανδημίας και με υψηλό αίσθημα υπευθυνότητας απέναντι στην κοινωνία και στους ανθρώπους του, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε και το 2021 στην εφαρμογή ενός συντονισμένου σχεδίου διαχείρισης και αντιμετώπισης των νέων δεδομένων, με πιστή τήρηση των μέτρων προστασίας όπως ορίστηκαν από την Πολιτεία.

Βασική προτεραιότητα του Ομίλου, από την πρώτη στιγμή, παρέμεινε και παραμένει η διασφάλιση της υγείας και της σωματικής ακεραιότητας των εργαζομένων του και των οικογενειών τους, αλλά και των ευπαθών ομάδων αυτών, με έμφαση σε εκείνους που εργάζονται στην πρώτη γραμμή (καταστήματα & τεχνικοί). Παράλληλα, παρά τις αντίξοες συνθήκες που δημιούργησε η πανδημία, ο στόχος παραμένει πάντα τόσο η αδιάλειπτη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, όσο και η συνεχής και απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών.

Στο πλαίσιο διασφάλισης της επιχειρησιακής συνέχειας, της τήρησης των κανόνων για την ασφάλεια και της ορθής πρόσβασης των εργαζομένων στα συστήματα της Εταιρείας κατά την επιστροφή στη νέα κανονικότητα, υλοποιήθηκαν τα εξής: η τηλεργασία παρέμεινε και το 2021, σε ποσοστό ~30%, όπου το επέτρεπε η φύση του ρόλου, ενώ για τους εργαζόμενους που λόγω αντικειμένου εργασίας συνέχισαν να έρχονται σε επαφή με τον πελάτη (εργαζόμενοι στα καταστήματα και στο πεδίο), ο Όμιλος έλαβε όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας και παρείχε, ανά πάσα στιγμή, τον απαραίτητο εξοπλισμό, όπως προστατευτικές μάσκες και γάντια, αλλά και ειδικές προστατευτικές στολές, όταν αυτό απαιτείτο.

Τέλος, τόσο η Νομική υπηρεσία όσο και η Διεύθυνση Ασφάλειας Δεδομένων έλαβαν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την επίλυση τυχόν ζητημάτων που αφορούσαν στην πρόσβαση στα συστήματα, την ασφάλεια του δικτύου και τα δεδομένα της Εταιρείας.

Εργαζόμενοι

Κατά το δεύτερο έτος της πανδημίας COVID-19 ο Όμιλος ΟΤΕ διατήρησε δυνατά ανατακλαστικά, εκμεταλλευόμενος τους μηχανισμούς που είχε αναπτύξει και εφαρμόσει ήδη από την έναρξη της υγειονομικής κρίσης, προκειμένου να διαφυλαχθεί η υγεία, η ασφάλεια και η ευεξία των ανθρώπων του.

Μέσα από διάφορες ενέργειες, έδωσε έμφαση στην διατήρηση των κατάλληλων εργασιακών συνθηκών και της ευημερίας των ανθρώπων του. Ενδεικτικά:

- Ανέπτυξε επιπλέον εξειδικευμένα προγράμματα δράσεων Υγείας & Ασφάλειας, για την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση, υποστήριξη, πρόληψη και προστασία. Οι δράσεις διατήρησαν στον μεγαλύτερο βαθμό ψηφιακό χαρακτήρα συμμετοχής και παρακολούθησης. Τα οφέλη ήταν πολλαπλά, αφού διευκολύνθηκε η δυνατότητα συμμετοχής όλων των εργαζομένων πανελλαδικά, αλλά και των μελών των οικογενειών τους.
- Παρείχε βελτιωμένα προγράμματα digital learning μέσω ψηφιακής πλατφόρμας, δίνοντας δυνατότητες απεριόριστης και ευέλικτης συμμετοχής και παρακολούθησης αυτών, σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου.
- Δημιούργησε αναβαθμισμένα πακέτα κινητής τηλεφωνίας για το σύνολο των εργαζομένων, τα οποία προβλέπουν μηδενικές χρεώσεις προς όλους.

Το έργο της ειδικής «Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων COVID-19 Ομίλου ΟΤΕ», που δημιουργήθηκε κατά την έναρξη της πανδημίας, για τον βέλτιστο

συντονισμό του σχεδίου δράσης λόγω των έκτακτων συνθηκών, συνεχίστηκε και το 2021.

Επίσης, η εταιρεία εφαρμόσε μια εσωτερική «Διαδικασία Διαχείρισης Κρούσματος COVID-19», για την αντιμετώπιση όλων των ύποπτων ή θετικών κρουσμάτων COVID-19 στο περιβάλλον του Ομίλου. Η Διαδικασία προσαρμόζεται ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες, λαμβάνοντας υπόψη τις συνεχείς αλλαγές στα επιδημιολογικά δεδομένα (επίπεδα νόσησης, εμβολιασμοί, μεταλλάξεις του ιού).

Η ειδική ανοικτή τηλεφωνική 24ωρη γραμμή Υγείας και Ασφάλειας, η οποία λειτούργησε από την αρχή της πανδημίας τον Μάρτιο του 2020, δέχθηκε συνολικά πάνω από 21.500 κλήσεις από τους εργαζόμενους, πανελλαδικά.

Τέλος, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη συνεχή και έγκυρη επικοινωνία όλων των εξελίξεων που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19, αξιοποιώντας όλα τα διαθέσιμα κανάλια για άμεση επικοινωνία προς τους εργαζόμενους (μέσω απευθείας email, αφίσες, άρθρα στο intranet της εταιρείας).

Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΕΙ ΟΤΙ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΚΑΙ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΑΜΕΣΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ,

τη δραστηριότητα και την επίτευξη των εταιρικών του στόχων, ενώ ταυτόχρονα, επηρεάζονται και τα ίδια από τις δραστηριότητες του Ομίλου. Ο Όμιλος συνδιαλέγεται με τους εκπροσώπους τους, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις.

Έχοντας θέσει ως στόχο τη θέσπιση αμοιβαίας και αποτελεσματικής επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη του, ο Όμιλος ΟΤΕ προσδιορίζει τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζουν σημαντικά ή/και επηρεάζονται από τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες, σύμφωνα με τις αξίες, τις αρχές, τη στρατηγική και τις δραστηριότητές του και λαμβάνοντας υπόψη την κοινωνία στο σύνολό της.

Ο Όμιλος έχει εντοπίσει 9 κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών όπως παρουσιάζονται παρακάτω:

- Μέτοχοι, Ομολογιούχοι, Επενδυτές και Αναλυτές.
- Πελάτες και μελλοντικοί πελάτες.
- Επιχειρήσεις
- Φορείς Επιστήμης, Έρευνας και Εκπαίδευσης.
- ΜΜΕ.
- Εργαζόμενοι, μελλοντικοί εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους.
- Προμηθευτές.
- ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες.
- Κρατικοί/Κυβερνητικοί φορείς.

Στο πλαίσιο της προσέγγισης για τη διαχείριση θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο Όμιλος έχει θεσπίσει ισχυρά κανάλια επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή τους, να κατανοήσει τις προσδοκίες τους και να διαμορφώσει την Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου.

Στο πλαίσιο του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ο Όμιλος έχει θεσπίσει ένα πλαίσιο δέσμευσης τριών επιπέδων –μεταξύ της εταιρείας και των ενδιαφερόμενων μερών– κατά το οποίο εφαρμόζονται τρεις διαφορετικές μέθοδοι επικοινωνίας, δηλ. η Συμμετοχή, ο Διάλογος και η Πληροφόρηση, ανάλογα με το είδος των ενδιαφερόμενων μερών και τις ιδιαιτερότητες των θεμάτων που τους αφορούν περισσότερο.

Το 2021, ο Όμιλος έλαβε μέρος σε ομάδες εργασίας, καθώς και σε πληθώρα εκδηλώσεων και fora με θέμα τη βιώσιμη ανάπτυξη, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται:

- Οι Ομάδες Εργασίας της ETNO για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την Πράσινη Συμφωνία
- Συμμετοχή στο **Women in Business (WIB) Committee** του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- Συμμετοχή στο **Διοικητικό Συμβούλιο του CSR Hellas**
- Συμμετοχή στην **Επιτροπή Κυκλικής Οικονομίας** του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- Ομάδα εργασίας του CSR Hellas για τη «Μείωση των πλαστικών μιας χρήσης»
- 11ο Ετήσιο Capital Link Sustainability Forum με τίτλο «Εστιάζοντας στον Κοινωνικό & Οικονομικό Μετασχηματισμό / Βιώσιμη Ανάπτυξη: Περιβάλλον - Οικονομία - Κοινωνία» που διοργανώθηκε από την Capital Link: συμμετοχή στο panel «Νέες Τεχνολογίες και Ανάπτυξη»
- Εκδήλωση με θέμα «ESG: Winning in the long run» που διοργανώθηκε από τον Όμιλο Χρηματιστηρίου Αθηνών: ομιλία «ESG στην πράξη»
- «Most Powerful Women Summit» που

διοργανώθηκε από το Fortune Greece: συμμετοχή στο panel «How Good Boards Operate».

- «3rd Diversity in Business Conference» που διοργανώθηκε από την Boussias Communications: συμμετοχή στο panel για την «Διαφορετικότητα & Ένταξη»
- Corporate Sustainability & Responsibility School 2021 που διοργανώθηκε από το CSR HELLAS: κεντρικές ομιλίες σχετικά με την ανάλυση ουσιαστικότητας και τη διαχείριση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων στον Όμιλο ΟΤΕ.
- Business Integrity Forum, που διοργανώθηκε από την Transparency International Greece: κεντρική ομιλία «How Compliance and Ethics Officers can actively support ESG criteria and the Sustainability goals of the organizations».
- 4ο Ετήσιο Συνέδριο «Compliance Conference» με τίτλο «Building the Compliance Function of the New Era», που διοργανώθηκε από τον ΣΕΚΑΣΕ: κεντρική ομιλία «When Compliance and Ethics meet ESG».

Τα αποτελέσματα των διαβουλεύσεων και της αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη αξιοποιούνται και κατά τη διαδικασία ανάλυσης των ουσιαστικών θεμάτων του Ομίλου, οπότε και συμβάλλουν στην επικύρωση και τη βελτίωση της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει. Το 2020, τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου ΟΤΕ κλήθηκαν να συμμετάσχουν στη διαδικασία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων του Ομίλου ΟΤΕ, όπου τους ζητήθηκε να αξιολογήσουν τη σημασία μιας λίστας θεμάτων βάσει των δικών τους κριτηρίων. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. την ενότητα **Ανάλυση Ουσιαστικότητας**

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο **Παράρτημα**.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Έρευνα μεταξύ των
Ενδιαφερόμενων
Μερών

Ανάλυση
Ουσιαστικότητας

Intranet: ενημέρωση,
συζήτηση και
ευαισθητοποίηση

Ενίσχυση της εταιρικής
μας κουλτούρας,
καλλιέργεια μιας
κουλτούρας ανοιχτής
επικοινωνίας
(speak-up)

Δίκτυα και Fora
Βιώσιμης Ανάπτυξης
και Εταιρικής
Υπευθυνότητας



ΔΙΑΛΟΓΟΣ

Ερωτηματολόγιο
Απολογισμού Βιώσιμης
Ανάπτυξης

Ομάδα εργασίας του
CSR Hellas για τη
«Μείωση των
πλαστικών μιας
χρήσης»

Ομάδα εργασίας του
Ομίλου Deutsche
Telekom για τους
στόχους Κλιματικής
Αλλαγής

Επιτροπή Κυκλικής
Οικονομίας του
Ελληνο-Αμερικάνικου
Εμπορικού
Επιμελητηρίου
SRI Roadshows



ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Εσωτερικά
ενημερωτικά δελτία για
τους εργαζομένους

Εσωτερική καμπάνια
ZeroPlastic

Συνάντηση Διοικητικής
Ομάδας

Συνεργασία για θέματα
σχετικά με την ασφαλή
χρήση του διαδικτύου

Εταιρική ιστοσελίδα και
Social Media

Συμμετοχές

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν ενεργά σε οργανώσεις και ενημερώνονται για τις τάσεις και τις εξελίξεις σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και ESG. Το 2021, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ διατήρησαν την εθελοντική συμμετοχή τους σε μια σειρά εθνικών, ευρωπαϊκών και εθνικών φορέων και οργανισμών στρατηγικής σημασίας.



United Nations
Global Compact



CSR
HELLAS



etno
EUROPEAN TELECOMMUNICATIONS
NETWORK OPERATORS' ASSOCIATION

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εντοπίζουν τα πιο σημαντικά θέματα που αφορούν στη βιώσιμη ανάπτυξη τους μέσω της Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων που πραγματοποιείται σύμφωνα με την ενοποιημένη μεθοδολογία του Ομίλου σχετικά με τη Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων.

Το 2020, η ανάλυση των ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιήθηκε με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου και των ενδιαφερόμενων μερών, και εντόπισε βασικούς κινδύνους και ευκαιρίες. Η διαδικασία αξιολόγησης του κινδύνου κανονιστικής συμμόρφωσης ενσωματώθηκε στη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων. Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συνδυάσει τις διαδικασίες διαχείρισης θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων αναπτύσσοντας μια ολιστική προσέγγιση που βασίζεται σε βέλτιστες πρακτικές.

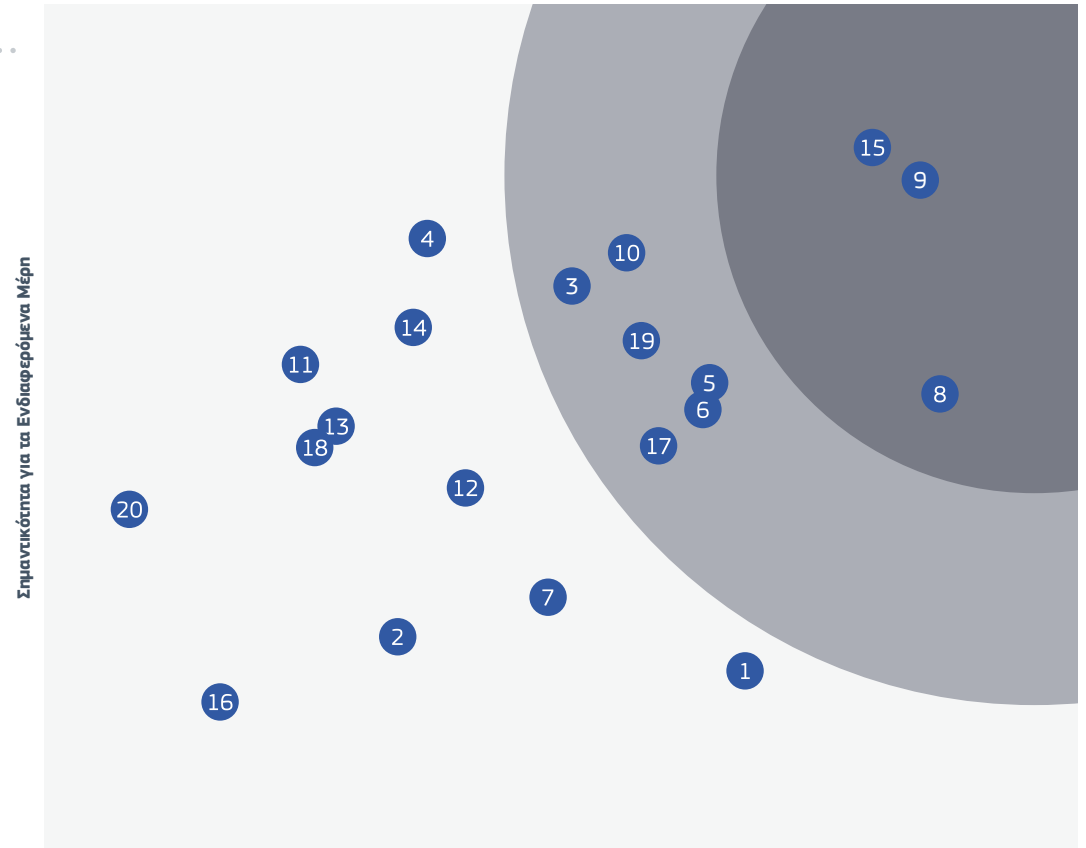
Τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη συμμετείχαν στη διαδικασία αξιολογώντας την πιθανότητα εμφάνισης και τον αντίκτυπο όλων των αναφερόμενων θεμάτων για τον Όμιλο ΟΤΕ. Επιπλέον, τα ενδιαφερόμενα μέρη κλήθηκαν υποβάλουν τις απόψεις τους μέσω ενός online ερωτηματολογίου, βαθμολογώντας κάθε θέμα (σε κλίμακα από 1 έως 5). Στόχος του ερωτηματολογίου είναι να αποτυπώσει τη σπουδαιότητα του κάθε θέματος, σε σχέση με τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών αναφορικά με τον Όμιλο.

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας αντικατοπτρίζουν τα πιο επίκαιρα σημαντικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου, πραγματοποιήθηκε επαναξιολόγηση των αποτελεσμάτων το 2021, από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ (GRC Committee). Τα αποτελέσματα αξιοποιούνται στον προγραμματισμό δράσεων και στον σχεδιασμό της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ και τα πιο ουσιαστικά θέματα συμπεριλαμβάνονται στον χάρτη κινδύνων. Οι νέες συνθήκες και προκλήσεις στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον κατέστησαν αναγκαία την επαναξιολόγηση των αποτελεσμάτων της ανάλυσης ουσιαστικότητας, ώστε να διατηρήσουν την εγκυρότητα και τη δυναμικότητά τους σύμφωνα με το «Δυναμικό» (Dynamic) σύστημα του προτύπου ISO31000.

Όλα τα διαθέσιμα δεδομένα αξιολογήθηκαν προκειμένου να χρησιμοποιηθούν στον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων και τη στρατηγική του Ομίλου. Τα σημαντικότερα θέματα και η διαχείριση / αντιμετώπισή τους εντάχθηκαν ήδη στον **χάρτη κινδύνων** του Ομίλου.

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 καλύπτει και τις 20 θεματικές περιοχές, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση σε 9 περιοχές που χαρακτηρίστηκαν ως οι πιο σημαντικές.

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο **Παράρτημα**.



Σημαντικότητα για τον Όμιλο ΟΤΕ

- | | |
|---|--|
| 1 Οικονομική Επίδοση | 12 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη |
| 2 Διακυβέρνηση και Διοίκηση | 13 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας |
| 3 Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές | 14 Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες |
| 4 Ανθρώπινα Δικαιώματα | 15 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών |
| 5 Πρακτικές Δίκαιης Απασχόλησης & Διαχείρισης Εργαζομένων | 16 Συμμετοχή της Κοινότητας και Αντίκτυπος των Δραστηριοτήτων του Ομίλου |
| 6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων | 17 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή |
| 7 Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα | 18 Κυκλική Οικονομία |
| 8 Επιχειρησιακή Συνέχεια | 19 Ηλεκτρομαγνητικά πεδία (Η/Μ) |
| 9 Ασφάλεια και Προστασία δεδομένων | 20 Άλλες περιβαλλοντικές Πτυχές |
| 10 Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων | |
| 11 Ψηφιακή Κοινωνία | |

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΒΑΣΕΙ ESG ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ



Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο περιβαλλοντικό ζήτημα με επιπτώσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία και τα ενδιαφερόμενα μέρη του, και γενικότερα όλο το εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων και της ζωής στον πλανήτη μας. Σ' αυτό το πλαίσιο, εφαρμόζει μια στρατηγική για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής που περιλαμβάνει φιλόδοξους στόχους για τις δράσεις μετριασμού των επιπτώσεών της σε όλο το μήκος της αλυσίδας αξίας του. Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δεσμευθεί για την πλήρη συμμετοχή του στην επίτευξη των Net Zero στόχων του Ομίλου Deutsche Telekom: μηδενισμός (Net Zero) εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας μέχρι το 2025, με ταυτόχρονη μείωση των εκπομπών έως και 95% σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης), 100% χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας για την κάλυψη ηλεκτρισμού από το 2021 και μετά, 25% μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών ανά πελάτη έως το 2030, σε σύγκριση με το 2017 και μηδενισμός (Net Zero) ανθρακικού αποτυπώματος έως το 2040.

Το 2021, σημειώθηκε σημαντική πρόοδος στην επίτευξη των στόχων αυτών. Συγκεκριμένα, μειώθηκαν κατά 88% οι άμεσες (scope 1) και οι έμμεσες (scope 2-market based) εκπομπές από την κατανάλωση ενέργειας, σε σχέση με το 2017. Επιπλέον, 100% της κατανάλωσης ηλεκτρισμού καλύφθηκε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ), καθώς επίσης μειώθηκαν κατά σχεδόν 40% οι έμμεσες εκπομπές (Scope 3) στην Ελλάδα, από το 2017.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα [Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή](#).

Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία (Η/Μ)

Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία από ανθρωπογενείς πηγές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (Η/Μ) έχουν τύχει ιδιαίτερης προσοχής τα τελευταία 50 χρόνια και έχουν ερευνηθεί εκτενώς. Ο Όμιλος ΟΤΕ δίνει ιδιαίτερη προσοχή στη συμμόρφωση με τις εθνικές και διεθνείς οδηγίες ασφαλείας και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που όχι μόνο ανταποκρίνονται στις αυξανόμενες ανάγκες των πελατών του, αλλά είναι επίσης ασφαλή και κατασκευασμένα σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις και πρότυπα. Υπό το πρίσμα της εντεινόμενης ανησυχίας για την ασφάλεια των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων σε παγκόσμια κλίμακα, ο Όμιλος ΟΤΕ λαμβάνει όλα τα μέτρα που είναι απαραίτητα για την ασφάλεια των δραστηριοτήτων του. Στο πλαίσιο αυτό, έχει διαμορφώσει και εφαρμόζει πολιτική για τις μη ιοντίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες όπου αποτυπώνεται η δέσμευσή του να εφαρμόζει, εξ ορισμού, την Αρχή της Πρόληψης για το σύνολο των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και να συμβάλλει στην προστασία του κοινού, μέσα από ενέργειες διαφάνειας, ενημέρωσης, συμμετοχής και προώθησης της επιστήμης. Αυτές οι δράσεις περιλαμβάνουν την αδιάλειπτη υποστήριξη πρωτοβουλιών όπως το

Πρόγραμμα Συνεκών Μετρήσεων «Πεδίον24», τη λειτουργία του Εργαστηρίου Η/Μ Ακτινοβολίας Περιβάλλοντος της COSMOTE (πιστοποιημένο κατά το πρότυπο EN ISO / IEC 17025) που καλύπτει τις μετρήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες 5G, τη διενέργεια μετρήσεων από το εργαστήριο της COSMOTE και σε συνεργασία με ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας) για τη διασφάλιση της δημόσιας ασφάλειας. Το 2021, πραγματοποιήθηκαν 10 μετρήσεις από το εργαστήριο της COSMOTE και 13 μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς έπειτα από αίτημα της COSMOTE. Επιπλέον, η ρυθμιστική αρχή της Ρουμανίας (National Authority for Management and Regulation in Communications, ANCOM) διεξήγαγε 13 μετρήσεις έπειτα από αίτημα εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών. Αναγνωρίζοντας την ευθύνη για τη διατήρηση της ασφάλειας των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη, ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει να κατασκευάσει και να εγκαταστήσει 2 επιπλέον σταθμούς μέτρησης Η/Μ ακτινοβολίας το 2022.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα [Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία](#).

Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

Σημαντικό μέρος της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ αποτελεί η ενδυνάμωση των εργαζομένων του ώστε να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να επιτύχουν μέσα στον Όμιλο και να εξελίξουν την επαγγελματική τους καριέρα. Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στους εργαζομένους του, αναγνωρίζοντας την καθοριστική σημασία τους για την ανάπτυξη του. Στο πλαίσιο αυτό, στοχεύει στον περαιτέρω μετασχηματισμό των δεξιοτήτων τους ενώ ταυτόχρονα ενσωματώνει την κουλτούρα της ψηφιακής μάθησης. Ο Όμιλος δίνει έμφαση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της νέας ψηφιακής εποχής και δημιουργία κουλτούρας ψηφιακής μάθησης, θέτοντας ως στόχο τη συμμετοχή 70% των εργαζομένων σε ψηφιακά εκπαιδευτικά προγράμματα, το 2022. Παράλληλα δεσμεύεται για την εισαγωγή του προγράμματος «Future Skill Management», στο πλαίσιο του οποίου έχει αναπτύξει μια νέα διαδικασία και ένα νέο εργαλείο διαχείρισης δεξιοτήτων ήδη από το 2021. Το σχέδιο αυτό καταρτίστηκε σε συνέχεια της μεγάλης επιτυχίας του 2021, έτος κατά το οποίο €4 εκατ. επενδύθηκαν σε προγράμματα reskilling και upskilling των εργαζομένων στην Ελλάδα, το 54% των εργαζομένων του Ομίλου συμμετείχε σε εκπαιδεύσεις, φτάνοντας τις 18,93 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο, ενώ 50.358 ώρες εκπαίδευσης πραγματοποιήθηκαν μέσω ψηφιακών πλατφορμών. Προκειμένου να προστεθεί μια πιο προσωπική νότα στις εικονικές αίθουσες διδασκαλίας, το 2021,

η εταιρεία δημιούργησε το δικό της στούντιο μάθησης, το οποίο είναι πλήρως εξοπλισμένο και έχει τη δυνατότητα να παρέχει live streaming και να φιλοξενεί εκπαιδεύσεις, ομαδικές εκδηλώσεις, βιντεοσκοπήσεις κτλ. Την ίδια χρονιά, παραπάνω από το 95% των συνολικών ωρών εκπαίδευσης πραγματοποιήθηκαν ψηφιακά, με τη χρήση διάφορων σύγχρονων εργαλείων ψηφιακής εκπαίδευσης και διάδρασης, ενισχύοντας σημαντικά την εμπειρία εκπαίδευσης των εργαζομένων.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα **Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων**.

Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων

Η Υγεία και η Ασφάλεια αποτελούν σημαντικούς πυλώνες της λειτουργίας του Ομίλου ΟΤΕ, ο οποίος επιδιώκει να εξασφαλίσει την υγεία και την ασφάλεια στον χώρο εργασίας για όλους τους εργαζομένους του καθώς και την ασφάλεια των πελατών, των εργολάβων και των προμηθευτών του. Δεδομένου ότι η διασφάλιση της Υγείας, της Ασφάλειας και της Ευεξίας των εργαζομένων είναι υψίστης σημασίας και αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της λειτουργίας του Ομίλου, δέσμευση για το 2022 είναι να διατηρηθεί ο δείκτης υγείας¹ στο 98% σε επίπεδο Ομίλου, καθώς και να μειωθεί περαιτέρω ο συνολικός αριθμός των εργατικών ατυχημάτων σε σχέση με το 2021. Η υγεία των ανθρώπων του αποτελεί κύριο μέλημα του



Ομίλου, έτσι, το 2021, το ετήσιο σχέδιο δράσης για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σχεδιάστηκε λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς της πανδημίας COVID-19 και επικεντρώθηκε σε δράσεις για την προστασία, την ευαισθητοποίηση και την ενθάρρυνση για την υιοθέτηση μιας νοοτροπίας αυτοφροντίδας στην καθημερινή ζωή όλων των εργαζομένων. Το 2021, συνεχίστηκε η εφαρμογή μακροχρόνιων προγραμμάτων κατάρτισης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας για την ασφάλεια στην εργασία, ενώ ο συνολικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων μειώθηκε κατά 21,12% σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά και δεν σημειώθηκαν θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα. Επίσης, επιπλέον δράσεις κατά του COVID-19 συνεχίστηκαν και φέτος, όπως η εφαρμογή ολοκληρωμένης διαδικασίας διαχείρισης κρουσμάτων COVID-19 από την Ομάδα Ιατρών Εργασίας του Ομίλου σε συνεργασία με την Πολιτεία.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα **Υγεία και Ασφάλεια**.

Πρακτικές Δίκαιης Απασχόλησης και Διαχείρισης Εργαζομένων

Αντιλαμβανόμενος ότι οι εργαζόμενοι του επηρεάζουν καθοριστικά την επιχειρηματική λειτουργία του, ο Όμιλος ΟΤΕ παραμένει πιστός στη δέσμευσή του για τη δημιουργία μιας εταιρικής κουλτούρας που θα ασπάζεται και θα προάγει τις αξίες της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης. Ως φυσικό επακόλουθο, μεριμνά για τη δημιουργία και

διασφάλιση ενός περιβάλλοντος εργασίας που προσφέρει δίκαιες και ίσες ευκαιρίες σε όλους, ανεξάρτητα από το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα ή/και τη θρησκεία, τον σεξουαλικό προσανατολισμό κλπ.

Σ' αυτό το πλαίσιο, το 2021, ο Όμιλος υιοθέτησε την Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη που αφορά όλους τους εργαζομένους. Επίσης, την ίδια χρονιά, το 99% των εργαζομένων απασχολούταν με συμβάσεις αορίστου χρόνου και το 96% των εργαζομένων καλύπτονταν από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας. Επιπλέον, 318 γυναίκες και 280 άνδρες έλαβαν γονική άδεια, ο δείκτης των εθελούσιων αποχωρήσεων έφτασε το 12% και το μισθολογικό χάσμα (pay gap) μεταξύ των δύο φύλων έφτασε το 3%, φιλοδοξώντας να μειωθεί ακόμη περισσότερο μέσα από την εφαρμογή Πολιτικών του Ομίλου.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, το 2022, ο Όμιλος δεσμεύεται να προάγει περαιτέρω τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, μέσα από στοχευμένες δράσεις για όλους τους εργαζομένους και τους προϊστάμενους μέσω - μεταξύ άλλων πρωτοβουλιών - ενός προγράμματος mentoring για γυναίκες και ειδικές ψηφιακές εκπαιδεύσεις για όλους τους εργαζομένους, σε συνδυασμό με το σχεδιασμό μιας ευέλικτης δομής και τη δημιουργία της αντίστοιχης κουλτούρας εργασίας.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στις ενότητες **Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού** και **Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών**.

1. Δείκτης υγείας: Ο λόγος του ποσοστού των εργάσιμων ημερών κατά τις οποίες δεν καταγράφονται απουσίες λόγω ασθένειας σε σχέση με το σύνολο των εργάσιμων ημερών κατά την περίοδο ανάλυσης. Περιλαμβάνει όλες τις ασθένειες (εκτός της εγκυμοσύνης, συμπεριλαμβανομένης της ασθένειας λόγω ατυχημάτων).

Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

Η COSMOTE ακολουθεί μια πελατοκεντρική προσέγγιση με κύριο γνώμονα τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πελατών. Η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί αναμφισβήτητη τον πυρήνα γύρω από τον οποίο ο Όμιλος ΟΤΕ αναπτύσσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του. Στο πλαίσιο αυτό και το 2021, η COSMOTE διατήρησε τη στρατηγική της προτεραιότητα προσφέροντας στους πελάτες της μια κορυφαία εμπειρία, μέσα από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης και τα «ταξίδια» των πελατών.

Παράλληλα, έδωσε έμφαση στην ψηφιακή εμπειρία, μια ανάγκη που προέκυψε επιτακτικά από την πανδημία και τις αυξημένες ανάγκες για πρόσβαση στο διαδίκτυο. Όσον αφορά τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών σε υψηλά επίπεδα, το 2021, πραγματοποιήθηκε πλήθος ερευνών ικανοποίησης πελατών με στόχο τη συλλογή απόψεων και σχολίων (feedback) σχετικά με τις σχέσεις με τους πελάτες, τα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης στα σημεία επαφής της COSMOTE. Οι εταιρείες του Ομίλου διατήρησαν υψηλές βαθμολογίες στον Δείκτη Αφοσίωσης

TRI*M Loyalty Index, που υποδηλώνει δυνατή αφοσίωση πελάτη. Επιπλέον, ο Όμιλος έλαβε υψηλές βαθμολογίες και σε άλλους δείκτες, επιδεικνύοντας τη σταθερή και συνεχώς αυξανόμενη ικανοποίηση των πελατών. Συνολικά, οι πελάτες έμειναν ικανοποιημένοι από την εμπειρία τους με τα τηλεφωνικά κέντρα, τα καταστήματα και την ιστοσελίδα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Πελατών του 2021, το 85% των πελατών στην Ελλάδα αξιολόγησαν τη συνολική απόδοση της εταιρείας ως «Εξαιρετική, Πολύ Καλή ή Καλή». Παρομοίως στη Ρουμανία το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 80%. Προκειμένου να

διασφαλίσει την ικανοποίηση των πελατών, αλλά και να επεκτείνει τις υπηρεσίες του, ο Όμιλος δεσμεύεται να προσφέρει τις υπηρεσίες του εξ' αποστάσεως μέσω ψηφιακών καναλιών, χωρίς φυσική αλληλεπίδραση έως το 2023, και ταυτόχρονα να αυξήσει τη Δείσδυση της Ψηφιακής Αυτοεξυπηρέτησης (Digital Self-Care) στην πελατειακή βάση, ώστε να εξασφαλιστεί η διαδραστική και ωφέλιμη εμπειρία πελατών το 2023.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα [Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών](#).

Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές

Η επιχειρηματική συμπεριφορά του Ομίλου ΟΤΕ ορίζεται και διέπεται από τις αρχές της Επιχειρηματικής Δεοντολογίας. Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη απαιτούν την πλήρη συμμόρφωση του Ομίλου με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς, την επίδειξη μηδενικής ανοχής σε φαινόμενα απάτης, διαφθοράς, παράνομων δραστηριοτήτων και παραβατικής συμπεριφοράς, καθώς επίσης να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι του συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ και δεν δρουν με ίδιο συμφέρον. Στο πλαίσιο αυτό, η Κανονιστική Συμμόρφωση αποτελεί μία από τις βασικές προτεραιότητες του

Ομίλου, καθώς αντανακλά τη σταθερή δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος και του σεβασμού των κανόνων, αρχές που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του. Κατά το 2021, στο πλαίσιο της συνεχούς αξιολόγησης της κουλτούρας επιχειρηματικής ηθικής που διέπει τις λειτουργίες του, ο Όμιλος πραγματοποίησε Αξιολόγηση Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Παράλληλα, περισσότεροι από 4.600 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Επιπλέον, για το 2022, ο Όμιλος σχεδιάζει την αναθεώρηση και εφαρμογή νέων Πολιτικών και Κωδίκων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς και να αναπτύξει ένα πρόγραμμα δέουσας επιμέλειας για τα ανθρώπινα

δικαιώματα σύμφωνα με τις κατευθυντήριες αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Οι δράσεις ευαισθητοποίησης και οι εκπαιδεύσεις θα συνεχιστούν και θα επεκταθούν ώστε να καλύψουν πληθώρα θεμάτων επιχειρηματικής ηθικής και κανονιστικής συμμόρφωσης, ενώ οι επιχειρηματικοί εταίροι του Ομίλου θα συμμετέχουν επίσης σε εκπαιδεύσεις σχετικά με τις Αρχές του Ομίλου ΟΤΕ, το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τους σχετικούς Κώδικες. Το 2021, εντοπίστηκαν 8 περιστατικά απάτης και σοβαρών παραβιάσεων του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ από εργαζόμενους, εκ των οποίων 5 κατέληξαν σε καταγγελία της σύμβασής τους. Δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις από τις δικαστικές αρχές για θέματα διαφθοράς σε βάρος του Ομίλου ΟΤΕ ή των

εργαζομένων του, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους, και δεν σημειώθηκαν περιστατικά διαφθοράς όσον αφορά συμβάσεις με εταίρους που να κατέληξαν στην ακύρωση της σύμβασης ή τη μη ανανέωση αυτής. Κατά συνέπεια, ο Όμιλος δεσμεύεται να επενδύει περαιτέρω στην αξιολόγηση των κινδύνων και στους προληπτικούς ελέγχους, αναπτύσσοντας ένα σύνολο Βασικών Δεικτών Κινδύνου (Key Risk Indicators - KRIs), προκειμένου να καθοριστούν τα επίπεδα ανοχής του, και εφαρμόζοντας τη μέθοδο ποιοτικής ανάλυσης κινδύνου στα επιχειρηματικά σχέδια με τη χρήση στατιστικής ανάλυσης κινδύνου.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στις ενότητες [Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείριση](#)

Επιχειρησιακή Συνέχεια

Οι πελάτες του Ομίλου ΟΤΕ απαιτούν την αδιάλειπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, και δέσμευση του Ομίλου είναι να εξελίσσεται με γνώμονα την κάλυψη αυτών των προσδοκιών. Για τον σκοπό αυτό, επιδιώκει την επίτευξη εξαιρετικής Εμπειρίας Πελάτη και επενδύει στην ανάπτυξη μηχανισμών για την έγκαιρη αναγνώριση και αντιμετώπιση καταστάσεων που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια των κρίσιμων προϊόντων και υπηρεσιών. Επομένως, ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στην επίτευξη μέγιστου βαθμού ανθεκτικότητας και ικανότητας να ανταπεξέρχεται σε δυσμενείς και έκτακτες συνθήκες προκειμένου να διασφαλίζει την απρόσκοπτη παροχή ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προϊόντων. Ο COVID-19 και τα lockdown των τελευταίων 2 ετών έχουν αφήσει έντονο το αποτύπωμά τους σε όλους τους τομείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Οι άνευ προηγουμένου συνθήκες μας υπενθύμισαν τη σημασία της Επιχειρησιακής Συνέχειας για τη διασφάλιση της ανθεκτικότητας εντός των οργανισμών, αλλά και εν γένει της ίδιας της κοινωνίας. Αναγνωρίζοντας τον πρωτεύοντα ρόλο της ταχύτητας και της ετοιμότητας για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, ο Όμιλος ΟΤΕ ολοκλήρωσε επιτυχώς την

επαναπιστοποίηση του σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22301:2019 για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας που εφαρμόζει. Επιπλέον, κατά το 2021, συνέχισε να επενδύει στη θωράκιση των τεχνολογιών και τη διεύρυνση του δικτύου για την ικανοποίηση των τηλεπικοινωνιακών αναγκών κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Ταυτόχρονα, επικαιροποίησε όλα τα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας για την κάλυψη των κρίσιμων διαδικασιών που αφορούν τα βασικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της COSMOTE καθώς και τα Σχέδια Αποκατάστασης Καταστροφών στο IT και το Δίκτυο ώστε να συνάδουν με τις υφιστάμενες και τις νέες τεχνολογίες. Τέλος, στο πλαίσιο της αδιάλειπτης εξασφάλισης της Επιχειρησιακής του Συνέχειας, ο Όμιλος συνέχισε να αναπτύσσει μια αυτοματοποιημένη και διαρθρωμένη μεθοδολογία για την Ανάλυση Επιπτώσεων Δικτύου, υλοποίησε μελέτες αξιολόγησης κινδύνου σε κρίσιμες υπηρεσίες -είτε για την COSMOTE είτε για πελάτες ICT- και κρίσιμων κτιρίων σε όλη την Ελλάδα, και ενίσχυσε τα μέτρα πυροπροστασίας για κρίσιμα Κέντρα Δεδομένων Τηλεπικοινωνιών.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα **Επιχειρησιακή Συνέχεια**.



Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

Η διατήρηση και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών είναι εξαιρετικά σημαντικές για την επιτυχία του Ομίλου ΟΤΕ και η επιχειρησιακή ασφάλεια και η προστασία δεδομένων αποτελούν τα θεμέλια για την επίτευξη αυτού του στόχου. Οι εν λόγω αρχές ξεπερνούν κατά πολύ την απλή υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και αποτυπώνονται με ιδιαίτερη βαρύτητα στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει ο Όμιλος ΟΤΕ.

Προκειμένου να διασφαλίσει και να μεγιστοποιήσει την ασφάλεια και την προστασία των δεδομένων, ο Όμιλος δεσμεύεται να ξεκινήσει την εφαρμογή της 2ης φάσης του προγράμματος Schrems II¹, να αυξήσει τις πιστοποιήσεις κατά ISO27001/27701 και να εφαρμόσει ένα νέο πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων για την Προστασία και την Ασφάλεια Δεδομένων. Στο πλαίσιο αυτό, και με βάση τις αρχές της Επιχειρησιακής Ασφάλειας και της Προστασίας Δεδομένων που αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο της δραστηριότητας του

Ομίλου, κατά το 2021, η Εκτίμηση Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων διενεργήθηκε εκ νέου για 63 κρίσιμα συστήματα και ολοκληρώθηκε για 50 νέα συστήματα/έργα, ενώ το πεδίο εφαρμογής του ISO27001 για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, επεκτάθηκε ώστε να συμμορφώνεται με το πρότυπο ISO 27701 που αφορά το Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικών Πληροφοριών (PIM). Ταυτόχρονα, με στόχο την επίτευξη μιας ολιστικής προσέγγισης, 8.869 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε διαδικτυακές εκπαιδεύσεις σχετικά με την προστασία των δεδομένων. Τέλος, εκπληρώνοντας την πάγια δέσμευση που έχουν αναλάβει να χειρίζονται όλες τις καταγγελίες και τα αιτήματα με αποτελεσματικότητα και σεβασμό, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χειρίστηκαν 1.435 αιτήματα σχετικά με προσωπικά δεδομένα, ενώ η Telekom Romania Mobile χειρίστηκε 828 αιτήματα. Διάφορα άλλα περιστατικά ερευνήθηκαν κατά το 2021 και, μεταξύ άλλων, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανέφεραν 37 συμβάντα στην ΑΔΑΕ και την ΑΠΔΠΧ, εφαρμόζοντας τον ΓΚΠΔ (GDPR) και τον νόμο Ν.3471/2011 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών τηλεπικοινωνιών. Η πλειονότητα αυτών των συμβάντων χαρακτηρίστηκαν ως χαμηλού κινδύνου.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα **Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων**.

1. Το πρόγραμμα Schrems II αφορά την εκπλήρωση των συστάσεων 01/2020 σχετικά με τα μέτρα που συμπληρώνουν τα εργαλεία διαβίβασης για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το επίπεδο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην ΕΕ και τη μετάβαση στις νέες Τυποποιημένες Συμβατικές Ρήτρες.

Αξιολογήσεις ESG

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις και αξιολογήσεις αναλυτών σχετικά με θέματα ESG και Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Ο ΟΤΕ συμπεριλαμβάνεται σε διάφορους εθνικούς και διεθνείς δείκτες, Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG, κατατάξεις και αξιολογήσεις.



FTSE4Good

Από το 2008, ο ΟΤΕ, πληροί όλες τις απαιτήσεις και συμμετέχει στη σειρά χρηματιστηριακών δεικτών FTSE4Good, ενώ είναι μία από τις επτά ελληνικές εταιρείες που συγκαταλέγονται στον δείκτη FTSE4Good Emerging Index, από τον Ιούνιο 2021.



Από τον Ιούλιο του 2021, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, ο ΟΤΕ κατατάσσεται μεταξύ των εταιρειών με κορυφαίες επιδόσεις σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, σύμφωνα με τον δείκτη «Vigeo Eiris Best Emerging Markets Performers», της «Moody's ESG Solutions». Συνολικά αξιολογήθηκαν 843 εταιρείες από 36 κλάδους σε 31 χώρες, εκ των οποίων οι 100 με την υψηλότερη βαθμολογία συμπεριλήφθηκαν στον φειντό κατάλογο. Ο ΟΤΕ αποτελεί μία από τις συνολικά 4 εταιρείες στην Ελλάδα που περιλαμβάνονται στην κατάταξη.



Το 2021, ο ΟΤΕ διατήρησε την κατάταξη της ως «Prime», τίτλος που αποδίδεται από την ISS-ESG στις εταιρείες-ηγέτες κάθε κλάδου, αναγνωρίζοντας ότι τα διαπραγματεύσιμα ομόλογα και οι μετοχές του ΟΤΕ πληρούν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις. Ο ΟΤΕ κατατάχθηκε βάσει επίδοσης στο 10% των κορυφαίων εταιρειών τηλεπικοινωνίας.



Το 2021, κατόπιν αξιολόγησης του από το MSCI ESG Research, ο ΟΤΕ διατήρησε τη βαθμολογία «BBB» για θέματα ESG.



Από το 2010, ο ΟΤΕ συμμετέχει στην αξιολόγηση του διεθνούς δείκτη CDP για θέματα Κλιματικής Αλλαγής, αναρτώντας τις απαραίτητες πληροφορίες στην πλατφόρμα του. Κατά την αξιολόγησή του το 2021, ο ΟΤΕ βελτίωσε τη βαθμολογία του, γεγονός που συνέβαλε στην συμπεριληψη του στην κατηγορία «Leadership A/A-» του CDP. Η συγκεκριμένη βαθμολογία τοποθέτησε τον ΟΤΕ πολύ πιο ψηλά από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο, καθώς και από τον αντίστοιχο μέσο όρο του τομέα μέσωσ ενημέρωσης, τηλεπικοινωνιών και υπηρεσιών κέντρων δεδομένων στον οποίο δραστηριοποιείται.



Από τον Ιανουάριο του 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται για τρίτη συνεχόμενη χρονιά στον δείκτη Bloomberg LP Gender-Equality Index (GEI), έναν από τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς δείκτες όσον αφορά θέματα ισότητας και πρωτοβουλιών προώθησης της θέσης των γυναικών στο εργασιακό περιβάλλον. Ο ΟΤΕ συγκαταλέγεται μεταξύ των 418 εταιρειών με συνολική αξία κεφαλαιοποίησης 16 τρισεκατομμυρίων δολαρίων ΗΠΑ και με έδρα σε 45 χώρες και περιοχές που περιλαμβάνονται στον Gender-Equality Index (GEI) του Bloomberg για το 2022.



ATHEXGROUP
Athens Exchange Group

Από τον Ιούλιο 2021, ο ΟΤΕ συμπεριλαμβάνεται στον νέο Δείκτη ATHEX ESG (ATHEX ESG Index) του Χρηματιστηρίου Αθηνών, μαζί με άλλες 34 εισηγμένες εταιρείες. Ο Δείκτης παρακολουθεί την χρηματιστηριακή απόδοση των εισηγμένων εταιρειών του Χ.Α. που υιοθετούν και προβάλλουν τις πρακτικές τους σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG).

Διακρίσεις

Το 2021, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν πληθώρα βραβείων και διακρίσεων για τις επιδόσεις τους σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ορισμένα εκ των οποίων παρουσιάζονται σε αυτήν την ενότητα:



CR REPORTING AWARDS 2021 (CRRRA'21)

ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΟ CORPORATE REGISTER

Ο Όμιλος **κατέκτησε την 1η θέση** στην κατηγορία «Creativity in Communications» και ήταν ο **πρώτος επιλαχών** στην κατηγορία «Best Integrated Report», για την Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ 2019.

HELLENIC RESPONSIBLE BUSINESS AWARDS 2021

ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ BOUSSIAS COMMUNICATIONS

Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε:

- Το **Χρυσό** βραβείο στην κατηγορία «Βιώσιμη Ανάπτυξη - Διαχείριση Φυσικών Πόρων» για το πρόγραμμα «Ανακατασκευή και Επαναχρησιμοποίηση Τερματικού Εξοπλισμού»,
- Το **Ασημένιο** βραβείο στην κατηγορία «Τεχνολογία για το Κοινό Καλό - CSR Apps» για την εφαρμογή Missing Alert app, και
- Το **Χάλκινο** βραβείο στην κατηγορία «Βιώσιμη Ανάπτυξη - «Πράσινα» Κτίρια / Δομημένο Περιβάλλον» για το Studio Cosmote TV - Πιστοποίηση LEED GOLD.

“BRAVO” SUSTAINABILITY AWARDS 2021

ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΟ QUALITYNET FOUNDATION

Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε:

- **Βραβείο** στην κατηγορία «Market» για την Πρωτοβουλία #GrowYourBusiness που στοχεύει στην ψηφιοποίηση μικρομεσαίων επιχειρήσεων
- **Διάκριση** για τη διαχείριση της πανδημίας COVID-19 στον Όμιλο ΟΤΕ, στην κατηγορία «Δράσεις κατά του COVID-19».

IMPACT BUSINESS IT EXCELLENCE (BITE) AWARDS 2021

ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ BOUSSIAS COMMUNICATIONS

Μεταξύ των **9 βραβείων** που έλαβαν ο ΟΤΕ και η COSMOTE - συμπεριλαμβανομένου του βραβείου **“ICT Company of the decade”** που έλαβε ο Όμιλος ΟΤΕ - η εφαρμογή "Missing Alert App", κέρρισε το **Χρυσό** Βραβείο στην κατηγορία «Social Contribution».

“CHANGE THE WORLD LIST”

ΤΟΥ FORTUNE GREECE

Ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται στον κατάλογο του 2021 για την πρωτοβουλία «#GrowYourBusiness».

“SUSTAINABILITY PERFORMANCE DIRECTORY”

ΤΟΥ QUALITYNET FOUNDATION

Ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται στη λίστα "Most Sustainable Companies in Greece 2022"

6th ANNUAL SUSTAINABILITY SUMMIT

ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟ MBA INTERNATIONAL ΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ, ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ (CSE)

Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε **διάκριση** για την «100% κάλυψη ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές, το 2020».

CST INDEX 2021

Η Telekom Romania Mobile έλαβε κορυφαία θέση στην κατηγορία **«Gold Winner»**.

Συνολικά, ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε πλήθος βραβείων το 2021, και οι αντίστοιχες αναφορές στις βραβευμένες πρωτοβουλίες και τα προγράμματα περιλαμβάνονται στις σχετικές ενότητες του Απολογισμού.

Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία



Η ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΕΠΙΤΡΕΠΕΙ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ ΝΑ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ ΤΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΠΙΤΥΧΙΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΟΥ

και να προωθεί στρατηγικές αποφάσεις για την επέκταση και την αποτελεσματική διαχείριση των επιχειρησιακών του δραστηριοτήτων.

Ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ την 31η Δεκεμβρίου 2021 είναι 11.038.

Τα ενοποιημένα έσοδα του Ομίλου ΟΤΕ διαμορφώθηκαν σε €3.368,3 εκατ. το 2021, αυξημένα κατά 3,4% σε σύγκριση με πέρυσι, χάρη στις ισχυρές επιδόσεις στην Ελλάδα και στην ουσιαστική ανάκαμψη από την επίπτωση της πανδημίας το 2020.

Σε επίπεδο χώρας, τα έσοδα της Ελλάδας σημείωσαν ισχυρή αύξηση κατά 4,7% και ανήλθαν

σε €3.078,1 εκατ. καταγράφοντας θετική επίδοση καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, λόγω της ισχυρής ανάπτυξης των ευρωζωνικών υπηρεσιών, της κινητής, των έργων ICT καθώς και της ανάκαμψης του τουρισμού. Τα έσοδα από υπηρεσίες αυξήθηκαν κατά 1,4% στη σταθερή και κατά 4,4% στην κινητή, στηριζόμενα από τις συνεχείς επενδύσεις σε υποδομές δικτύων και στην εμπειρία των πελατών.

Στη κινητή Ρουμανίας, τα συνολικά έσοδα ανήλθαν σε €315,5 εκατ. το 2021, μειωμένα κατά 10,0%, σε σχέση με μια υψηλή βάση σύγκρισης του 2020

όπου είχαν καταγραφεί ορισμένα έργα ICT. Επιπλέον, το 2021 επηρεάστηκε από την πτωτική τάση στα έσοδα από υπηρεσίες, ιδίως στην καρτοκινητή καθώς και τα μειωμένα έσοδα διασύνδεσης.

Τα συνολικά λειτουργικά έξοδα του Ομίλου, πριν από αποσβέσεις, απομειώσεις, κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης, έξοδα αναδιοργάνωσης και μη επαναλαμβανόμενα

νομικές υποθέσεις, διαμορφώθηκαν σε €1.995,8 εκατ. το 2021, σημειώνοντας αύξηση 1,9% σε σύγκριση με το 2020. Η επωφελής επίδραση από τα προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης που υλοποιήθηκαν το 2020 αντισταθμίστηκε κυρίως από υψηλότερα μεταβλητά έξοδα καθώς και την επίδραση από τις παγκόσμιες αυξήσεις των τιμών στο κόστος ενέργειας.

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΥΡΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Το 2021, το **προσαρμοσμένο EBITDA** μετά από μισθώσεις (AL) του Ομίλου ανήλθε σε €1.295,9 εκατ. αυξημένο κατά 5,9%, με το περιθώριο να ανέρχεται στο 38,5% σε σύγκριση με 37,5% ένα χρόνο νωρίτερα, λόγω των θετικών επιδόσεων σε Ελλάδα και Ρουμανία. Στην Ελλάδα το προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL) ανήλθε σε €1.265,4 εκατ. αυξημένο κατά 5,5% και το αντίστοιχο περιθώριο ανήλθε σε 41,1% κυρίως λόγω της ισχυρής αύξησης των εσόδων και της σημαντικής εξοικονόμησης στο κόστος προσωπικού. Η κινητή Ρουμανίας σημείωσε σημαντική αύξηση στο προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL), κατά 24,5%, φθάνοντας τα €30,5 εκατ. σε σύγκριση με €24,5 εκατ. το 2020, αντανακλώντας τις πρωτοβουλίες συγκράτησης του κόστους που εφαρμόστηκαν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Τα **ενοποιημένα έξοδα** για αποσβέσεις και απομειώσεις ανήλθαν σε €667,6 εκατ. σε σχέση με €833,2 εκατ. το 2020, κυρίως λόγω της ζημιάς απομείωσης ύψους €160,0 εκατ. που αναγνωρίστηκε το 2020 ως αποτέλεσμα του ελέγχου απομείωσης για την TELEKOM ROMANIA MOBILE.

Τα **λειτουργικά κέρδη** προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων του Ομίλου ανήλθαν σε €812,3 εκατ. σε σύγκριση με €331,4 εκατ. το 2020. Η αύξηση αντανάκλα εκτός από τις καλύτερες επιδόσεις στην Ελλάδα και την Ρουμανία, την αναστροφή της πρόβλεψης ποσού €133,5 εκατ. το 2021 που σχετίζεται με το συνταξιοδοτικό κλάδο του ασφαλιστικού ταμείου του ΟΤΕ για προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης προηγούμενων ετών, τα αυξημένα κόστη που αφορούν σε προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης εργαζομένων που υλοποιήθηκαν το 2020, καθώς

και τη μείωση των αποσβέσεων και απομειώσεων ως αποτέλεσμα της προαναφερθείσας απομείωσης το 2020.

Οι χρεωστικοί τόκοι και τα σχετικά έξοδα ανήλθαν στα €45,0 εκατ., σημειώνοντας μείωση κατά 19,9%, κυρίως λόγω της ευνοϊκής εξέλιξης του μέσου κόστους δανεισμού.

Ο φόρος εισοδήματος του Ομίλου διαμορφώθηκε σε €233,6 εκατ. το 2021, αυξημένος σε σύγκριση με το 2020, αντανακλώντας κυρίως την φορολογική επίδραση από εκπιπόμενες ζημιές συμμετοχών που αναγνωρίστηκαν το 2020, την αυξημένη κερδοφορία του έτους, καθώς και την επίδραση από τη μείωση του φορολογικού συντελεστή εισοδήματος από 24% σε 22% στη βάση των αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων.

Τα κέρδη χρήσης του Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες (κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας) ανήλθαν στα €487,0 εκατ. το 2021, σε σχέση με τα €263,4 εκατ. το 2020.

Το 2021, οι Προσαρμοσμένες Ελεύθερες Ταμειακές Ροές από Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες μετά από Μισθώσεις (AL), ανήλθαν σε €590,1 εκατ. μειωμένες κατά 10,0% σε σύγκριση με το 2020, αντικατοπτρίζοντας κυρίως τους υψηλότερους φόρους που καταβλήθηκαν καθώς και αλλαγές στο κεφάλαιο κίνησης μέσα στο έτος.

Ο Προσαρμοσμένος Καθαρός Δανεισμός του Ομίλου διαμορφώθηκε σε €775,6 εκατ. την 31η Δεκεμβρίου 2021, μειωμένος κατά 25,0% σε σχέση με την 31η Δεκεμβρίου του 2020. Ο Προσαρμοσμένος Καθαρός Δανεισμός του Ομίλου αντιστοιχεί σε 0,6 φορές το ετήσιο προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL).

Αναθεωρημένη Πολιτική Αμοιβών προς τους Μετόχους

Την 23η Φεβρουαρίου 2022, το Διοικητικό Συμβούλιο ενέκρινε την αναθεωρημένη Πολιτική Αμοιβών προς τους Μετόχους. Η Πολιτική ορίζει τα παρακάτω:

Με την προϋπόθεση ότι το εξωτερικό και το μακροοικονομικό περιβάλλον θα παραμείνουν σταθερά, η Εταιρεία σκοπεύει να καταβάλει στους μετόχους της, μέσω ενός συνδυασμού καταβολής μερισμάτων και Προγραμμάτων Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών (με σκοπό την ακύρωση τους), το 70% - 100% των ετήσιων καθαρών ελεύθερων ταμειακών ροών. Τα επόμενα χρόνια, η συνολική αμοιβή θα επιμερίζεται μεταξύ μερισμάτων και επαναγοράς ιδίων μετοχών σε αναλογία 50% μεταξύ μερισμάτων και επαναγοράς ιδίων μετοχών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο θα εξετάσει τη χρήση των αποθεματικών από τις ταμειακές ροές που ενδέχεται να συσσωρευτούν μεσοπρόθεσμα μαζί με τα πλεονάσματα που έχουν ήδη δημιουργηθεί.

Η εφαρμογή της αναθεωρημένης Πολιτικής Αμοιβών προς τους Μετόχους θα ξεκινήσει το 2022 και θα λαμβάνει υπόψη τις προβλέψεις των καθαρών ελεύθερων ταμειακών ροών για το τρέχον έτος, ήτοι το 2022, ως βάση υπολογισμού για τη συνολική αμοιβή των μετόχων. Με τον ίδιο τρόπο, θα εφαρμόζεται η πολιτική αμοιβών και τα επόμενα χρόνια, δηλαδή η βάση υπολογισμού για την συνολική αμοιβή των μετόχων το 2023 θα λαμβάνει υπόψη τις προβλέψεις των καθαρών ελεύθερων ταμειακών ροών για το 2023 κ.ο.κ

Σύμφωνα με την τρέχουσα πρόβλεψη για το 2022,

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΕΣΟΔΩΝ 2021

9,3%
ΡΟΥΜΑΝΙΑ



90,7%
ΕΛΛΑΔΑ

οι ελεύθερες ταμειακές ροές αναμένεται να ανέλθουν στα €600,0 εκατ. κατά προσέγγιση. Η συνολική αμοιβή των μετόχων (μέρισμα και ίδιες μετοχές) θα ανέλθει περίπου στα €500 εκατ..

Για το μέρος της αμοιβής των Μετόχων που αντιστοιχεί στο μέρισμα, προτείνεται η διανομή μερίσματος ποσού €0,558 εκατ. (σε απόλυτο ποσό) ανά μετοχή ή συνολικού ποσού €250 εκατ. από μερίσματα θυγατρικών και κέρδη προηγούμενων χρήσεων. Σημειώνεται ότι το ποσό €0,558 εκατ. (σε απόλυτο ποσό) ανά μετοχή (α) υπερβαίνει το προβλεπόμενο από το άρθρο 161 του Ν. 4548/2018 ελάχιστο καταβλητέο μέρισμα, και (β) αντιστοιχεί στις 448.100.608 μετοχές, στις οποίες διαιρείται το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας μετά την ακύρωση των 8.638.512 ιδίων μετοχών, σύμφωνα με σχετική απόφαση της Έκτακτης Γενικής

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΥΡΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Συνέλευσης των Μετόχων τη 18 Ιανουαρίου 2022.

Σημειώνεται ότι το μέρισμα που θα εγκρίνει η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων που θα πραγματοποιηθεί εντός του 2022 και θα αντιστοιχεί στις ίδιες μετοχές που θα κατέχει η Εταιρεία κατά την ημερομηνία αποκοπής του μερίσματος, θα

προσαυξήσει το μέρισμα των λοιπών μετόχων σύμφωνα με το νόμο.

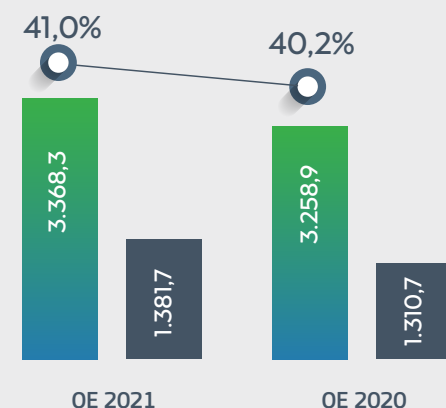
Περαιτέρω, σημειώνεται ότι το υπόλοιπο ποσό, ήτοι περίπου €250 εκατ. (με το ποσό αυτό να κυμαίνεται εντός εύρους 3% ανάλογα με το περιβάλλον της αγοράς και τις χρηματιστηριακές συνθήκες) ή το

50% του συνολικού ποσού που προτείνεται να διατεθεί στο πλαίσιο της Πολιτικής Αμοιβών των Μετόχων για το 2022, θα διατεθεί για την απόκτηση από την Εταιρεία ιδίων μετοχών υπό το Πρόγραμμα Απόκτησης Ιδίων Μετοχών, όπως εγκρίθηκε από την Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη 18 Ιανουαρίου 2022.



Η πλήρης οικονομική δραστηριότητα του Ομίλου για το έτος 2021 παρουσιάζεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021**.

	ΟΤΕ	COSMOTE	Άλλες δραστηριότητες στην Ελλάδα	Telekom Romania Mobile Communications
Έσοδα	€1.600,7 εκατ.	€1.202,1 εκατ.	€1.152,6 εκατ.	€315,5 εκατ.
EBITDA	€848,8 εκατ.	€509,0 εκατ.	€146,9 εκατ.	€47,5 εκατ.
Επενδύσεις CAPEX (συμπ. πληρωμών φάσματος)	€317,5 εκατ.	€164,2 εκατ.	€35,1 εκατ.	€69,2 εκατ.
Συνδρομητές	2.715.939 σταθερή τηλεφωνία	7.098.290 κινητή τηλεφωνία		3.688.430 κινητή τηλεφωνία
	2.255.703 ευρυζωνικές συνδέσεις, από τις οποίες 945.088 με οπτικές ίνες			
	624.195 συνδρομητές COSMOTE TV			
Προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL)	€694,6 εκατ.	€451,1 εκατ.	€121,6 εκατ.	€30,5 εκατ.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (ΣΕ ΕΚΑΤ. €)


■ Έσοδα (εκατ. €)
 ■ Προσαρμοσμένο EBITDA* (εκατ. €)
 ● Περιθώριο Προσαρμοσμένου EBITDA* (%)

*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης, εξόδων αναδιοργάνωσης και μη επαναλαμβανόμενων νομικών υποθέσεων

Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2021	2020	2021	2020
ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ				
Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία				
Ενσώματα πάγια	2.080,3	2.060,6	1.250,2	1.250,3
Περιουσιακά στοιχεία με δικαίωμα χρήσης	264,7	362,1	150,2	235,5
Υπεραξία	376,6	376,6	-	-
Τηλεπικοινωνιακές άδειες	348,9	361,0	1,7	2,5
Λοιπά άυλα περιουσιακά στοιχεία	387,7	408,0	275,5	282,3
Συμμετοχές	0,1	0,1	3.158,8	3.083,8
Δάνεια σε ασφαλιστικά ταμεία	68,6	72,3	68,6	72,3
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	197,9	364,0	22,7	185,4
Κόστος συμβάσεων	24,3	24,6	9,8	5,5
Λοιπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	75,9	75,7	45,8	72,4
Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	3.825,0	4.105,0	4.983,3	5.190,0
Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία				
Αποθέματα	38,0	26,9	5,0	7,6
Πελάτες	504,4	433,1	304,1	250,4
Λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία	5,6	5,4	3,0	2,8
Συμβατικά περιουσιακά στοιχεία	34,6	28,7	3,4	0,4
Λοιπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	176,9	143,8	164,8	251,2
Δεσμευμένα ταμειακά διαθέσιμα	1,8	2,3	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα	630,7	516,2	274,0	105,5
Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	1.392,0	1.156,4	754,3	617,9
Περιουσιακά στοιχεία ομάδας στοιχείων κατεχόμενων προς πώληση	-	606,5	-	148,7
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	5.217,0	5.867,9	5.737,6	5.956,6
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ				
Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας				
Μετοχικό κεφάλαιο	1.292,6	1.330,6	1.292,6	1.330,6
Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	462,6	476,4	462,6	476,4
Ίδιες μετοχές	(157,1)	(132,2)	(157,1)	(132,2)
Τακτικό αποθεματικό	440,7	440,7	440,7	440,7
Συναλλαγματικές διαφορές και λοιπά αποθεματικά	(168,6)	(201,6)	(32,8)	(27,9)
Μεταβολές σε ποσοστά μη ελεγχουσών συμμετοχών	(3.314,1)	(3.314,1)	-	-
Υπόλοιπο κερδών εις νέο	3.414,4	3.396,0	1.192,6	1.171,6
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας	1.970,5	1.995,8	3.198,6	3.259,2

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

(Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2021	2020	2021	2020
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	1,7	144,0	-	-
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	1.972,2	2.139,8	3.198,6	3.259,2
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις				
Μακροπρόθεσμα δάνεια	753,7	974,8	797,6	894,1
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	139,9	145,7	50,8	120,1
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	98,4	109,2	98,4	109,2
Συμβατικές υποχρεώσεις	33,2	25,4	48,2	44,1
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	189,2	290,6	126,5	195,3
Αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις	3,3	9,8	-	-
Λοιπές μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	89,3	107,8	115,8	141,1
Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων	1.307,0	1.663,3	1.237,3	1.503,9
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις				
Προμηθευτές	818,5	719,8	468,2	371,5
Βραχυπρόθεσμα δάνεια	-	205,9	-	270,8
Βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων	397,3	23,1	374,2	-
Φόρος εισοδήματος	44,0	76,2	7,9	7,9
Συμβατικές υποχρεώσεις	118,4	121,8	76,7	74,3
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	71,7	61,2	25,3	44,8
Πρόβλεψη προγράμματος εθελουσίας αποχώρησης	-	178,9	-	178,9
Μερίσματα πληρωτέα	2,3	2,2	2,3	2,1
Λοιπές βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	485,6	364,5	347,1	243,2
Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων	1.937,8	1.753,6	1.301,7	1.193,5
Υποχρεώσεις ομάδας στοιχείων κατεχόμενων προς πώληση	-	311,2	-	-
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ	5.217,0	5.867,9	5.737,6	5.956,6

Κατάσταση Αποτελεσμάτων

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ, πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2021	2020	2021	2020
Κύκλος εργασιών				
Σταθερή τηλεφωνία:				
Έσοδα λιανικής	950,8	938,1	948,2	938,2
Έσοδα χονδρικής	585,3	574,1	339,6	330,5
Λοιπά έσοδα	293,9	294,0	264,4	258,3
Σύνολο εσόδων σταθερής τηλεφωνίας	1.830,0	1.806,2	1.552,2	1.527,0
Κινητή τηλεφωνία				
Έσοδα υπηρεσιών	1.172,2	1.138,8	-	-
Έσοδα πώλησης συσκευών	270,1	229,6	1,7	22,9
Λοιπά έσοδα	24,3	18,9	-	-
Σύνολο εσόδων κινητής τηλεφωνίας	1.466,6	1.387,3	1,7	22,9
Λοιπά έσοδα	71,7	65,4	46,8	64,4
Σύνολο κύκλου εργασιών	3.368,3	3.258,9	1.600,7	1.614,3
Λοιπά λειτουργικά έσοδα	9,2	10,4	28,9	8,7
Λειτουργικά έξοδα				
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής	(447,1)	(437,9)	(89,2)	(82,8)
Πρόβλεψη για αναμενόμενες πιστωτικές ζημιές	(67,6)	(78,1)	(26,0)	(27,5)
Αποδοχές προσωπικού	(430,6)	(481,3)	(91,2)	(242,0)
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	121,8	(132,6)	129,9	(117,8)
Έξοδα εμπορικών προμηθειών	(85,0)	(77,8)	(47,4)	(24,2)
Κόστος εμπορευμάτων	(325,0)	(305,5)	(57,9)	(78,7)
Έξοδα συντήρησης και επισκευών	(74,1)	(68,7)	(38,8)	(36,5)
Έξοδα προώθησης	(66,0)	(63,5)	(18,9)	(21,2)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα, εκ των οποίων:	(524,0)	(459,3)	(541,3)	(342,5)
Κόστη σχετιζόμενα με εγκαταστάσεις και μισθώσεις	(107,7)	(95,4)	(62,6)	(57,9)
Αμοιβές και υπηρεσίες τρίτων	(177,6)	(164,5)	(343,1)	(193,8)
Λοιποί φόροι και τέλη ρυθμιστικών αρχών	(73,6)	(64,2)	(33,6)	(23,2)
Κόστος κατασκευής δικτύου	(0,2)	(0,3)	-	-
Λοιπά λειτουργικά έξοδα	(164,9)	(134,9)	(102,0)	(67,6)
Σύνολο λειτουργικών εξόδων πριν από αποσβέσεις και απομειώσεις	(1.897,6)	(2.104,7)	(780,8)	(973,2)
Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών & επενδυτικών δραστηριοτήτων, αποσβέσεων & απομειώσεων	1.479,9	1.164,6	848,8	649,8
Αποσβέσεις και απομειώσεις	(667,6)	(833,2)	(364,8)	(363,0)
Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων	812,3	331,4	484,0	286,8
Έσοδα και έξοδα από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες				
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα	(45,0)	(56,2)	(30,9)	(47,6)
Πιστωτικοί τόκοι	1,0	1,7	1,1	2,2
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές	1,5	(3,6)	1,7	(1,0)
Έσοδα από μερίσματα	-	-	200,9	331,0
Κέρδη / (ζημιές) από συμμετοχές και λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία - Απομειώσεις	(50,4)	9,8	42,5	(90,4)
Συνολικά κέρδη / (ζημιές) από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες	(92,9)	(48,3)	215,3	194,2
Κέρδη προ φόρων	719,4	283,1	699,3	481,0

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ, πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2021	2020	2021	2020
Φόρος εισοδήματος	(233,6)	(45,9)	(135,6)	31,1
Κέρδη χρήσης από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	485,8	237,2	563,7	512,1
Κέρδη από διακοπείσες δραστηριότητες	103,9	138,5	-	-
Κέρδη χρήσης	589,7	375,7	563,7	512,1
Κατανεμόμενα σε:				
Μετόχους της Εταιρείας	557,6	359,9	563,7	512,1
Από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	487,0	263,4	563,7	512,1
Από διακοπείσες δραστηριότητες	70,6	96,5	-	-
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	32,1	15,8	-	-
Κέρδη χρήσης	589,7	375,7	563,7	512,1
Κέρδη ανά μετοχή κατανεμόμενα σε μετόχους της Εταιρείας από συνεχιζόμενες δραστηριότητες				
Βασικά κέρδη ανά μετοχή	1,072	0,5659	-	-
Απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή	1,072	0,5659	-	-
Συνολικά βασικά κέρδη ανά μετοχή κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας	1,2274	0,7732	-	-

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2021	2020	2021	2020
Κέρδη χρήσης	589,7	375,7	563,7	512,1
Λοιπά συνολικά έσοδα:				
Στοιχεία που δε θα ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων				
Αναλογιστικά κέρδη / (ζημιές)	(6,2)	(10,0)	(5,2)	(7,3)
Αναβαλλόμενοι φόροι επί των αναλογιστικών κερδών / (ζημιών)	1,3	2,3	1,1	1,8
Αναβαλλόμενοι φόροι επί των αναλογιστικών κερδών / (ζημιών) λόγω αλλαγής στο φορολογικό συντελεστή	(0,8)	-	(0,8)	-
Σύνολο στοιχείων που δε θα ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων	(5,7)	(7,7)	(4,9)	(5,5)
Στοιχεία που ενδέχεται να ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων				
Συναλλαγματικές διαφορές	(4,2)	(9,3)	-	-
Σύνολο στοιχείων που ενδέχεται να ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων	(4,2)	(9,3)	-	-
Ανακατάταξη αποθεματικού συναλλαγματικών διαφορών που αφορούν διατεθείσες δραστηριότητες	41,9	-	-	-
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές) χρήσης	32,0	(17,0)	(4,9)	(5,5)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα χρήσης	621,7	358,7	558,8	506,6
Κατανεμόμενα σε:				
Μετόχους της Εταιρείας	590,6	345,8	558,8	506,6
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	31,1	12,9	-	-
Σύνολο	621,7	358,7	558,8	506,6

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ,)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2021	2020	2021	2020
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα κατανεμόμενα σε μετόχους της Εταιρείας προερχόμενα από:				
Συνεχιζόμενες δραστηριότητες	520,7	251,8	558,8	506,6
Διακοπήσεις δραστηριότητες	69,9	94,0	-	-
	590,6	345,8	558,8	506,6

Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	Αποδιδόμενα στους μετόχους της Εταιρείας							Μη ελέγχουσες συμμετοχές	Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	
	Μετοχικό κεφάλαιο	Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	Ίδιες μετοχές	Τακτικό αποθεματικό	Συναλλαγματικές διαφορές & λοιπά αποθεματικά	Μεταβολές σε ποσοστά μη ελεγχουσών συμμετοχών	Υπόλοιπο κερδών εις νέο			Σύνολο
Υπόλοιπο την 1η Ιανουαρίου 2020	1.358,2	486,6	(110,3)	415,1	(187,5)	(3.314,1)	3.404,0	2.052,0	131,1	2.183,1
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	-	359,9	359,9	15,8	375,7
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(14,1)	-	-	(14,1)	(2,9)	(17,0)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(14,1)	-	359,9	345,8	12,9	358,7
Ακύρωση ιδίων μετοχών	(27,6)	(10,0)	121,3	-	-	-	(83,7)	-	-	-
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	-	(258,6)	(258,6)	-	(258,6)
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό	-	-	-	25,6	-	-	(25,6)	-	-	-
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(143,2)	-	-	-	-	(143,2)	-	(143,2)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,2)	-	-	-	-	-	(0,2)	-	(0,2)
Υπόλοιπο την Πέμπτη, 31 Δεκεμβρίου 2020	1.330,6	476,4	(132,2)	440,7	(201,6)	(3.314,1)	3.396,0	1.995,8	144,0	2.139,8
Υπόλοιπο την Παρασκευή, 1 Ιανουαρίου 2021	1.330,6	476,4	(132,2)	440,7	(201,6)	(3.314,1)	3.396,0	1.995,8	144,0	2.139,8
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	-	557,6	557,6	32,1	589,7
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	33,0	-	-	33,0	(1,0)	32,0
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα	-	-	-	-	33,0	-	557,6	590,6	31,1	621,7
Ακύρωση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	(38,0)	(13,6)	168,1	-	-	-	(116,5)	-	-	-
Καθαρή μεταβολή συμμετοχής σε θυγατρικές (Σημ. 9)	-	-	-	-	-	-	3,5	3,5	(173,4)	(169,9)
Διανομή μερισμάτων (Σημείωση 18)	-	-	-	-	-	-	(426,2)	(426,2)	-	(426,2)
Απόκτηση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	-	-	(193,0)	-	-	-	-	(193,0)	-	(193,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,2)	-	-	-	-	-	(0,2)	-	(0,2)
Υπόλοιπο την Παρασκευή, 31 Δεκεμβρίου 2021	1.292,6	462,6	(157,1)	440,7	(168,6)	(3.314,1)	3.414,4	1.970,5	1,7	1.972,2

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	Μετοχικό κεφάλαιο	Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	Ίδιες μετοχές	Τακτικό αποθεματικό	Συναλλαγματικές διαφορές & λοιπά αποθεματικά	Υπόλοιπο κερδών εις νέο	Σύνολο ιδίων κεφαλαίων
Υπόλοιπο την Τετάρτη, 1 Ιανουαρίου 2020	1.358,2	486,6	(110,3)	415,1	(22,4)	1.027,4	3.154,6
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	512,1	512,1
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(5,5)	-	(5,5)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(5,5)	512,1	506,6
Ακύρωση ιδίων μετοχών	(27,6)	(10,0)	121,3	-	-	(83,7)	-
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό	-	-	-	25,6	-	(25,6)	-
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	(258,6)	(258,6)
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(143,2)	-	-	-	(143,2)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,2)	-	-	-	-	(0,2)
Υπόλοιπο την Πέμπτη, 31 Δεκεμβρίου 2020	1.330,6	476,4	(132,2)	440,7	(27,9)	1.171,6	3.259,2
Υπόλοιπο την Παρασκευή, 1 Ιανουαρίου 2021	1.330,6	476,4	(132,2)	440,7	(27,9)	1.171,6	3.259,2
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	563,7	563,7
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(4,9)	-	(4,9)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(4,9)	563,7	558,8
Ακύρωση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	(38,0)	(13,6)	168,1	-	-	(116,5)	-
Διανομή μερισμάτων (Σημείωση 18)	-	-	-	-	-	(426,2)	(426,2)
Απόκτηση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	-	-	(193,0)	-	-	-	(193,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,2)	-	-	-	-	(0,2)
Υπόλοιπο την Παρασκευή, 31 Δεκεμβρίου 2021	1.292,6	462,6	(157,1)	440,7	(32,8)	1.192,6	3.198,6

Κατάσταση Ταμειακών Ροών

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2021	2020	2021	2020
Ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες					
Κέρδη προ φόρων		719,4	283,1	699,3	481,0
Προσαρμογές για:					
Αποσβέσεις και απομειώσεις	4,57,8	667,6	833,2	364,8	363,0
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	20	(121,8)	132,6	(129,9)	117,8
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	20	(5,0)	3,0	5,6	1,7
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	20	(1,7)	1,3	(1,7)	1,3
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές		(1,5)	3,6	(1,7)	1,0
Πιστωτικοί τόκοι		(1,0)	(1,7)	(1,1)	(2,2)
Έσοδα από μερίσματα	9	-	-	(200,9)	(331,0)
(Κέρδη) / ζημιές από συμμετοχές & λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία-Απομειώσεις	9,13	50,4	(9,8)	(42,5)	90,4
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα		45,0	56,2	30,9	47,6
Προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίου κίνησης:					
Μείωση / (αύξηση) αποθεμάτων		(11,3)	10,2	(1,7)	1,0
Μείωση / (αύξηση) απαιτήσεων		(66,6)	54,5	(71,0)	35,1
(Μείωση) / αύξηση υποχρεώσεων (πλην δανεισμού)		89,2	51,3	64,0	(29,9)
Πλέον / (Μείον):					
Καταβολές προγραμμάτων εθελούσιας αποχώρησης	20	(56,3)	(109,1)	(44,6)	(94,7)
Καταβολές αποζημίωσης προσωπικού & λογαριασμού νεότητας, εκτός εισφορών εργαζομένων	20	(10,3)	(12,4)	(9,7)	(11,6)
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα καταβεβλημένα (πλην μισθώσεων)		(27,7)	(46,7)	(24,0)	(43,7)
Τόκοι μισθώσεων καταβεβλημένοι	5	(15,4)	(19,0)	(6,4)	(13,4)
Φόρος εισοδήματος καταβεβλημένος		(115,5)	(88,2)	(7,3)	(74,6)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες διακοπεισών δραστηριοτήτων		86,7	105,8	-	-
Καθαρές ταμειακές εισροές από λειτουργικές δραστηριότητες		1.224,2	1.247,9	622,1	538,8
Ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες					
Επιστροφή μετοχικού κεφαλαίου επενδυμένου σε θυγατρική	9	-	-	1,0	0,4
Συμμετοχή σε θυγατρικές	9	-	-	(61,9)	(4,0)
Πώληση ή λήξη χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων	13	0,3	0,3	-	-
Αποπληρωμές εισπρακτέων δανείων	20	7,2	7,2	7,2	7,2
Χορηγηθέντα δάνεια σε θυγατρική		-	-	-	(6,0)
Αποπληρωμή χορηγηθέντων δανείων σε θυγατρική		-	-	-	6,2
Αγορά ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων		(586,0)	(667,8)	(317,5)	(338,9)
Εισπράξεις από πώληση θυγατρικών / συμμετοχών	9	288,3	-	288,3	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα θυγατρικών που πουλήθηκαν	9	(89,3)	-	-	-
Κίνηση δεσμευμένων ταμειακών διαθεσίμων		0,5	(0,1)	-	-
Πιστωτικοί τόκοι εισπραχθέντες		1,0	1,7	1,1	2,2
Μερίσματα εισπραχθέντα	28	-	-	311,8	260,7
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες διακοπεισών δραστηριοτήτων		(57,5)	(71,4)	-	-
Καθαρές ταμειακές εισροές / (εκροές) από επενδυτικές δραστηριότητες		(435,5)	(730,1)	230,0	(72,2)

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2021	2020	2021	2020
Ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες					
	16	(190,3)	(142,3)	(190,3)	(142,3)
	19	350,0	367,4	451,5	420,8
	19	(404,4)	(874,3)	(446,2)	(894,6)
	5	(70,0)	(63,5)	(37,2)	(47,7)
	18	(426,1)	(257,9)	(426,0)	(257,9)
		(5,7)	(13,2)	-	-
		(746,5)	(983,8)	(648,2)	(921,7)
		42,2	(466,0)	203,9	(455,1)
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης					
		516,2	1,058,3	105,5	560,6
		(1,0)	(2,8)	-	-
	9	-	-	(35,4)	-
		73,3	(73,3)	-	-
	15	630,7	516,2	274,0	105,5

Διάθεση Οικονομικής Αξίας

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να δημιουργήσει αξία μέσω των δραστηριοτήτων του για τους μετόχους, τους επενδυτές, τους εργαζόμενους, τις κυβερνητικές αρχές και τις τοπικές κοινότητες και στη συνέχεια να τους επιστρέψει την υπεραξία που δημιουργήθηκε.

ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΤΟ 2021 (ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ €) ΟΠΟΥ...

		ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ	ΟΤΕ
ΠΑΡΑΧΘΕΝΤΑ	Συνολικά Έσοδα	3.368,3	1.600,7
	Λειτουργικά έξοδα*	1.588,8	819,5
	Μισθοί και παροχές εργαζομένων**	308,8	(38,7)
ΚΑΤΑΝΕΜΗΘΕΝΤΑ	Μερίσματα που καταβάλλονται στους μετόχους της Εταιρείας	426,1	426,0
	Φόρος εισοδήματος καταβεβλημένος	115,5	7,3
	Κοινωνική Συνεισφορά	2,7	1,1
ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΘΕΝΤΑ		926,4	385,5

*Έξοδα μισθών και των παροχών των εργαζομένων, των Αποσβέσεων, των Απομειώσεων και των Ζημιών

**Κόστη προσωπικού και κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
ΣΕ ΦΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 2021



€908,84 εκατ.

Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)

Ο στόχος του Κανονισμού για το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy Regulation, (ΕΕ) 2020/852, εφεξής ο «Κανονισμός») είναι η θέσπιση κοινών κριτηρίων για τον προσδιορισμό των δραστηριοτήτων που συμβάλλουν στην βιώσιμη ανάπτυξη.

Επιδιώκεται να δημιουργηθούν κοινοί ορισμοί και αντίληψη για τις βιώσιμες δραστηριότητες και επενδύσεις στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας (EU Green Deal) και των στόχων που έχουν υιοθετηθεί. Ο Κανονισμός για την Ταξινόμια αποτελεί βασικό μέρος του σχεδίου δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανακατεύθυνση των ροών κεφαλαίων προς μια πιο βιώσιμη οικονομία.

Το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy) είναι ένα σύστημα ταξινόμησης για περιβαλλοντικά βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες.

Έως τώρα, έχουν προσδιοριστεί τα κριτήρια για τους περιβαλλοντικούς στόχους του μετριασμού (mitigation) και της προσαρμογής (adaptation) στην κλιματική αλλαγή. Ο Κανονισμός ορίζει, μεταξύ άλλων, συγκεκριμένες απαιτήσεις αναφοράς και αυτή η ενότητα παρέχει πληροφορίες για τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτές. Οι παρακάτω ενοποιημένες γνωστοποιήσεις παρέχονται για τους σκοπούς των απλοποιημένων απαιτήσεων αναφοράς σύμφωνα με το Αρ. 10 (2) του Αρ. 8 Κατ' Εξουσιοδότηση Πράξη (Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2021/2178).

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών: σταθερή, κινητή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες, συνδρομητική τηλεόραση και ολοκληρωμένες λύσεις ΤΠΕ.

Επιλέξιμη για την ταξινόμια οικονομική δραστηριότητα είναι η: οικονομική δραστηριότητα που περιγράφεται στις κατ' εξουσιοδότηση πράξεις για τη συμπλήρωση του Κανονισμού για την Ταξινόμια. Λαμβάνοντας υπόψη τις δραστηριότητες που προσδιορίζονται στον Κανονισμό για τον τομέα οικονομικής δραστηριότητας «Πληροφόρηση και επικοινωνία», οι επιλέξιμες για την ταξινόμια δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ εντάσσονται στην κατηγορία 8.1 (Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες), η οποία αφορά τους στόχους μετριασμού και προσαρμογής στην κλιματική αλλαγή και στην κατηγορία 8.2 (Λύσεις που εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου), η οποία αφορά τον στόχο του μετριασμού της κλιματικής αλλαγής.

Για την επιλογή των λύσεων/ υπηρεσιών που εντάσσονται στις παραπάνω κατηγορίες, δόθηκε έμφαση σε αυτές που έχουν τη δυνατότητα μείωσης

των εκπομπών του πελάτη. Η κατηγορία 8.1 περιλαμβάνει έργα που προσφέρουν αποθήκευση, διαχείριση, έλεγχο, μετάδοση και επεξεργασία δεδομένων μέσω κέντρων δεδομένων με φυσική συνεγκατάσταση ή εφαρμογών «cloud» όπως «smart/digital office» και «one email». Στην κατηγορία 8.2. έχουν συμπεριληφθεί λύσεις «smart city» για αποδοτικότερη χρήση δημόσιου φωτισμού, ελέγχου θέσεων στάθμευσης ή «IoT» (Internet of Things) για διαχείριση στόλου και «asset management».

Σημειώνεται ότι ο Κανονισμός δεν περιλαμβάνει κάποια δραστηριότητα που να σχετίζεται με τη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου με αποτέλεσμα η βασική δραστηριότητα του Ομίλου ΟΤΕ να μην μπορεί να παρουσιαστεί ως επιλέξιμη δραστηριότητα.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει το ποσοστό του κύκλου εργασιών, των κεφαλαιουχικών δαπανών και

των λειτουργικών δαπανών του Ομίλου για την περίοδο αναφοράς 2021, που σχετίζονται με τις επιλέξιμες για την ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες, σύμφωνα με το Αρ. 8 του Κανονισμού για την Ταξινόμια και το Αρ. 10 (2) του Αρ. 8 Κατ' Εξουσιοδότηση Πράξη.

Ο Όμιλος όρισε τους επιλέξιμους για την ταξινόμια Βασικούς Δείκτες Επιδόσεων (εφεξής «ΒΔΕ») σύμφωνα με τις νομικές απαιτήσεις και περιγράφει την λογιστική του πολιτική ως προς αυτό, ως εξής:

ΒΔΕ Κύκλος Εργασιών

Το ποσοστό των επιλέξιμων για την ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων από το σύνολο του κύκλου εργασιών έχει υπολογιστεί ως το μέρος του καθαρού κύκλου εργασιών από υπηρεσίες που συνδέονται με επιλέξιμες για την ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες (αριθμητής), δια του καθαρού ύψους κύκλου εργασιών (παρονομαστής), και τα δύο για το οικονομικό έτος 2021.

		Κύκλος εργασιών		Κεφαλαιουχικές Δαπάνες		Λειτουργικές δαπάνες	
		€	%	€	%	€	%
Όμιλος ΟΤΕ		3.368,3	100%	665,0	100%	1.897,6	100%
εκ των οποίων: επιλέξιμες για την ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες	8.1. Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες*	9,6	0,3%			6,5	0,3%
	8.2. Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	9,1	0,3%			3,6	0,2%
	Σύνολο	18,7	0,6%	0,0	0%	10,1	0,5%
εκ των οποίων: μη επιλέξιμες για την ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες		3.349,6	99,4%	665,0	100%	1.887,5	99,5%

*Η σχετική έκθεση του Ομίλου Deutsche Telekom περιλαμβάνει την T-Systems. Η αναφορά του Ομίλου ΟΤΕ για την κατηγορία 8.1 γίνεται για την κάλυψη των απαιτήσεων σε εθνικό επίπεδο.

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ (EU TAXONOMY)

Ο παρονομαστής του ΒΔΕ κύκλου εργασιών έχει βασιστεί στον ενοποιημένο καθαρό κύκλο εργασιών, σύμφωνα με το(ΔΛΠ) 1.82 (α). Συγκεκριμένα, ο συνολικός κύκλος εργασιών του Ομίλου ΟΤΕ αντιπαραβάλλεται με το «Σύνολο κύκλου εργασιών» στην ενότητα **«Καταστάσεις Αποτελεσμάτων (Ενοποιημένη και Εταιρική)»** των Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων (Ενοποιημένες και Εταιρικές).

ΒΔΕ Κεφαλαιουχικές Δαπάνες

Ορίζονται ως επιλέξιμες για την ταξινόμια κεφαλαιουχικές δαπάνες (αριθμητής) δια το σύνολο των κεφαλαιουχικών δαπανών (παρονομαστής). Το σύνολο των κεφαλαιουχικών δαπανών αποτελείται από τις προσθήκες στα ενσώματα και άυλα πάγια περιουσιακά στοιχεία κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους, πριν από αποσβέσεις, απομειώσεις και οποιοσδήποτε επιμετρήσεις, συμπεριλαμβανομένων αυτών που προέκυψαν από επανεκτιμήσεις και απομειώσεις. Περιλαμβάνει προσθήκες σε πάγια περιουσιακά στοιχεία, άυλα περιουσιακά στοιχεία και σε περιουσιακά στοιχεία με δικαίωμα χρήσης και προσθήκες που προκύπτουν από συνενώσεις επιχειρήσεων. Επιλέξιμες για την ταξινόμια κεφαλαιουχικές δαπάνες δεν υπάρχουν, καθώς οι υπηρεσίες πωλούνται σε τρίτους και δεν χρησιμοποιούνται για ίδια χρήση.

Το σύνολο των κεφαλαιουχικών δαπανών καθορίζεται με βάση την Ενοποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης και προκύπτει από το άθροισμα των εξής κυρίων στοιχείων στις «Σημειώσεις επί των ετήσιων χρηματοοικονομικών καταστάσεων της 31ης Δεκεμβρίου 2021 και της χρήσης που έληξε την ημερομηνία αυτή»: Της γραμμής «Προσθήκες και μεταφορές» συμπεριλαμβανομένης της γραμμής



«Μειώσεις και μεταφορές - αξία κτήσης» των κατηγοριών «Έργα υπό κατασκευή» και «Υλικά Επενδύσεων» στα **«Ενσώματα Πάγια»** (Σημείωση 4), και της γραμμής «Προσθήκες» στις **«Μισθώσεις»** (Σημείωση 5), **«Τηλεπικοινωνιακές άδειες»** (Σημείωση 7), και **«Λοιπά άυλα περιουσιακά στοιχεία»** (Σημείωση 8).

ΒΔΕ Λειτουργικές Δαπάνες:

Ορίζονται ως επιλέξιμες για την ταξινόμια λειτουργικές δαπάνες (αριθμητής) δια το σύνολο των λειτουργικών δαπανών (παρονομαστής). Ο ορισμός του Ευρωπαϊκού Συστήματος Ταξινόμησης για τις σχετικές λειτουργικές δαπάνες περιλαμβάνει δαπάνες

για έρευνα και ανάπτυξη, ανακαίνιση κτιρίων, τη συντήρηση και την επισκευή, καθώς και οποιοσδήποτε άλλες άμεσες δαπάνες που σχετίζονται με την καθημερινή συντήρηση των ενσώματων παγίων.

Οι σχετικές δαπάνες περιλαμβάνονται σε διάφορες γραμμές στις **«Καταστάσεις Αποτελεσμάτων (Ενοποιημένη και Εταιρική)»** των Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων (Ενοποιημένες και Εταιρικές).

Οι συνολικές λειτουργικές δαπάνες του Ομίλου ΟΤΕ, παρουσιάζονται ως «Σύνολο λειτουργικών εξόδων πριν από αποσβέσεις και απομειώσεις» στην ενότητα

«Καταστάσεις Αποτελεσμάτων (Ενοποιημένη και Εταιρική)» των Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων (Ενοποιημένες και Εταιρικές).

Οι λογιστικές πολιτικές που σχετίζονται με την κατάρτιση του ανωτέρω πίνακα παρουσιάζονται στη Σημείωση 3 **Βασικές Λογιστικές Πολιτικές»** των Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων (Ενοποιημένες και Εταιρικές) της 31ης Δεκεμβρίου 2021. Οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ έχουν συνταχθεί σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς («ΔΠΧΑ») όπως αυτά έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.). Ο Όμιλος χρησιμοποιεί διάφορα πληροφοριακά συστήματα και δικλίδες εσωτερικού ελέγχου ώστε να εξασφαλίζει ένα ολοκληρωμένο λογιστικό πλαίσιο αναγνώρισης εσόδων. Τα έσοδα από συμβάσεις με πελάτες αναγνωρίζονται όταν ο πελάτης απόκτη τον έλεγχο των αγαθών ή υπηρεσιών σε ποσό που αντανάκλα το αντάλλαγμα το οποίο ο Όμιλος ή η Εταιρεία αναμένει να δικαιούται έναντι των εν λόγω αγαθών ή υπηρεσιών.

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνεται για πρώτη φορά στην Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση, όπως προβλέπεται από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2020/852. Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται ακολουθούν τις απαιτήσεις του Κανονισμού και των κατ' εξουσιοδότηση πράξεων που έχουν εκδοθεί. Οι σχετικές οδηγίες αφήνουν περιθώριο προς ερμηνεία και εξελίσσονται οπότε, αντίστοιχα, και ο Όμιλος ΟΤΕ θα παρακολουθεί τις εξελίξεις και θα προσαρμόζει ανάλογα την προσέγγισή του ως προς τις παραδοχές και μεθοδολογία που εφαρμόζει.

2021 ESG Επιδόσεις

Ε

Περιβάλλον

Αναγνωρίζοντας ότι τα περιβαλλοντικά ζητήματα βρίσκονται ολοένα και περισσότερο στο επίκεντρο της παγκόσμιας ατζέντας για τη βιώσιμη ανάπτυξη, ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει σταθερά στην κατάλληλη διαχείριση και αντιμετώπιση των πιθανών περιβαλλοντικών επιπτώσεων που μπορεί να προκληθούν από την επιχειρηματική λειτουργία και τις δραστηριότητες του. Ιδιαίτερα στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, δίνεται όλο και μεγαλύτερη έμφαση σε περιβαλλοντικές πτυχές, όπως η κατανάλωση ενέργειας, η συμμόρφωση με περιβαλλοντικά πρότυπα και κανονιστικές απαιτήσεις, ο κύκλος ζωής των τεχνολογικών προϊόντων κλπ. Ο Όμιλος ΟΤΕ αντιλαμβάνεται πλήρως ότι η κλιματική αλλαγή και τα περιβαλλοντικά ζητήματα αποτελούν μια παγκόσμια πρόκληση που απαιτεί τη συλλογική συμβολή πολλαπλών ενδιαφερόμενων μερών για την επίτευξη των φιλόδοξων στόχων που έχουν τεθεί. Στοχεύοντας στην περαιτέρω εξάλειψη των ενδεχόμενων αρνητικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του, και βασισμένος στο στρατηγικό του όραμα και τη συμβολή του στον ψηφιακό μετασχηματισμό, ο Όμιλος ΟΤΕ εντείνει το ενδιαφέρον του για τα περιβαλλοντικά ζητήματα, όπως αυτά επισημαίνονται στον φετινό απολογισμό. Η Ενέργεια και η Κλιματική Αλλαγή, η Κυκλική Οικονομία και τα Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία αποτελούν τα κυριότερα στοιχεία της προσέγγισης του Ομίλου ΟΤΕ όσον αφορά το ζήτημα της περιβαλλοντικής αριστείας.



-88%

**ΣΤΙΣ ΑΜΕΣΕΣ ΚΑΙ
ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ
ΑΦΘ ΑΠΟ ΤΗΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΣΕ ΣΧΕΣΗ
ΜΕ ΤΟ 2017**



A/A-

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ
LEADERSHIP ΣΤΟ CDP
ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ
ΑΛΛΑΓΗ**



>2εκατ.

**ΠΛΑΣΤΙΚΑ
ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ
ΑΠΟΦΕΥΧΘΗΚΑΝ
(ΕΛΛΑΔΑ)**



Μηδέν

**ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ
ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ*1**

* Βιώσιμη διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων από το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, το δίκτυο καταστημάτων, τα κτίρια και τα data centers.

2021 ESG Επιδόσεις

**Κοινωνία**

Ο Όμιλος ΟΤΕ δίνει μεγάλη έμφαση στην ικανότητά του να συμβάλλει σε έναν καλύτερο κόσμο για όλους μέσω της τεχνολογίας. Στοχεύοντας στην ανάδειξη των προσπαθειών του να συνεισφέρει στην κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται, φέτος, η κοινωνική συνεισφορά του Ομίλου παρουσιάστηκε σε τρεις πυλώνες (Εργαζόμενοι, Πελάτες, Κοινωνία), ο καθένας από τους οποίους σχετίζεται με τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών που επωφελούνται από τη δέσμευση του Ομίλου ΟΤΕ να συμβάλλει σε έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει στους ανθρώπους του ένα ασφαλές, θετικό και τεχνολογικά προηγμένο περιβάλλον εργασίας που προάγει μια κουλτούρα ανάπτυξης, αναγνωρίζει τα talenta και προσφέρει ίσες και απεριόριστε ευκαιρίες εξέλιξης. Όσον αφορά τους πελάτες, ο Όμιλος ΟΤΕ ενισχύει συνεχώς τις δυνατότητες ψηφιοποίησης και τις τεχνολογικές λύσεις που τους προσφέρει με στόχο την αύξηση της πρόσβασης σε τεχνολογικές υποδομές για όλους, θέτοντας πάντα ως προτεραιότητα την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας καθώς και την ικανοποίηση των πελατών του. Τέλος, ο Όμιλος επιδιώκει και προσπαθεί να ανταποκριθεί στις σύγχρονες βασικές ανάγκες της κοινωνίας μέσα από ένα ευρύ φάσμα υφιστάμενων προγραμμάτων και νέων πρωτοβουλιών. Τοποθετώντας την τεχνολογία στο επίκεντρο όλων των δραστηριοτήτων του, και συγκεκριμένα ως θεμέλιο της κοινωνικής του συνεισφοράς, ο Όμιλος ΟΤΕ είναι σε θέση να παρέχει τους μοχλούς δημιουργίας μιας ισότιμης ψηφιακής κοινωνίας.



€2,7εκατ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ



~4,1εκατ.

ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ



2,6εκατ.

ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ
ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ
ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΝΤΑΣΗΣ

€908,84εκατ.

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

~€5δισ.

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΕ ΝΕΕΣ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ*

>€3δισ.

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ
ΕΩΣ ΤΟ 2027

560χιλ.

ΓΡΑΜΜΕΣ FTTH



60%

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ
COSMMOTE 5G

11.038

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΟΝ
ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ

19.459

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

4

ΕΡΕΥΝΕΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

* Την τελευταία δεκαετία



2021 ESG Επιδόσεις

G

Εταιρική Διακυβέρνηση

Καθότι αποτελεί θεμελιώδη παράγοντα της λειτουργίας και των δραστηριοτήτων του, ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει συστηματικά να αποτελεί παράδειγμα ισχυρής εταιρικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο ενός σταθερού Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Επιπλέον της συμμόρφωσης με όλες τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δημιουργήσει μια ολοκληρωμένη δομή διακυβέρνησης, η οποία περιλαμβάνει όλους τους σχετικούς ελέγχους, τα συστήματα διαχείρισης και τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την ομαλή και αποτελεσματική διαχείριση των δραστηριοτήτων του. Η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο του μοντέλου διακυβέρνησης, της επιχειρηματικής στρατηγικής και της οργανωτικής δομής του Ομίλου. Η υγιής εταιρική διακυβέρνηση, η υπεύθυνη επιχειρηματικότητα και η δεοντολογική συμπεριφορά που περιλαμβάνουν πληθώρα πτυχών, όπως η διαχείριση κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης, η επιχειρηματική συνέχεια, οι υπεύθυνες προμήθειες και η υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα, τα ανθρώπινα δικαιώματα καθώς και η ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων, διαμορφώνουν την σφαιρική προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ όσον αφορά την Εταιρική Διακυβέρνηση.



1η

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΠΟΥ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΗΚΕ ΓΙΑ ΔΕΥΤΕΡΗ ΣΥΝΕΧΗ ΧΡΟΝΙΑ, ΩΣ ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ "WORLD'S MOST ETHICAL COMPANIES" ΑΠΟ ΤΟ ETHISPHERE INSTITUTE.



1

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ (TELEKOM RISK MANAGEMENT SOLUTION/TRMS) ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ.



0

ΚΑΤΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ Η ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ, ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΣΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΤΟΥΣ.



100%

ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΥΨΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ. 1.583 ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ.



>4.600

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.



Περιβάλλον

A/A-

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ LEADERSHIP ΣΤΟ CDP
ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

-88%

ΣΤΙΣ ΑΜΕΣΕΣ ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΕΣ
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2017

>2 εκατ.

ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ
ΑΠΟΦΕΥΧΘΗΚΑΝ (ΕΛΛΑΔΑ)

ΜΗΔΕΝ

ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ*

Σ' αυτό το κεφάλαιο:

1.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική	64
1.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	67
1.3 Κυκλική Οικονομία	75
1.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία	81
1.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές	82

*Βιώσιμη διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων από το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, το δίκτυο καταστημάτων, τα κτίρια και τα data centers

1.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΕΙ ΟΤΙ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΤΠΕ),

έστω και εάν αυτές είναι μικρής κλίμακας. Ταυτόχρονα, αναγνωρίζεται ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν βασικά εργαλεία για την επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών προβλημάτων σε τοπικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο.

Η περιβαλλοντική στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ είναι ενσωματωμένη στην επιχειρηματική στρατηγική και έχει ως στόχους:

- Την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές του σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας.
- Την ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας.

- Την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των ενδιαφερομένων μερών.

Για την υλοποίηση της στρατηγικής αυτής, υλοποιούνται δράσεις με τις οποίες επιδιώκεται:

- Ανάλυση των περιβαλλοντικών κινδύνων και ευκαιριών.
- Υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και χρήσης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.
- Ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας

- στη λειτουργία για την αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων.
- Ανάπτυξη εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών του και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.
- Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα εθνικά όρια ασφαλούς έκθεσης από τις εκπομπές

- ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.
- Ανάπτυξη πρωτοβουλιών περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και χορηγιών μέσω στρατηγικών συνεργασιών.
- Συνεισφορά / συμμετοχή, αυτόνομα ή ως μέλος του Ομίλου DT, σε πρωτοβουλίες που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη και την κλιματική αλλαγή (π.χ.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, RE100, καμπάνια Race to Zero, Global Sustain).

- Διασφάλιση θετικών αξιολογήσεων από δείκτες υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και αναλυτές.

Στοχεύοντας στην αποτελεσματική περιβαλλοντική διαχείριση σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, οι εταιρείες του Ομίλου εφαρμόζουν (βλ. **Παράρτημα** για περισσότερες πληροφορίες), στο πλαίσιο του **Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης**, Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) πιστοποιημένα κατά ISO 14001 και Συστήματα Ενεργειακής Διαχείρισης (ΣΕΔ) πιστοποιημένα κατά ISO 50001 (Ελλάδα). Τα συστήματα έχουν παρόμοια δομή, προσέγγιση και **πολιτική**, στην οποία αποτυπώνεται και η δέσμευσή τους για την προστασία του περιβάλλοντος.

Οι πρωτόγνωρες συνθήκες που δημιουργήθηκαν λόγω της πανδημίας και των μέτρων για την αντιμετώπισή της (αναστολή οικονομικών δραστηριοτήτων, περιορισμοί κινητικότητας, τηλεργασία), δεν είχαν κάποια ουσιαστική επίδραση στη λειτουργία και την απόδοση του ΣΠΔ.

Στο πλαίσιο των ΣΠΔ, οι εταιρείες:

- Αξιολογούν τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων τους ως προς τις εφαρμοστέες απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας και αναλύουν την επίδραση των υπηρεσιών και των προϊόντων τους στο περιβάλλον (κατανάλωση ενέργειας, εκπομπές, απόβλητα, ακτινοβολία, κλπ.).
- Θέτουν στόχους και δείκτες επίδοσης.
- Υλοποιούν αποδοτικά μέτρα για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών τους επιδόσεων.

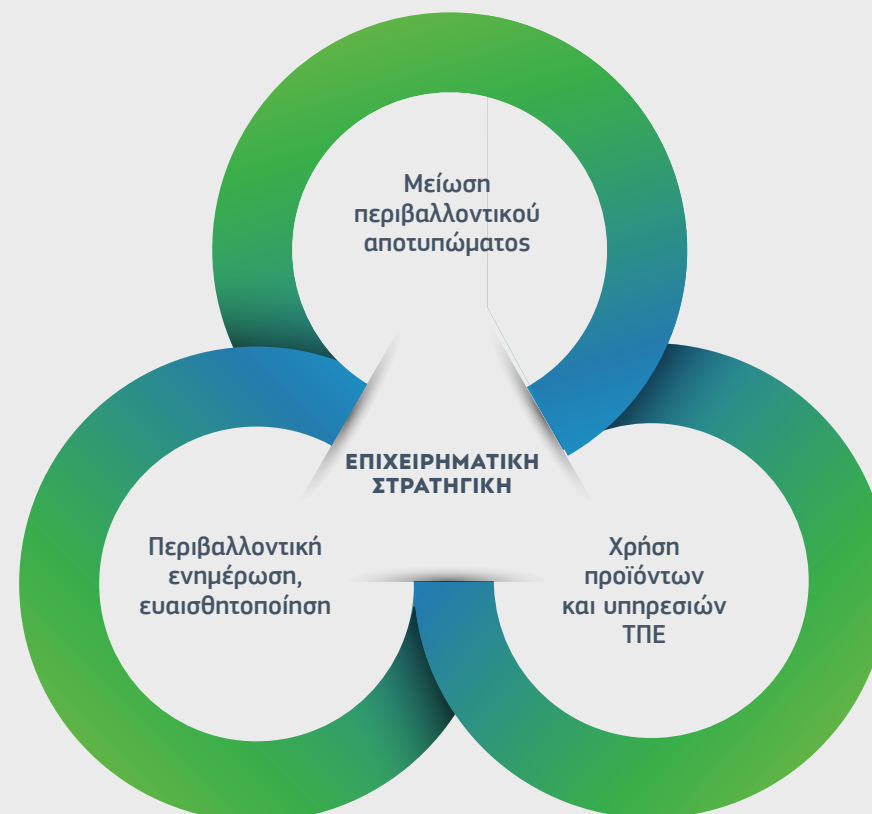
Διοίκηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Η Διοίκηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης αποτελεί μέρος του Μοντέλου Διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης, το οποίο αντικατοπτρίζεται στην τρέχουσα Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ. Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, επιβεβαιώνοντας τη σημασία της βιώσιμης ανάπτυξης για τον Όμιλο ΟΤΕ, εγκρίνει τη Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης όλου του Ομίλου σε θέματα ESG και ενημερώνεται για τις επιδόσεις της Εταιρείας και του Ομίλου, ασκώντας σχετική εποπτεία. Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ ανέθεσε στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο, το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας, να διασφαλίσει τη δέσμευση του Ομίλου στη Βιώσιμη Ανάπτυξη. Ο στόχος του Ομίλου ΟΤΕ για Βιώσιμη Ανάπτυξη δεσμεύει όλες τις θυγατρικές του. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητα **Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης**.

Οι επικεφαλής / συντονιστές των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ορίζονται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου σε κάθε χώρα. Ο Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνος για τα ΣΠΔ στην Ελλάδα.

Τα ανώτατα στελέχη της διοίκησης του Ομίλου ενημερώνονται συστηματικά από τους επικεφαλής / συντονιστές των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης για τις δράσεις, τους στόχους και τα προγράμματα των συστημάτων.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ



1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Ανάλυση Περιβαλλοντικών Κινδύνων

Οι δραστηριότητες του Ομίλου έχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις αλλά και επηρεάζονται από τις περιβαλλοντικές προκλήσεις (π.χ. κλιματική αλλαγή). Η αξιολόγηση του περιβαλλοντικού κινδύνου (ακολουθώντας μία προσέγγιση κύκλου ζωής) αποτελεί σημαντικό εργαλείο διαχείρισης για τον έγκαιρο εντοπισμό των κινδύνων και των ευκαιριών και την αποτελεσματική διαχείρισή τους. Για τη διασφάλιση της συνάφειας όλων των αναλύσεων εταιρικών κινδύνων και ευκαιριών, εφαρμόζεται η μεθοδολογία που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Συστήματος **Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων**. Η ανάλυση περιβαλλοντικών κινδύνων καθώς και η ανάλυση ουσιαστικότητας παρέχουν πληροφορίες στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου και στις Αναφορές Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων.

Στο πλαίσιο της ανάλυσης, η κατανάλωση ηλεκτρισμού, οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και η διαχείριση των αποβλήτων (ιδιαίτερα των επικίνδυνων) σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας καθώς και η ακτινοβολία αναγνωρίστηκαν ως σημαντικά περιβαλλοντικά θέματα. Επιπλέον, οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής αξιολογήθηκαν ως υψηλής προτεραιότητας παράγοντες δημιουργίας κινδύνων και ευκαιριών, με χρονικό ορίζοντα από άμεσο («συμβαίνει ήδη») έως μακροπρόθεσμο.

Η υφιστάμενη νομοθεσία επηρεάζει τη λειτουργία του Ομίλου ΟΤΕ μέσω αυξημένων τιμών ενέργειας αλλά και αυξημένου λειτουργικού κόστους για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με αυξημένες απαιτήσεις. Λαμβάνοντας υπόψη την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία, αναμένεται ότι οι νομοθετικές ρυθμίσεις για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής θα περιλαμβάνουν πρόσθετους περιορισμούς αλλά και κίνητρα για τη μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα.

- Με στόχο τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, η ΕΕ έχει θέσει ως στόχο της τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου κατά τουλάχιστον 55% έως το 2030, σε σύγκριση με τα επίπεδα του 1990, και στοχεύει σε μηδενικές καθαρές εκπομπές (net zero) έως το 2050. Και οι δύο στόχοι είναι πλέον νομικά δεσμευτικοί με την υιοθέτηση του Κλιματικού Νόμου της ΕΕ.
- Τον Ιούλιο του 2021 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε μια σειρά νομοθετικών προτάσεων ("Fit for 55") που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο σκοπεύει να επιτύχει τους κλιματικούς στόχους της. Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή βρίσκεται στη διαδικασία θέσπισης, μέσω του Κανονισμού για το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης και των κατ' εξουσιοδότηση πράξεών του, κριτηρίων με τα οποία προσδιορίζεται αν μια οικονομική δραστηριότητα χαρακτηρίζεται περιβαλλοντικά βιώσιμη, προκειμένου να προσδιοριστεί ο βαθμός στον οποίο μία επένδυση είναι περιβαλλοντικά βιώσιμη.
- Στο πλαίσιο αυτό, τον Νοέμβριο του 2021, τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση ο Ελληνικός Κλιματικός Νόμος (που έληξε στις 28.01.2022), ο οποίος στοχεύει να παράσχει το πλαίσιο ώστε η Ελλάδα να επιτύχει μείωση 80% έως το 2040 στην πορεία προς ένα στόχο μηδενικών καθαρών εκπομπών έως το 2050.

Ταυτόχρονα, οι κλιματικοί κανονισμοί αναμένεται να εισαγάγουν κίνητρα που θα επιτρέψουν τη μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών / μηδενικών εκπομπών άνθρακα. Ο Κανονισμός για το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης είναι ένα εργαλείο προς αυτή την κατεύθυνση. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τεχνολογία αποτελεί κυρίως παράγοντα ευκαιρίας, καθώς οι υπηρεσίες ΤΠΕ (π.χ. διαχείριση ενέργειας, απούλοποίηση, έξυπνα δίκτυα κλπ.) μπορούν να αξιοποιηθούν για την αποδοτική χρήση των πόρων και τη μείωση των εκπομπών άνθρακα των πελατών. Το 2021, τα έσοδα από προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ

συνέχισαν να αυξάνονται (+9,2% σε σύγκριση με το 2020).

Η μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα

- Απαιτεί σημαντικές αλλαγές στα καθιερωμένα πρότυπα παραγωγής και κατανάλωσης. Αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε υψηλότερες τιμές προμήθειας, καθώς οι προμηθευτές θα προσπαθήσουν να μετακυλήσουν την πρόσθετη οικονομική τους επιβάρυνση για την ανάπτυξη και την παραγωγή των προϊόντων τους στους πελάτες τους. Οι λοιπές έμμεσες εκπομπές (scope 3) παρέχουν μια ένδειξη της έκθεσης σε κινδύνους που σχετίζονται με την αλυσίδα εφοδιασμού.
- Ενδέχεται να επηρεάσει τη φήμη μιας εταιρείας καθώς η κοινωνία ενδιαφέρεται και ανησυχεί περισσότερο για την κλιματική αλλαγή και τις επιπτώσεις της. Η στρατηγική για την κλιματική αλλαγή μιας εταιρείας, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας, του ανθρακικού αποτυπώματος των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, της ενσωμάτωσης των πτυχών της κλιματικής αλλαγής στον σχεδιασμό της (π.χ. ανάπτυξη και διαθεσιμότητα τηλεπικοινωνιακών δικτύων) διαμορφώνουν σταδιακά τη δημόσια εικόνα μιας επιχείρησης. Επιπλέον, η κλιματική στρατηγική μιας εταιρείας και το ανθρακικό αποτύπωμα των προϊόντων και των υπηρεσιών της αποκτούν, σταδιακά, ιδιαίτερη βαρύτητα ως κριτήρια επιλογής μεταξύ παρόμοιων προϊόντων / υπηρεσιών.

Όσον αφορά τις φυσικές επιπτώσεις, το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο επηρεάζεται από ακραία καιρικά φαινόμενα (π.χ. πλημμύρες) και δασικές πυρκαγιές που ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια κρίσιμων λειτουργιών. Η αυξημένη θερμοκρασία, όπως προβλέπεται από τα κλιματικά μοντέλα, θα είχε ως αποτέλεσμα αυξημένες ανάγκες ψύξης και συνεπώς αυξημένη κατανάλωση ενέργειας (ηλεκτρικής ενέργειας),

ιδίως σε κτίρια αλλά και σε τεχνικές εγκαταστάσεις, ενώ ο υφιστάμενος εξοπλισμός ενδέχεται να χρειαστεί να αντικατασταθεί νωρίτερα από το αναμενόμενο (π.χ. λόγω της αλλαγής της εξωτερικής θερμοκρασίας σε σχέση με τη θερμοκρασία σχεδιασμού). Ταυτόχρονα, τα συστήματα έγκαιρης προειδοποίησης και προηγμένα πληροφοριακά συστήματα που βασίζονται σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μπορούν να βοηθήσουν στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και στην ανάπτυξη ικανότητας προσαρμογής στις νέες κλιματικές συνθήκες.

Οι περιβαλλοντικοί / κλιματικοί κίνδυνοι και ευκαιρίες επηρεάζουν την επιχειρηματική στρατηγική και τον οικονομικό σχεδιασμό. Για την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών, υλοποιούνται πολιτικές, μέτρα και δράσεις που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, την αύξηση της συμμετοχής των εσόδων από προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ στο σύνολο των εσόδων, τον κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών, τη συνεργασία με τους προμηθευτές, την υιοθέτηση φιλόδοξων στόχων μείωσης των εκπομπών, την υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων, την εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης αποβλήτων σύμφωνα με τις αρχές κυκλικής οικονομίας, και την συμμετοχή στον Κώδικα για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρωζωνικό Εξοπλισμό. Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ με σκοπό να ενισχύσει την τεχνολογική του υπεροχή, υποστηρίζει συστηματικά την έρευνα και προωθεί την καινοτομία, με πολλαπλά οφέλη για την κοινωνία, τους πελάτες και τους εργαζόμενους.



Αναλυτικές πληροφορίες για τους κλιματικούς κινδύνους και ευκαιρίες που έχουν εντοπιστεί, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές συστάσεις του **TCFD** (Task force on Climate-related Financial Disclosures), υπάρχουν στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο **CDP**.

1.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο πρόβλημα με επιπτώσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία και τα ενδιαφερόμενα μέρη του, και γενικότερα όλο το εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων και της ζωής στον πλανήτη (βλ. [Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021](#)). Το κλίμα αλλάζει, η μέση θερμοκρασία του Πλανήτη αυξάνεται, και απαιτείται άμεσα, δράση σε παγκόσμιο επίπεδο. Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει μια στρατηγική για την κλιματική αλλαγή με φιλόδοξους στόχους που αφορά δραστηριότητες μετριασμού σε όλη την αλυσίδα αξίας του.

Η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία αναγνωρίζει ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν καθοριστικό παράγοντα στη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικού άνθρακα.

Ταυτόχρονα σημειώνεται ότι «η Ευρώπη χρειάζεται έναν ψηφιακό τομέα που θα θέτει τη βιωσιμότητα στο επίκεντρο». Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει μια ολοκληρωμένη στρατηγική για την κλιματική αλλαγή η οποία εναρμονίζεται με την επιχειρηματική στρατηγική. Η στρατηγική για την Κλιματική Αλλαγή έχει 4 βασικούς πυλώνες σύμφωνα και με την στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ.

ΠΥΛΩΝΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ



ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΑΞΙΑΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρακολουθεί την κατανάλωση ενέργειας σε όλες τις δραστηριότητές του και υπολογίζει τις εκπομπές ΑΦΘ στην αλυσίδα αξίας σύμφωνα με το Πρωτόκολλο για τα Αέρια Θερμοκηπίου (GHG Protocol). Η πλειονότητα των εκπομπών από τις δραστηριότητες του προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, ενώ οι δραστηριότητες ανάντη και κατόντη είναι οι κύριες πηγές των συνολικών εκπομπών σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας. Η στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ για την κλιματική αλλαγή αφορά όλες τις πιθανές πηγές εκπομπών (ίδιες δραστηριότητες, δραστηριότητες ανάντη και κατόντη). Φιλόδοξοι στόχοι μείωσης των εκπομπών καθώς και κατάλληλα μέτρα για την επίτευξή τους έχουν ήδη υιοθετηθεί.



ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Οι Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) αποτελούν βασικό εργαλείο για την απανθρακοποίηση της οικονομίας. Ο Όμιλος ΟΤΕ (Ελλάδα) δραστηριοποιήθηκε νωρίς και εξασφαλίζει, για περισσότερα από 10 χρόνια, από τους προμηθευτές ηλεκτρισμού του, Εγγυήσεις Πρόελευσης (ΕΠ), πιστοποιώντας ότι η αναγραφόμενη ποσότητα κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Το 2021 ο Όμιλος ΟΤΕ προμηθεύτηκε το 100% της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ.



ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η πλειονότητα των ενεργειακών απαιτήσεων του Ομίλου ΟΤΕ προέρχεται από τη λειτουργία της υποδομής του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του. Για τη διαχείριση του αυξανόμενου όγκου μεταφερόμενων δεδομένων και τη βελτίωση της ταχύτητας και της ποιότητας της μετάδοσης δεδομένων, η δυναμικότητα και η απόδοση του δικτύου αυξάνεται συνεχώς. Για να εξασφαλιστεί ότι η κατανάλωση ενέργειας αυξάνεται πολύ λιγότερο από τον όγκο των μεταφερόμενων δεδομένων (αποσύνδεση), παρακολουθούνται κατάλληλες δείκτες και εφαρμόζονται μέτρα που αφορούν όλες τις δραστηριότητες που καταναλώνουν ενέργεια αλλά με έμφαση στη λειτουργία του δικτύου (π.χ. ανανέωση υποδομής δικτύου, βελτίωση πρακτικών διαχείρισης ενέργειας και χρήση πιο ενεργειακά αποδοτικής τεχνολογίας). Αυτό θα επιτρέψει στον Όμιλο ΟΤΕ να είναι καλύτερα προετοιμασμένος να λειτουργήσει σε μια οικονομία μηδενικών εκπομπών άνθρακα.



ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΠΕ

Η υπερθέρμανση του πλανήτη κατά μόνο 1,5°C θα απαιτούσε όχι μόνο μεγαλύτερες αλλά και ταχύτερες μειώσεις των εκπομπών. Για παράδειγμα, η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία στοχεύει στην κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 και φιλοδοξεί πλέον να επιτύχει μείωση των εκπομπών για το 2030, κατά τουλάχιστον 55% (από 40%) από τα επίπεδα του 1990. Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζοντας τον ρόλο των ΤΠΕ στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και των ευκαιριών που προσφέρει αυτός ο ρόλος για την περαιτέρω ανάπτυξη του, αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες για την αξιοποίηση αυτού του δυναμικού.



ΣΤΟΧΟΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΟΜΙΛΟΥ DT

ΜΗΔΕΝΙΣΜΟΣ (NET ZERO) ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΩΣ 2025

με ταυτόχρονη μείωση των εκπομπών έως και 95% σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης). Περιλαμβάνονται οι άμεσες εκπομπές από την κατανάλωση φυσικού αερίου, ντίζελ και βενζίνης καθώς και οι έμμεσες εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρισμού.

100% ΧΡΗΣΗ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΩΝ ΠΗΓΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

για την κατανάλωση ηλεκτρισμού από το 2021 και μετά.

25% ΜΕΙΩΣΗ ΛΟΙΠΩΝ ΕΜΜΕΣΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ ΕΩΣ 2030

Περιλαμβάνονται οι έμμεσες εκπομπές από την παραγωγή των προϊόντων (εκπομπές προμηθευτών) έως και τη χρήση των προϊόντων από τους πελάτες.

ΜΗΔΕΝΙΣΜΟΣ (NET ZERO) ΑΝΘΡΑΚΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ ΕΩΣ 2040

Περιλαμβάνονται οι εκπομπές από τους προμηθευτές (παραγωγή προϊόντων) έως τη λειτουργία μας και τη χρήση των προϊόντων από τους πελάτες.

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στην επίτευξη των στόχων για την κλιματική αλλαγή του Ομίλου DT για μια κλιματικά ουδέτερη λειτουργία.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

Εκπομπές Αλυσίδας Αξίας

Παρακολούθηση κατανάλωσης ενέργειας

Το 2021, η συνολική κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθε σε 604,1 GWh, με την κατανάλωση ηλεκτρισμού να αποτελεί το 90% της συνολικής κατανάλωσης. Κατ' αναλογία με την κατανομή των εσόδων του Ομίλου, η κατανάλωση ενέργειας στην Ελλάδα αποτελεί το 82% του συνόλου, ενώ η κατανάλωση στην Ρουμανία το υπόλοιπο 18%.

Η κατανάλωση ενέργειας μειώθηκε κατά 2,5% σε σύγκριση με το 2020, κυρίως λόγω της μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο σε επίπεδο Ομίλου (περίπου 3% σε σχέση με το 2020). Η μείωση αυτή αντισταθμίζεται εν μέρει από την αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας σε ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη (19% σε σχέση με το 2020) και οχήματα (2,5% σε σχέση με το 2020).

Η επέκταση και ο εκσυγχρονισμός του τηλεπικοινωνιακού δικτύου σε συνδυασμό με την υλοποίηση δράσεων για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης, αντισταθμίζουν την αυξημένη χρήση των δικτύων, όπως αυτή αποτυπώνεται στην αύξηση του όγκου των μεταφερόμενων δεδομένων κατά 29% ή στην αύξηση των συνδρομητών (για παράδειγμα, στην Ελλάδα οι συνδρομητές του δικτύου οπτικών ινών αυξήθηκαν κατά 21,6% και οι συνδρομητές TV αυξήθηκαν κατά 8,5% σε σχέση με το 2019). Η αποσύνδεση της ανάπτυξης από την κατανάλωση ενέργειας εξελίσσεται με θετικά αποτελέσματα και δίνεται έμφαση στην υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας που συμβάλλουν προς

αυτήν την κατεύθυνση.

Εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου

Οι άμεσες (scope 1) και έμμεσες (scope 2), με βάση την προσέγγιση market-based (λαμβάνοντας υπόψη τις Εγγυήσεις Προέλευσης), εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) από την κατανάλωση ενέργειας το 2021, υπολογίστηκαν, για τον Όμιλο ΟΤΕ, σε 16.394 t CO₂ eq, χαμηλότερες κατά 88% σε σχέση με το 2017. **Η μείωση των εκπομπών στην Ελλάδα ήταν περίπου 85% σε σχέση με το 2017.** Η σημαντική μείωση των εκπομπών σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ το 2021 (το 2020 η μείωση σε σχέση με το 2017 ήταν περίπου 60%) αποδίδεται κυρίως στις Εγγυήσεις Προέλευσης που εξασφάλισε η Telekom Romania Mobile Communications που καλύπτουν για πρώτη φορά το 100% της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας της εταιρείας.

Οι συνολικές εκπομπές από την κατανάλωση ενέργειας, λαμβάνοντας υπόψη την προσέγγιση location-based (χρήση μέσου συντελεστή εκπομπών για το ηλεκτρικό δίκτυο) για τις έμμεσες εκπομπές (scope 2) υπολογίζονται σε 268.114 t CO₂ eq. Δηλαδή μείωση 9% σε σχέση με το 2020.

Οι συνολικές εκπομπές (προσμετρώντας και τις άμεσες εκπομπές από τη χρήση f-gases σε εγκαταστάσεις κλιματισμού και λαμβάνοντας υπόψη τις εγγυήσεις προέλευσης) υπολογίστηκαν σε 25.453 t CO₂ eq, δηλαδή **μείωση 60% σε σχέση με το 2020.**

Για το 2021, οι έμμεσες εκπομπές GHG (scope 3) υπολογίστηκαν σε περίπου 750 kt CO₂ eq σε επίπεδο

Ομίλου, με τις δραστηριότητες στην Ελλάδα να αντιπροσωπεύουν το 78% των συνολικών έμμεσων εκπομπών. Πάνω από το 90% των scope 3 εκπομπών σχετίζονται με τις εκπομπές των προμηθευτών κατά την παραγωγή συσκευών, εξοπλισμού κ.λπ. (κατηγορίες 1 και 2 σύμφωνα με το GHG Protocol) και τις εκπομπές των πελατών κατά τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών (κατηγορίες 11 και 13 σύμφωνα με το GHG Protocol). Αυτές οι τέσσερις κατηγορίες περιλαμβάνονται στους στόχους του Ομίλου DT για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Από το 2017 οι εκπομπές scope 3 στην Ελλάδα μειώθηκαν σχεδόν κατά 40%.

Ως αποτέλεσμα της κατανομής των εκπομπών μεταξύ των κατηγοριών έμμεσων εκπομπών (scope 3), όπως ορίζονται από το GHG Protocol, τα μέτρα για τη μείωση του αποτυπώματος των δραστηριοτήτων του Ομίλου ΟΤΕ σε όλη την αλυσίδα αξίας του εστιάζονται στους προμηθευτές (εκπομπές που σχετίζονται με την αγορά αγαθών και υπηρεσιών και πάγιου εξοπλισμού που αποκτήθηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ) και στους πελάτες (εκπομπές από τη χρήση προϊόντων που πωλούνται ή μισθώνονται).

Για την αντιμετώπιση των εκπομπών των προμηθευτών, ο Όμιλος ΟΤΕ, ως μέλος του Ομίλου DT, κάνει χρήση πρωτοβουλιών της DT (με την οποία μοιράζεται κοινούς μεγάλους προμηθευτές) σχετικά με τη δέσμευση προμηθευτών στους στόχους μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Δίνεται έμφαση στη συνεργασία με προμηθευτές τερματικού εξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακών υποδομών.

Η ενεργειακή αποδοτικότητα είναι η κύρια προτεραιότητα για τη μείωση των εκπομπών των

πελατών (δηλαδή από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας). Ο ΟΤΕ συμμετέχει εθελοντικά (από τον Σεπτέμβριο του 2010) στην πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από ευρυζωνικό εξοπλισμό («Κώδικας για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρυζωνικό Εξοπλισμό», BB CoC), οικιακό ή δικτυακό. Οι συμμετέχοντες στον κώδικα καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων κατανάλωσης ενέργειας τουλάχιστον για το 90% των νέων μοντέλων που εισάγουν στην αγορά. Παράλληλα, συνεργάζονται με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις εθνικές αρχές στην ετήσια ανασκόπηση του κώδικα και στον προσδιορισμό των μελλοντικών στόχων.

Οι έμμεσες scope 3 εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν ήταν 9.600 t CO₂ eq (Ελλάδα). Το όφελος αυτό υπολογίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την ανακύκλωση χαρτιού, τον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού, την αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων και την ανακατασκευή τερματικού εξοπλισμού.

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Για τον Όμιλο ΟΤΕ, οι Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) αποτελούν βασικό εργαλείο για τη μείωση και τελικά τον μηδενισμό του ανθρακικού αποτυπώματος των δραστηριοτήτων του.

Ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα εξασφάλισε, για 11^η συνεχόμενη χρονιά, από τους προμηθευτές ηλεκτρισμού του, για το 2021, Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ) ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ,

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό, ότι για την αναγραφόμενη κατανάλωση ηλεκτρισμού, ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ). **Οι ΕΠ που εξασφαλίστηκαν αντιστοιχούν στο 100% της κατανάλωσης ηλεκτρισμού του Ομίλου, για το 2021.** Αυτό σημαίνει ότι ο σχετικός στόχος της στρατηγικής για την κλιματική αλλαγή έχει επιτευχθεί σε επίπεδο Ομίλου, ενώ για την Ελλάδα είχε επιτευχθεί ένα έτος νωρίτερα.

Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ (αυτόνομα φωτοβολταϊκά συστήματα και μικρές ανεμογεννήτριες σε 16 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας και 2 φωτοβολταϊκά σε στέγες συνολικής ισχύος 222 kWp) το 2021 ανήλθε σε 580 MWh στην Ελλάδα. Στην Ρουμανία η παραγωγή του Ομίλου ΟΤΕ εκτιμάται σε 1.054 MWh.

Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Οι προτεραιότητες για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης αφορούν:

- Στα **τηλεπικοινωνιακά δίκτυα**, με στόχο τη μετάβαση σε ένα ενεργειακά αποδοτικό δίκτυο.

Τα μέτρα για την αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την απενεργοποίηση και απεγκατάσταση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που δεν χρησιμοποιείται στο δίκτυο σταθερής, την βελτιστοποίηση της θερμοκρασίας λειτουργίας κλιματιστικών μονάδων, την αντικατάσταση του εξοπλισμού με νέο, πιο αποδοτικό, την απενεργοποίηση των επιπέδων χωρητικότητας σε περιόδους χαμηλής κυκλοφορίας. Έμφαση δίνεται



ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 50001 ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η εφαρμογή Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης (ISO 50001), σε συνδυασμό με το υφιστάμενο ΣΠΔ (ISO 14001), αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας. Το πεδίο εφαρμογής του συστήματος επεκτείνεται σταδιακά και το 2021 είχε εφαρμοστεί σε 21 κτιριακά συγκροτήματα (περιλαμβάνονται κτίρια τεχνολογίας και κτίρια γραφείων, data centers, δραστηριότητες υποστήριξης πελατών (call centers), καταστήματα και το κτίριο διοίκησης του Ομίλου) και 59 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας. Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του Συστήματος είναι ενθαρρυντικά καθώς έχει επιτευχθεί εξοικονόμηση ενέργειας μεγαλύτερη του 5% σε κτίρια και καταστήματα, 10% σε data centers και 15% σε σταθμούς βάσης. Ο στρατηγικός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι ο περαιτέρω εμπλουτισμός του χαρτοφυλακίου του με εγκαταστάσεις πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 50001.

και στις ηλεκτρικές γεννήτριες, ιδιαίτερα σε αυτές που καλύπτουν ανάγκες αυτόνομων σταθμών βάσης (24 ωρης λειτουργίας). Εξετάζεται η σύνδεσή τους στο ηλεκτρικό δίκτυο ή η μετατροπή τους σε κατάσταση υβριδικής λειτουργίας με χρήση ΑΠΕ, ενώ εφαρμόζεται και ετήσιο πρόγραμμα συντήρησης.

- Σε **κτίρια, data centers και καταστήματα**, με έμφαση στην ορθολογική χρήση και την αποδοτική λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού.

Υπάρχουν πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των data centers. Περιλαμβάνονται μέτρα που στοχεύουν στην

αποδοτική λειτουργία του IT εξοπλισμού (ενοποίηση συστημάτων, virtualization, προσανατολισμός rack, κλπ.) αλλά και των υποδομών (UPS, συστήματα θέρμανσης, κλιματισμού, αερισμού, καλωδιώσεις κλπ.) που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του. Το 2021 η μέση απόδοση των data center (όπως αποτυπώνεται στον δείκτη Power Usage Efficiency, PUE) βελτιώθηκε κατά 7,7% σε σύγκριση με το 2017. Οι προσπάθειες προς την κατεύθυνση αυτή είναι συνεχείς, καθώς αυτό θα αντισταθμίσει την ολοένα και αυξανόμενη χρήση των δικτύων.

Σε ό,τι αφορά τα κτίρια, δίνεται έμφαση στην περιβαλλοντικά πιστοποιημένη ριζική ανακαίνισή σε σημαντικά, για τη λειτουργία του Ομίλου, κτίρια. Έως τώρα, 3 κτίρια έχουν ήδη λάβει πιστοποίηση **LEED** σε επίπεδο **GOLD**.

- Στις **οδικές μεταφορές**, με έμφαση στην ανανέωση του στόλου των οχημάτων περιλαμβανομένων των υβριδικών ηλεκτρικών οχημάτων εξωτερικής φόρτισης (PHEV) καθώς και αμιγώς ηλεκτρικών (BEV) οχημάτων αλλά και στον έλεγχο των μετακινήσεων.

Στόχος είναι η επίτευξη, λαμβάνοντας υπόψη την ωριμότητα της αγοράς και της τεχνολογίας, ενός οικολογικού στόλου οχημάτων, με δυνατότητα φόρτισης των μπαταριών των οχημάτων σε καθημερινή βάση. Στο πλαίσιο αυτό, σχεδιάζεται η αντικατάσταση περισσότερων από 300 εταιρικών οχημάτων με μοντέλα τεχνολογίας PHEV. Μέχρι το τέλος του 2021, έχουν ήδη ενσωματωθεί στον στόλο 123 PHEV οχήματα. Παράλληλα αναπτύσσεται δίκτυο φόρτισης στις εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ, ώστε να μπορούν να φορτίζονται

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

όλα τα οχήματα, ενώ υπάρχει πρόβλεψη για επιπλέον θέσεις στάθμευσης για φόρτιση οχημάτων για τους επισκέπτες των εγκαταστάσεων του Ομίλου.

Το 2021, τα έργα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης που υλοποιήθηκαν οδήγησαν σε εξοικονόμηση ενέργειας 17,8 GWh (3% της

κατανάλωσης ενέργειας το 2021), ενώ οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν υπολογίζονται σε 8,6 kt CO₂ eq.

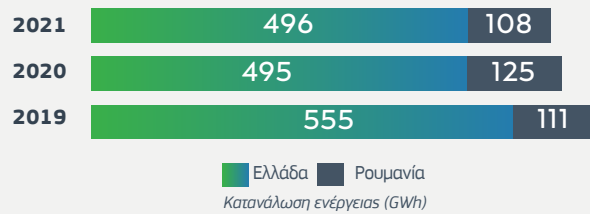
Ως αποτέλεσμα των μέτρων που υλοποιούνται, η αποδοτικότητα της χρήσης ενέργειας στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ (δηλαδή η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά όγκο

μεταφερόμενων δεδομένων) το 2021 βελτιώθηκε κατά 58% σε σχέση με το 2019 και υπολογίστηκε σε 76 kWh/TB (64 kWh/TB το 2021 στην Ελλάδα). Οι εκπομπές ΑΦΘ (location-based) ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων μειώθηκαν από 85 kg CO₂ eq/TB το 2019 σε 34 kg CO₂ eq/TB, ενώ η τιμή του δείκτη σύμφωνα με την market-based

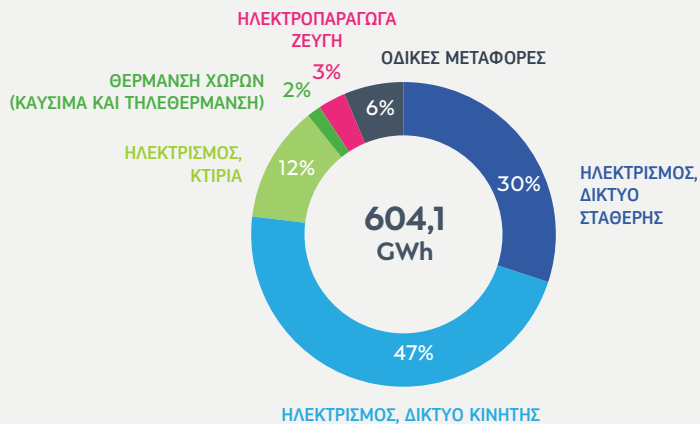
προσέγγιση (συνυπολογίζοντας και τις ΕΠ που εξασφαλίστηκαν) ήταν 2 kg CO₂ eq/TB. Η ενεργειακή ένταση και η ένταση εκπομπών επίσης βελτιώθηκαν.

Πληροφορίες για την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο **Παράρτημα: Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια.**

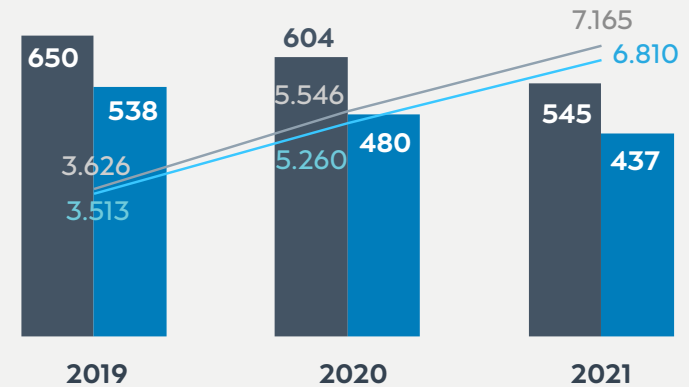
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
ΑΝΑ ΧΩΡΑ



ΑΝΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



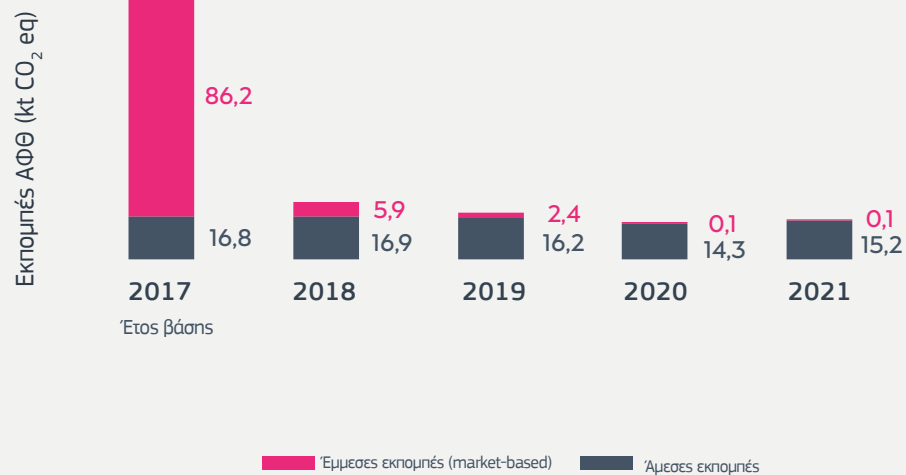
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΟΓΚΟΣ ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (ΕΛΛΑΔΑ)



■ Ενέργεια (GWh)
■ Ενέργεια - Ελλάδα (GWh)
— Δεδομένα (Pbyte)
— Δεδομένα - Ελλάδα (Pbyte)

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

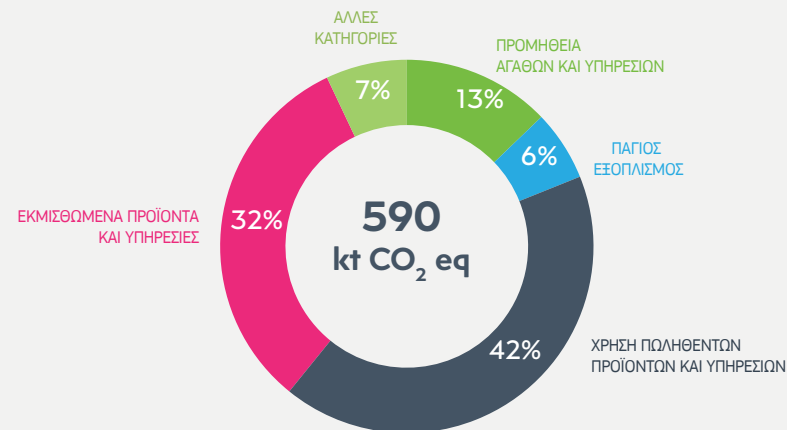
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (ΕΛΛΑΔΑ)



ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ 100% ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΤΟ 2020

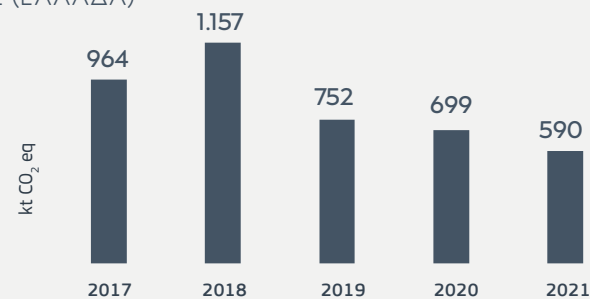


ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (ΕΛΛΑΔΑ)



1. Η κατηγορία Εκμισθωμένα προϊόντα και υπηρεσίες περιλαμβάνει τα νέα και υφιστάμενα συμβόλαια μίσθωσης για δρομολογητές και αποκωδικοποιητές.
2. Οι "Άλλες κατηγορίες" περιλαμβάνουν εξόρυξη, παραγωγή, μεταφορά και διανομή καυσίμων - ενέργειας, τις επαγγελματικές μετακινήσεις, την παραγωγή αποβλήτων, τις μετακινήσεις εργαζόμενων προς/από την εργασία, τις μεταφορικές υπηρεσίες και την επεξεργασία των πωληθέντων προϊόντων στο τέλος της ωφέλιμης ζωής τους.

ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (ΕΛΛΑΔΑ)

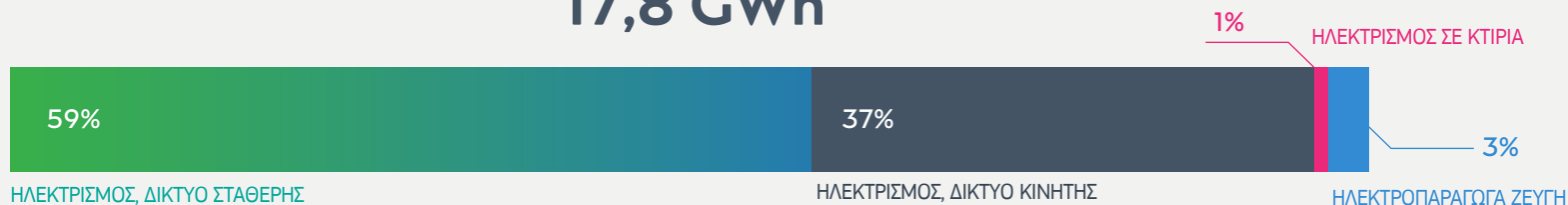


1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

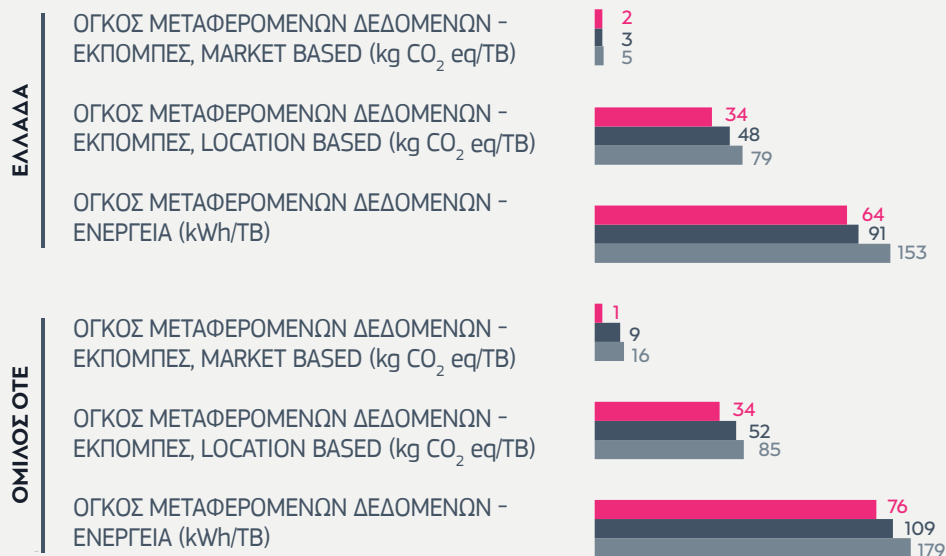
ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

17,8 GWh



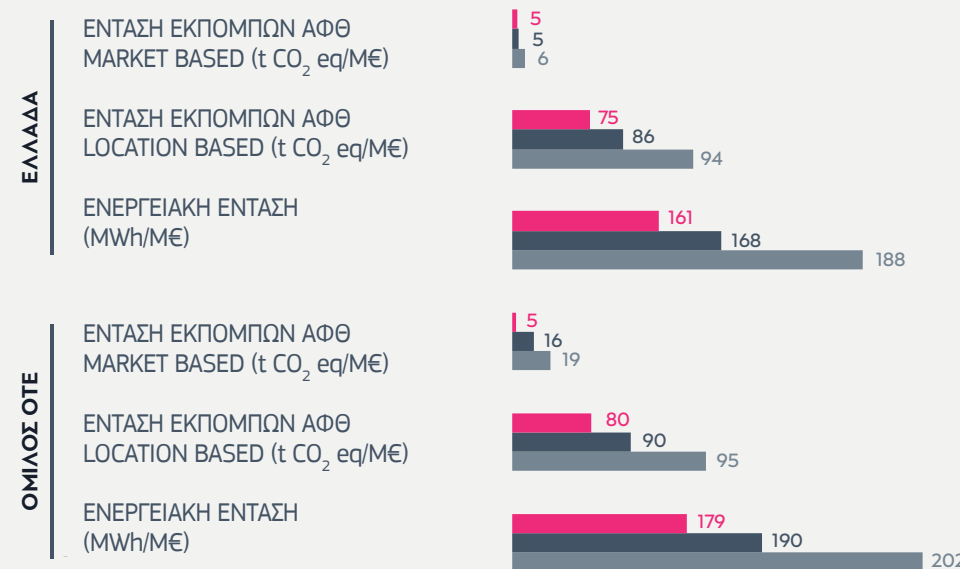
ΕΝΤΑΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΟΓΚΟ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

■ 2021 ■ 2020 ■ 2019



ΕΝΤΑΣΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ

■ 2021 ■ 2020 ■ 2019



Όγκος μεταφερόμενων δεδομένων- Ενέργεια: Συνολική κατανάλωση ενέργειας προς όγκο μεταφερόμενων δεδομένων
 Όγκος μεταφερόμενων δεδομένων - Εκπομπές: Εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας προς όγκο μεταφερόμενων δεδομένων

Ενέργειακή ένταση: Συνολική κατανάλωση ηλεκτρισμού προς έσοδα
 Ένταση εκπομπών ΑΦΘ: Συνολικές εκπομπές ΑΦΘ από την Ενέργεια προς έσοδα

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ



Προϊόντα και Υπηρεσίες ΤΠΕ

Η συγκράτηση της ανόδου της θερμοκρασίας αρκετά χαμηλότερα από τους 2°C (Συμφωνία του Παρισιού για την Κλιματική Αλλαγή, Δεκέμβριος 2015), απαιτεί σημαντικές μειώσεις εκπομπών παγκοσμίως. Ο περιορισμός της αύξησης της θερμοκρασίας ακόμη χαμηλότερα στον 1,5°C απαιτεί όχι μόνο μεγαλύτερες αλλά και ταχύτερες μειώσεις εκπομπών. Το **Σύμφωνο της Γλασκώβης για το Κλίμα** σημειώνει ότι οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής θα είναι πολύ χαμηλότερες με αύξηση της θερμοκρασίας κατά 1,5°C (τα ακραία φαινόμενα θα διπλασιαστούν σε σχέση με σήμερα) σε σύγκριση με τους 2°C (τα ακραία καιρικά φαινόμενα θα τριπλασιαστούν), οπότε και κρίνεται αναγκαίο να συνεχιστούν οι προσπάθειες περιορισμού της αύξησης της θερμοκρασίας στον 1,5°C. Προκειμένου να περιοριστεί η αύξηση της θερμοκρασίας στον 1,5°C είναι απαραίτητο να μειωθούν οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου παγκοσμίως κατά 45% έως το 2030 (σε σχέση με το 2010) και να μηδενιστούν οι καθαρές εκπομπές μέχρι τα μέσα του αιώνα.

Ο μακροπρόθεσμος στόχος της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας για κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 συνοδεύεται από αύξηση του στόχου μείωσης των εκπομπών για το 2030 στο 55% (από 40%) σε σχέση με τις εκπομπές του 1990. Στο πλαίσιο αυτό, η αξιοποίηση του δυναμικού των ΤΠΕ καθίσταται πλέον επιτακτική. Σύμφωνα με την πρόσφατη μελέτη της GeSI **Digital with a Purpose**, η αξιοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών του τομέα ΤΠΕ μπορεί να οδηγήσει σε μειώσεις εκπομπών 7 φορές μεγαλύτερες του ανθρακικού αποτυπώματος του τομέα, σε ένα σενάριο αναφοράς. Αυτό αντιστοιχεί σε ένα δυναμικό 668 Mt CO₂ eq το 2030 (περίπου 1,3% των παγκόσμιων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου). Τα δίκτυα οπτικών ινών και οι 5G τεχνολογίες αναμένεται να συνεισφέρουν αποφασιστικά σε αυτή τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τον καταλυτικό ρόλο των ΤΠΕ στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και τις ευκαιρίες που δημιουργούνται για την περαιτέρω ανάπτυξη του, και επιδιώκει τον σχεδιασμό σχετικών υπηρεσιών (για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητα **Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη** και **Έρευνα και Καινοτομία**).

Ειδικότερα:

(α) Οι ευρυζωνικές υπηρεσίες (broadband & mobile broadband) επιτρέπουν τον περιορισμό των μετακινήσεων, την απούλοποίηση προϊόντων (dematerialization) αλλά και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και της ηλεκτρονικής διακυβέρνηση (e-governance)

(β) Οι υπηρεσίες ΤΠΕ που αναπτύσσει ο Όμιλος, σε συνεργασία με εξειδικευμένες εταιρείες με βάση τις τεχνολογίες Internet of Things (IoT), Cloud και Big Data επιτρέπουν:

- Την αξιοποίηση υπολογιστικών πόρων με πλήρως παραμετροποιήσιμα χαρακτηριστικά, χωρίς να απαιτούνται επενδύσεις σε υλικοτεχνική υποδομή.
- Τη διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία των πόλεων και των δημοτικών εγκαταστάσεων όπως στάθμευση αυτοκινήτων, οδοφωτισμός, διαχείριση ενέργειας, αποβλήτων και νερού και παρακολούθηση της ποιότητας του αέρα.
- Την παρακολούθηση και διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας.
- Την παρακολούθηση και διαχείριση του στόλου εταιρικών οχημάτων καθώς και της οδικής συμπεριφοράς.
- Τη διαχείριση της λειτουργίας νοσηλευτικών και τουριστικών μονάδων (ενεργειακές εγκαταστάσεις, πληροφοριακά συστήματα, υπηρεσίες προς τους πελάτες).
- Την ανάπτυξη έξυπνων ηλεκτρικών δικτύων (smart grid) μεταφοράς και διανομής, τα οποία θα διευκολύνουν την ευρεία διείσδυση των ΑΠΕ για την παραγωγή ηλεκτρισμού.
- Τον περιορισμό των μετακινήσεων μέσω υποδομών τηλεπαραουσίας (tele/video-conference).



Η ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΑΥΞΑΝΕΤΑΙ

Σύμφωνα με την έκθεση της IPCC (2021) «Κάθε μία από τις τελευταίες τέσσερις δεκαετίες ήταν διαδοχικά θερμότερη από κάθε δεκαετία που προηγήθηκε από το 1850 και μετά. Η παγκόσμια θερμοκρασία τις δύο πρώτες δεκαετίες του 21ου αιώνα (2001–2020) ήταν 0,99 °C υψηλότερη από το 1850–1900. Η θερμοκρασία το 2011–2020 ήταν 1,09°C υψηλότερη από ό,τι το 1850–1900.

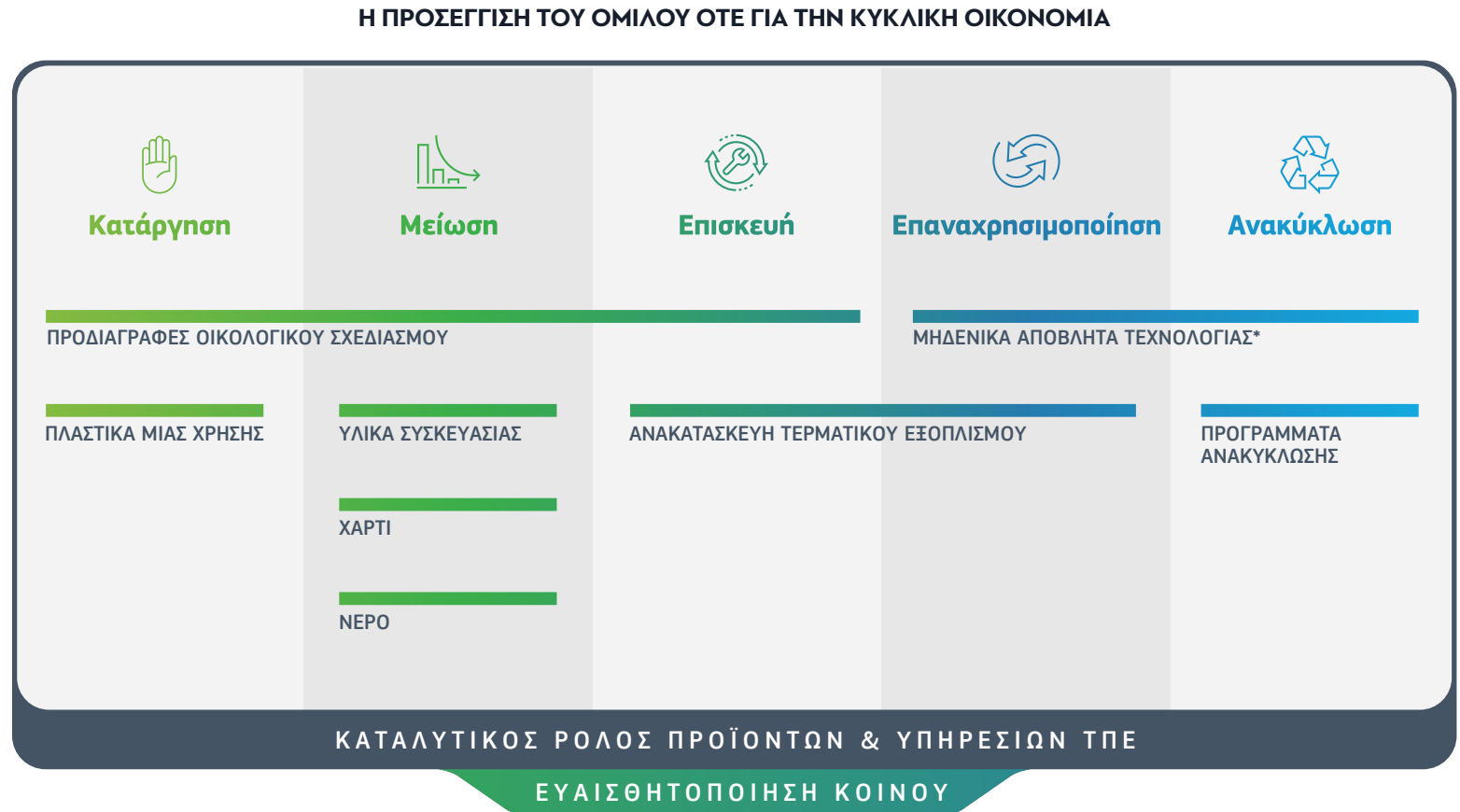
Σημειώνεται ότι ο Κανονισμός για το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης δεν περιλαμβάνει κάποια δραστηριότητα που να σχετίζεται με τη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου με αποτέλεσμα η βασική επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου ΟΤΕ να μην μπορεί να παρουσιαστεί ως επιλέξιμη δραστηριότητα σύμφωνα με τον Κανονισμό. Οι υπηρεσίες που περιγράφονται παραπάνω, καθώς και οι υπηρεσίες data center, έχουν αναφερθεί στην ενότητα **Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2021 του Ομίλου ΟΤΕ**.

1.3 Κυκλική Οικονομία

Η κυκλική οικονομία θα συμβάλει αποφασιστικά στη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικού άνθρακα.

Όπως σημειώνεται στο [Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Κυκλική Οικονομία](#), ο στόχος της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας για κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 δεν μπορεί να επιτευχθεί χωρίς την αλλαγή του μοντέλου οικονομικής ανάπτυξης στην κατεύθυνση της κυκλικής οικονομίας. Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι οι φυσικοί πόροι δεν είναι ανεξάντλητοι και θεωρεί ότι η αποδοτικότερη χρήση τους αποτελεί προτεραιότητα για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Για το λόγο αυτό, ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του (5R: Refuse/Κατάργηση, Reduce/Μείωση, Repair/Επισκευή, Reuse/Επαναχρησιμοποίηση, Recycle/Ανακύκλωση).

Με στόχο την αποδοτική χρήση υλικών και φυσικών πόρων που είναι απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, οι διαδικασίες διαχείρισης προμηθειών του Ομίλου ενσωματώνουν αρχές και κριτήρια βιώσιμης ανάπτυξης, (βλ. ενότητα [Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας](#)) και ορίζουν προδιαγραφές οικολογικού σχεδιασμού στα προϊόντα (βλ. ενότητα [Επικοινωνία με τους Πελάτες](#)). Εσωτερικά, η εξοικονόμηση φυσικών πόρων προωθείται μέσω της αποδοτικής λειτουργίας και συντήρησης των τηλεπικοινωνιακών δικτύων (βλ. ενότητα [Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή](#)), του ψηφιακού μετασχηματισμού των διεργασιών του Ομίλου, της



ανάκατασκευής του τερματικού εξοπλισμού των πελατών που επεκτείνει τον χρόνο ζωής του και της υιοθέτησης βιώσιμων πρακτικών διαχείρισης αποβλήτων. Τα παραπάνω συνεισφέρουν στην

ανάκτηση υλικών και στη μείωση των παραγόμενων αποβλήτων. Οι ψηφιακές τεχνολογίες είναι ένας κρίσιμος παράγοντας για τη βελτιστοποίηση της κατανάλωσης και της

διαχείρισης πόρων και ο Όμιλος ΟΤΕ χρησιμοποιεί την τεχνολογία για την ανάπτυξη υπηρεσιών που συμβάλλουν στην απούλοποίηση (dematerialization) και την απανθρακοποίηση

* Βιώσιμη διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων από το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, το δίκτυο καταστημάτων, τα κτίρια και τα data center.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

(decarbonization) της οικονομίας και τελικά και στη βιώσιμη ανάπτυξη (βλ. ενότητα **Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη**). Παράλληλα, υπηρεσίες και πρωτοβουλίες (όπως τα e-bill και η ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων στο δίκτυο καταστημάτων) αναμένεται να ενισχύσουν την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα όπως η αποδοτική χρήση πόρων, η ανακύκλωση, κλπ.

Κατάργηση των πλαστικών μιας χρήσης (Refuse)

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει την παγκόσμια κινητοποίηση για την αντιμετώπιση της πλαστικής ρύπανσης και των επιπτώσεών της, και αποφάσισε να αντιμετωπίσει το πρόβλημα στην πηγή του μειώνοντας τη χρήση πλαστικών σε κτίρια και καταστήματα.

Η πρωτοβουλία #ZEROPLASTIC, που ξεκίνησε το 2019, συνεχίστηκε το 2021 με πιο φιλόδοξους στόχους, παρά τους περιορισμούς λόγω της πανδημίας. Οι στόχοι αυτοί περιλαμβάνουν την κατάργηση πλαστικών μπουκαλιών, μαχαιροπήρουνων και συσκευασιών τροφίμων μιας χρήσης.

Η πρωτοβουλία εφαρμόζεται σε 8 κτίρια (με εστιατόρια και καφετέριες) και απευθύνεται σε 6.400 εργαζόμενους.

Μέχρι το τέλος του 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ πέτυχε μηδενική χρήση σε πλαστικά μπουκαλιά, ποτήρια και καλαμάκια, δοχεία τροφίμων και μαχαιροπήρουνα μιας χρήσης. Τα είδη αυτά αντικαταστάθηκαν με χάρτινα ή βιοδιασπώμενα. Συνολικά, αποφεύχθηκε η χρήση περισσότερων από 800.000 πλαστικών ειδών

ΣΤΟΧΟΙ 2022

ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ:



ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ
σε πλαστικά μπουκαλιά



ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ
σε πλαστικά ποτήρια



ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ
σε πλαστικά καλαμάκια



ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ
σε πλαστικές συσκευασίες τροφίμων και πλαστικά μαχαιροπήρουνα



ΣΤΟΧΟΣ ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΧΑΡΤΙΟΥ



-25%

ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΑΡΤΙΟΥ ΜΕΧΡΙ ΤΟ 2023 ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020
(ΕΛΛΑΔΑ)

μιας χρήσης. Ο στόχος για τις πλαστικές σακούλες (κατάργηση από το δίκτυο λιανικής) έχει ήδη επιτευχθεί από το 2019 και ως εκ τούτου, αποφεύχθηκε η διανομή περισσότερων από 1,35 εκ. τεμαχίων πλαστικού το 2021.

ΣΤΟΧΟΣ ΓΙΑ ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΕΣ



100%

ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΠΟΥ ΘΑ ΚΥΚΛΟΦΟΡΗΣΕΙ ΜΕΧΡΙ ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΜΙΣΟ ΤΟΥ 2022

Μείωση χρήσης υλικών (Reduce)

Χαρτί

Η κατανάλωση φωτοαντιγραφικού χαρτιού ανήλθε σε 135 t (περίπου 12,3 kg ανά εργαζόμενο)

παρουσιάζοντας μείωση 18% σε σχέση με το 2020. Η υλοποίηση του προγράμματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου αλλά και η πανδημία με την αυξημένη τηλεργασία έχουν επηρεάσει την κατανάλωση χαρτιού.

Η αξιοποίηση ηλεκτρονικών εφαρμογών, στο πλαίσιο του ευρύτερου προγράμματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου, οδήγησε το 2021 στην εξοικονόμηση 488 t χαρτιού στην Ελλάδα και 135 t στην Ρουμανία. Το σύνολο των λογαριασμών (στην Ελλάδα) που οι πελάτες συνεχίζουν να λαμβάνουν σε έντυπη μορφή εκτυπώνεται σε χαρτί με πιστοποίηση **FSC**.

Για τον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις εκτυπώσεις, εκτός των πρακτικών για τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού, χρησιμοποιούνται ανακατασκευασμένα μελανοδοχεία (το 41,5% της συνολικής κατανάλωσης).

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Υλικά συσκευασίας

Χαρτί, χαρτόνι και πλαστικό αποτελούν τα κύρια υλικά συσκευασίας, με την κατανάλωση πλαστικού να είναι περίπου 11% της συνολικής κατανάλωσης η οποία έφτασε τους 631 t για τις διαδικασίες της εφοδιαστικής αλυσίδας.

- Η πρωτοβουλία Half Sim ξεκίνησε το 2017 και από το 2018 όλες οι κάρτες SIM που διατίθενται στην αγορά χρησιμοποιούν βάσεις μειωμένων διαστάσεων (στο μισό), με αποτέλεσμα τη μειωμένη χρήση πλαστικού (αποφεύχθηκαν περίπου 10t πλαστικού συνολικά). Η υιοθέτηση της e-sim στο μέλλον (τώρα χρησιμοποιείται κυρίως σε συσκευές προηγμένης τεχνολογίας) αναμένεται να μειώσει περαιτέρω την χρήση πλαστικού.
- Το 2021 εισήχθη μια νέα λύση συσκευασίας για το Android TV box που οδήγησε σε πρόσθετη (σε σύγκριση με αυτή που είχε ήδη επιτευχθεί το 2020) μείωση της χρήσης χαρτιού (1,7t) και πλαστικού (210kg).
- Η χρήση υλικών συσκευασίας στην ανακατασκευή του τερματικού εξοπλισμού είναι μειωμένη σε σχέση με την προμήθεια νέου εξοπλισμού καθώς η χρήση πλαστικού περιορίζεται στο τηλεχειριστήριο και στο τροφοδοτικό.

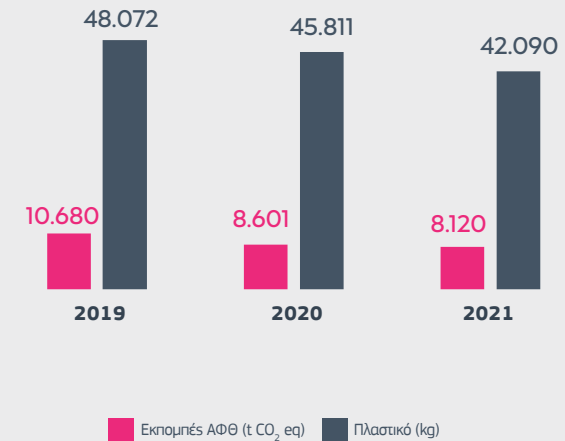
Νερό

Το νερό δεν αποτελεί συντελεστή παραγωγής για τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και η κατανάλωση νερού δεν περιλαμβάνεται στα ουσιαστικά θέματα για τη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου (βλ. **Ανάλυση Ουσιαστικότητας**). Η χρήση του καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτίρια και εμπορικά καταστήματα, άρδευσης σε μεγάλα κτίρια διοίκησης, καθώς και ανάγκες των συστημάτων θέρμανσης,

κλιματισμού και εξαερισμού. Επομένως, οι δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ δεν επηρεάζουν σημαντικά τους υδάτινους πόρους.

- Η κατανάλωση νερού, το 2021, ανήλθε σε 162.500 m³ (14,7 m³ ανά εργαζόμενο), παρουσιάζοντας μείωση 1,6% σε σχέση με το 2020.
- Εξετάζονται μέτρα που στοχεύουν στη βελτίωση της παρακολούθησης της κατανάλωσης και της ποιότητας των σχετικών δεδομένων. Ειδικότερα, εξετάζεται η εγκατάσταση ή η αξιοποίηση υφιστάμενων υδρόμετρων σε κτίρια με σημαντικές ανάγκες σε κλιματισμό, για την καλύτερη διαχείριση της κατανάλωσης νερού σε αυτές τις περιπτώσεις. Επιπλέον, τα αχρησιμοποίητα σημεία παροχής νερού (στο πλαίσιο της ενοποίησης χώρου) απενεργοποιούνται για την αποφυγή τυχόν ακούσιας χρήσης νερού ή πιθανών προβλημάτων διαρροής.
- Κατά την ανακαίνιση των κτιρίων και ιδίως εκείνων που πρόκειται να πιστοποιηθούν στο πλαίσιο του προγράμματος LEED, δίνεται έμφαση στην ενσωμάτωση κατάλληλων πρακτικών εξοικονόμησης νερού όπως παροχή νερού με χαμηλή πίεση, διαχείριση των όμβριων υδάτων, κλπ.

Τα υγρά απόβλητα από την λειτουργία του Ομίλου ΟΤΕ αφορούν σε υγρά αστικά απόβλητα, τα οποία οδηγούνται στα υφιστάμενα δημόσια δίκτυα αποχέτευσης και υφίστανται την προβλεπόμενη επεξεργασία. Στην Ελλάδα σε τρεις περιπτώσεις βασικών κτιρίων και αποθηκών, οι εταιρείες λειτουργούν εγκαταστάσεις επεξεργασίας υγρών αποβλήτων. Οι εγκαταστάσεις αυτές διαχειρίστηκαν 20.593 m³ υγρών αποβλήτων, εκ των οποίων το

ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ (ΕΛΛΑΔΑ)

82% επαναχρησιμοποιείται για άρδευση. Κατά το 2021 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού, ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

Ανακατασκευή τερματικού εξοπλισμού (Repair)

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα, που ανακατασκευάζει τερματικό εξοπλισμό (ADSL, VDSL, VoIP modems, δρομολογητές, και αποκωδικοποιητές τηλεόρασης, Satellite και IP) και

παραμένει η μόνη εταιρεία που εφαρμόζει την πρακτική αυτή. Με τον τρόπο αυτό επεκτείνεται ο χρόνος ζωής και αυξάνεται η αξιοποίηση του τερματικού εξοπλισμού. Παράλληλα διασφαλίζεται η ορθή διαχείριση του εξοπλισμού που δεν είναι κατάλληλος για ανακατασκευή, μέσω των διαδικασιών που εφαρμόζει ο Όμιλος για τη διαχείριση αποβλήτων.

Το 2021, ανακατασκευάστηκαν 261.500 συσκευές τερματικού εξοπλισμού και 195.000 συσκευές ανακυκλώθηκαν. Παράλληλα, αποφεύχθηκαν εκπομπές ΑΦΘ 8,1 kt CO₂ eq και 42 t πλαστικού.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Επαναχρησιμοποίηση και Ανακύκλωση (Διαχείριση αποβλήτων) (Reuse and Recycle)

Τα παραγόμενα στερεά απόβλητα από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ προέρχονται από την ανάπτυξη, συντήρηση και λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και εξοπλισμού, από τη λειτουργία των γραφείων και των καταστημάτων καθώς και από τη διαχείριση του εταιρικού στόλου οχημάτων. Επιπλέον, ο τερματικός εξοπλισμός των πελατών (στο τέλος του χρόνου ζωής του), αποτελεί άλλη μία έμμεση πηγή, στερεών αποβλήτων.

Για την αποτελεσματική διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων, έχει αναπτυχθεί ένα εκτεταμένο δίκτυο συλλογής, καταγραφής, αποθήκευσης και τελικά διαχείρισης / ανακύκλωσης, το οποίο καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων του. Στο πλαίσιο αυτό, υπάρχει συνεργασία με πιστοποιημένες / εξουσιοδοτημένες εταιρείες για τη διασφάλιση (α) της ορθής διαχείρισης των παραγόμενων αποβλήτων (συμπεριλαμβάνεται η διασυνοριακή μεταφορά) και (β) της ανάκτησης των περιεχόμενων υλικών (π.χ. χαλκός, σίδηρος, χάλυβας, κ.α.) και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων. Πληροφορίες

σχετικά με τις μεθόδους που εφαρμόζονται, παρέχονται από τις συνεργαζόμενες εταιρείες.

Ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποιεί πρόγραμμα ανακύκλωσης στο δίκτυο καταστημάτων του (για τηλεφωνικές συσκευές με τα αξεσουάρ τους, tablets, οικιακές μπαταρίες και μελανοδοχεία) ώστε να διευκολύνει την ανακύκλωση των παραπάνω προϊόντων στο τέλος του χρόνου ζωής τους. Το 2021, ανακυκλώθηκαν περίπου 16,5 t φορητών συσκευών.

Στην Ελλάδα, υλοποιείται πρόγραμμα ανακύκλωσης για τα απόβλητα που παράγονται από την καθημερινή λειτουργία των κτιρίων γραφείων. Το πρόγραμμα βασίζεται στην αρχή «Διαλογή στην πηγή» και υπάρχει κεντρική διαχείριση αποβλήτων. Τα απόβλητα που καλύπτονται είναι: χαρτί, υλικά συσκευασίας, μελάνια, τηλέφωνα, μικρές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές και μπαταρίες. Το 2021 το πρόγραμμα εφαρμόστηκε σε 25 κτίρια καλύπτοντας περίπου 9.000 εργαζόμενους. Ανακυκλώθηκαν 82 t χαρτί και 12 t υλικά συσκευασίας.

Πληροφορίες για τις ποσότητες αποβλήτων του Ομίλου ΟΤΕ που παράγονται / ανακυκλώνονται είναι διαθέσιμες στο Παράρτημα "**Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Απόβλητα**".

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

ΜΗΔΕΝΙΚΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ

ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ*

ΣΥΛΛΟΓΗ ~400.000

ΦΟΡΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ** ΜΕΧΡΙ ΤΟ ΤΕΛΟΣ ΤΟΥ 2024

* Παραγόμενα απόβλητα από το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, το δίκτυο καταστημάτων, τα κτίρια και τα data centers

**Φορητές συσκευές: Κινητά Τηλέφωνα (Smartphones, Απλά Τηλέφωνα), Σταθερά Τηλέφωνα (ενσύρματα και ασύρματα), Notebooks/Laptops, Tablets, Φορτιστές/Powerbanks, Wearables & Αξεσουάρ



1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

3.619t ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΠΑΡΑΧΘΗΚΑΝ
(ΕΛΛΑΔΑ: 85%, ΡΟΥΜΑΝΙΑ: 15%)



78% ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΕ ή
ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΕ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

926
ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ

1.402
ΤΕΧΝΙΚΑ

180 **1.105**
ΧΑΡΤΙ ΓΕΝΙΚΑ

5
ΛΟΙΠΑ



ΕΛΛΑΔΑ

926
ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ

1.284
ΤΕΧΝΙΚΑ

167 **701**
ΧΑΡΤΙ ΓΕΝΙΚΑ

5
ΛΟΙΠΑ



87,5% ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ / ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ

Απόβλητα που σύμφωνα με τη νομοθεσία χρήζουν ειδικής διαχείρισης (π.χ. Συσσωρευτές, λιπαντικά, στύλοι εμποτισμένοι με κρεοζωτέλαιο).

ΤΕΧΝΙΚΑ

Υλικά και εξοπλισμός απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. καλώδια, μέταλλα, κλπ.) και προϊόντα απαραίτητα για τη χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών (π.χ. συσκευές κινητής / σταθερής τηλεφωνίας, οικιακές μπαταρίες, κλπ.).

ΓΕΝΙΚΑ

Αστικά απορρίμματα από τα κτίρια, τα υλικά συσκευασίας καθώς και απορρίμματα από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. μελανοδοχεία).

ΛΟΙΠΑ

Όσα δεν εντάσσονται σε καμία από τις παρακάτω κατηγορίες (π.χ. οχήματα στο τέλος του κύκλου ζωής).

Η διάθεση σε ΧΥΤΑ αφορά αστικά απορρίμματα από τα κτίρια καθώς και απόβλητα από τις αποθήκες που δεν είναι δυνατή η διαχείρισή τους με άλλο τρόπο.

Τα ΑΗΗΕ κατηγοριοποιούνται στη βάση των διαδικασιών συλλογής και μεταφοράς

ΕΞΥΠΝΕΣ ΠΟΛΕΙΣ: ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΤΙΣ ΠΟΛΕΙΣ ΤΟΥ ΑΥΡΙΟ

Η παγκόσμια θερμοκρασία αυξάνεται, το κλίμα αλλάζει και απαιτείται επείγουσα παγκόσμια δράση. Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει μια στρατηγική για την κλιματική αλλαγή με φιλόδοξους στόχους που περιλαμβάνει δράσεις μείωσης εκπομπών σε όλη την αλυσίδα αξίας του. Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δεσμευθεί στην ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν τον μετριασμό και την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή, αποφέροντας οφέλη για την Κοινωνία, το Περιβάλλον και την ανάπτυξη του.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή «Μια έξυπνη πόλη υπερβαίνει τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για καλύτερη χρήση των πόρων και λιγότερες εκπομπές. Σημαίνει εξυπνότερα δίκτυα αστικών μεταφορών, αναβαθμισμένες εγκαταστάσεις ύδρευσης και διάθεσης αποβλήτων και πιο αποτελεσματικούς τρόπους φωτισμού και θέρμανσης κτιρίων. Σημαίνει επίσης μια πιο διαδραστική και ανταποκρινόμενη διοίκηση της πόλης, ασφαλέστερους δημόσιους χώρους και κάλυψη των αναγκών ενός γηράσκοντος πληθυσμού».

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει τη μετάβαση των σημερινών αστικών υποδομών σε νέες δομές Smart City. Μέσω καινοτόμων τεχνολογιών Internet of Things (IoT), προτείνει ένα ευρύ φάσμα **εφαρμογών και λύσεων** που σχετίζονται με τη λειτουργία των πόλεων (από τη στάθμευση αυτοκινήτων και το φωτισμό δρόμων μέχρι την ενέργεια, τη διαχείριση αποβλήτων και νερού και την παρακολούθηση της ποιότητας της ατμόσφαιρας). Μέσω αυτών των τεχνολογιών, οι χρήστες έχουν σε πραγματικό χρόνο, πληροφορίες που θα τους βοηθήσουν στη λήψη καλύτερων αποφάσεων, συμβάλλοντας έτσι σε καλύτερη ποιότητα ζωής.

Η COSMOTE υλοποίησε εφαρμογές έξυπνων πόλεων στους δήμους Μονεμβασίας και Χανίων, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία Narrow-Band Internet of Things (NB-IoT). Η Έξυπνη Διαχείριση νερού στη Μονεμβασία και το Έξυπνο Πάρκινγκ στα Χανιά διευκολύνουν την καθημερινότητα των πολιτών, δίνοντας τη δυνατότητα στους δήμους να εξοικονομήσουν πολύτιμους πόρους και να μειώσουν τις δαπάνες τους. Η υλοποίηση βασίστηκε στην τεχνολογία NB-IoT, καθώς απαιτεί μικρό όγκο δεδομένων για τη διασύνδεση συσκευών μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας, μειώνοντας δραστικά την κατανάλωση ενέργειας και το κόστος.



ΣΤΗ ΜΟΝΕΜΒΑΣΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΘΗΚΑΝ ΕΞΥΠΝΟΙ ΜΕΤΡΗΤΕΣ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΝΕΡΟΥ, ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΜΕ ΑΚΡΙΒΕΙΑ.

Η λύση Smart Water Management, που βασίστηκε στη λύση «ARTEMIS-water», επιτυγχάνει εξοικονόμηση υδάτινων πόρων, σταθεροποίηση της πίεσης του νερού, έλεγχο της ποιότητάς του και ανίχνευση διαρροών, ενώ μειώνει σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας και τις δημοτικές δαπάνες. Εντοπίστηκαν **δεκαέξι (16) συνδέσεις** ύδρευσης με πιθανά μη φυσιολογική κατανάλωση νερού, **55** με σχεδόν μηδενική κατανάλωση και **33** με αυξημένη κατανάλωση ειδικά το καλοκαίρι και σχεδιάστηκαν διορθωτικές ενέργειες.

ΜΙΑ ΛΥΣΗ SMART PARKING ΕΦΑΡΜΟΣΤΗΚΕ ΣΤΑ ΧΑΝΙΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ.

Το έργο αφορούσε την εγκατάσταση ειδικών αισθητήρων σε υφιστάμενους δημοτικούς χώρους στάθμευσης για κατοίκους και επισκέπτες με αναπηρία. Οι οδηγοί έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται άμεσα για το πού βρίσκονται οι ελεύθερες θέσεις στάθμευσης και πώς θα φτάσουν εκεί, μέσω ειδικού mobile application, ενώ με ειδικές φορητές κάρτες που έχουν στη διάθεσή τους, πιστοποιούν αυτόματα ότι είναι δικαιούχοι θέσης. Αυτό το έργο, το οποίο χρησιμοποιείται ήδη από **περισσότερους από 300 δικαιούχους οδηγούς**, ενθαρρύνει την ισότιμη συμμετοχή όλων – κατοίκων, επισκεπτών και τουριστών – στη ζωή της πόλης, ενώ παράλληλα διευκολύνει το έργο της Τροχαίας.

Βασικοί Στόχοι

11.6: Έως το 2030, μείωση των αρνητικών κατά κεφαλήν περιβαλλοντικών επιπτώσεων των πόλεων, με ιδιαίτερη προσοχή στην ποιότητα του αέρα και στη διαχείριση αστικών και άλλων αποβλήτων

1.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία από ανθρωπογενείς πηγές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (Η/Μ), έχουν προσελκύσει ιδιαίτερη προσοχή, τα τελευταία 50 έτη και εξετάζονται συστηματικά. Για το λόγο αυτό, διεθνείς επιστημονικοί οργανισμοί έχουν διαμορφώσει όρια ασφαλούς έκθεσης σε μη ιοντίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες, συμπεριλαμβανομένων των τεχνολογιών 5G, και έχει αναπτυχθεί ένα σχετικό νομοθετικό πλαίσιο. Ο Όμιλος ΟΤΕ δίνει ιδιαίτερη σημασία στη συμμόρφωση με τις ισχύουσες οδηγίες ασφάλειας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, που όχι μόνο ικανοποιούν τις αυξημένες ανάγκες των πελατών τους, αλλά είναι ασφαλή για το κοινό και έχουν κατασκευαστεί σύμφωνα με όσα προβλέπονται σε διεθνείς συμβάσεις και πρότυπα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει διαμορφώσει και εφαρμόζει **πολιτική για τις μη ιοντίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες** όπου αποτυπώνεται η δέσμευσή του να:

- Εφαρμόζει, εξ ορισμού, την Αρχή της Πρόληψης για το σύνολο των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
- Συμβάλλει στην προστασία του κοινού, μέσα από ενέργειες διαφάνειας, ενημέρωσης, συμμετοχής και προώθησης της επιστήμης

Δραστηριότητες στην Ελλάδα

Η COSMOTE υποστηρίζει το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων "Pedion24", του οποίου οι μετρήσεις είναι άμεσα διαθέσιμες στο κοινό μέσω της ιστοσελίδας του. Το 2021 λειτουργούσαν 246 σταθμοί μέτρησης (λόγω των περιορισμών της πανδημίας, ήταν δυνατή η εγκατάσταση μόνο ενός νέου σταθμού το 2021), ενώ περίπου 72 εκατομμύρια μετρήσεις έχουν

πραγματοποιηθεί από την αρχή του προγράμματος. Η εγκατάσταση δύο ακόμη σταθμών βρίσκεται σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί μόλις τεθούν σε λειτουργία οι σχετικοί σταθμοί βάσης. Επιπλέον, η COSMOTE διατηρεί Εργαστήριο Η/Μ Ακτινοβολίας Περιβάλλοντος, πιστοποιημένο κατά το πρότυπο EN ISO / IEC 17025. Από το 2018 έχει επεκταθεί η πιστοποίηση του εργαστηρίου ώστε να συμπεριλαμβάνεται και η καταμέτρηση υπηρεσιών 5G.

Το 2021 πραγματοποιήθηκαν, επιπλέον των μετρήσεων του «Πεδίον24» και του εργαστηρίου της COSMOTE (10 μετρήσεις), 13 μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας) έπειτα από αίτημα της COSMOTE. Όλες οι μετρήσεις επιβεβαίωσαν τη μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία, όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό. Επιπλέον, οι δειγματοληπτικές μετρήσεις που πραγματοποίησε η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας στο 20% τουλάχιστον

του συνόλου των σταθμών που λειτουργούν εντός αστικού ιστού κάθε χρόνο, είχαν το ίδιο αποτέλεσμα εκτός από μία περίπτωση όπου ο υφιστάμενος micro σταθμός έπαψε να λειτουργεί λόγω μη συμμόρφωσης με τα ελληνικά όρια έκθεσης καθώς υπήρξε εκ των υστέρων δομική αλλαγή σε γειτονική στέγη.

Για την καλύτερη ανταπόκριση σε ερωτήσεις του κοινού σχετικά με την Η/Μ ακτινοβολία, έχει δημιουργηθεί ειδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (emfinfo@cosmote.gr).

Δραστηριότητες στη Ρουμανία

Το 2021, η ρυθμιστική αρχή της Ρουμανίας (National Authority for Management and Regulation in Communications, ANCOM) πραγματοποίησε 13 μετρήσεις έπειτα από αίτημα εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών. Οι μετρήσεις επιβεβαίωσαν τη μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία, όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό.

Μέσω σταθερών αισθητήρων παρακολούθησης που είναι εγκατεστημένοι σε αστικά κέντρα, η ANCOM δημοσιοποιεί τα αποτελέσματα των μετρήσεων σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον, η ANCOM εκτελεί μετρήσεις με κινητό εξοπλισμό, τα αποτελέσματα των οποίων είναι επίσης διαθέσιμα στο κοινό.

Περισσότερες πληροφορίες για τη συνεχή παρακολούθηση των επιπέδων Η/Μ ακτινοβολίας στην Ρουμανία είναι διαθέσιμες [εδώ](#).

ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ



Τα επίπεδα Η/Μ πεδίου σε όλους τους Σταθμούς Βάσης, συμμορφώνονται με τα όρια που συστήνει ο **Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας** και η **Διεθνής Επιτροπή για την Προστασία από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP)**, καθώς και με τα όρια που θέτει η εθνική νομοθεσία, τα οποία είναι στο 60-70% των ορίων της ICNIRP.

Για τους σταθμούς βάσης ασύρματης σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, εκπονούνται μελέτες ραδιοεκπομπών και Η/Μ υποβάθρου (κατά περίπτωση), σε ακτίνα από 50 m έως 300 m, αντίστοιχα, ώστε να επιβεβαιωθεί η τήρηση των ορίων ασφαλούς έκθεσης.

Τα προϊόντα που πωλούνται στο δίκτυο καταστημάτων φέρουν τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία σημάνσεις και οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας λειτουργούν εντός των ορίων ασφαλούς έκθεσης σε Η/Μ πεδία (βλ. ενότητα **Επικοινωνία με τους Πελάτες**)

1.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές

Όζον

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εφαρμόζουν διαδικασίες διαχείρισης των ψυκτικών μέσων που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στους σχετικούς κανονισμούς και στην εθνική νομοθεσία. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν την αντικατάσταση του παλαιού εξοπλισμού ή την αντικατάσταση του ψυκτικού μέσου σε εξοπλισμό παλαιού τύπου. Στα συστήματα πυρόσβεσης χρησιμοποιούνται μέσα με μηδενικό δυναμικό καταστροφής όζοντος (Ozone Depleting Potential, ODP). Οι ποσότητες υδροφθορανθράκων που συμπληρώθηκαν σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών), για το 2021 αντιστοιχούν

σε εκπομπές 9 kt CO₂ eq (11% μείωση σε σχέση με το 2020). Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 35% των άμεσων εκπομπών (score 1) ΑΦΘ. Για την ταχύτερη αποκατάσταση των διαρροών (και τον περιορισμό των εκπομπών), υλοποιούνται προγράμματα παρακολούθησης και συντήρησης των εγκαταστάσεων.

Βιοποικιλότητα

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει την αξία της βιοποικιλότητας στις χώρες που λειτουργεί καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ βιοποικιλότητας, βιώσιμης ανάπτυξης και ανθρώπινης ευημερίας. Ταυτόχρονα, η παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής

ποιότητας σε όλη τη χώρα και ανά πάσα χρονική στιγμή, προϋποθέτει ένα γεωγραφικά εκτεταμένο δίκτυο τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων (σταθμοί βάσης και σταθμοί ασύρματης επικοινωνίας), στο οποίο αναπόφευκτα περιλαμβάνονται και περιοχές του δικτύου Natura 2000, της Σύμβασης RAMSAR και άλλες προστατευόμενες περιοχές.

Στην Ελλάδα, το 2021, 533 σταθμοί βάσης της COSMOTE και 425 σταθμοί βάσης του ΟΤΕ ήταν εγκατεστημένοι σε 198 και 142 περιοχές NATURA αντίστοιχα, καλύπτοντας εκτάσεις 25,7 και 23,2 εκταρίων αντίστοιχα. Στην Ρουμανία, 33 εγκαταστάσεις (32 σταθμοί βάσης και 1 κτίριο) βρίσκονται εντός περιοχών NATURA, καλύπτοντας μια επιφάνεια έκτασης 1,73 εκταρίων (2021).

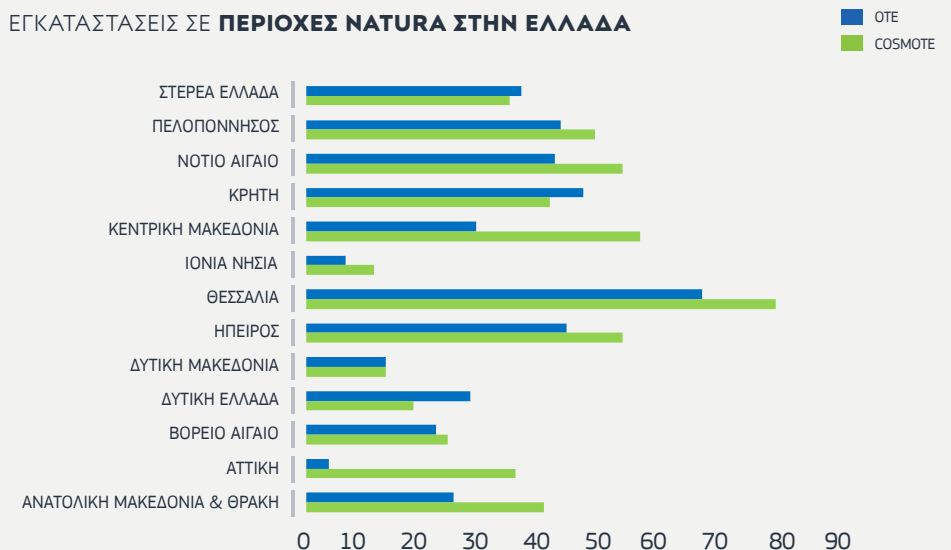
Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις προστατευόμενες περιοχές (π.χ. τοποθεσία, χάρτης, έκταση, προστατευόμενα είδη, κλπ.) είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες της [Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#) (περιοχές NATURA 2000) και της [Συνθήκης RAMSAR](#).

Όλες οι εγκαταστάσεις που βρίσκονται εντός περιοχών NATURA είναι πλήρως αδειοδοτημένες από τις ρυθμιστικές αρχές στην Ελλάδα ([Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων](#)) και στην Ρουμανία ([National Authority for Management and Regulation in Communications](#)). Όλα τα κτίρια και οι εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο ΟΤΕ είναι καταγεγραμμένα και οι σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες.

ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΨΥΚΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ (KG)

	2019	2020	2021
R407C (kg)	3.545,85	3.776,80	3.768,50
R410A (kg)	603,00	818,40	736,50
R134a (kg)	400,00	280,00	144,00
R417A (kg)	1.310,00	921,70	627,50
R422D (kg)	71,00	40,50	-

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΧΕΣ NATURA ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΤΠΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ: ΕΡΓΟ LIFE SAFE-CROSSING

Το έργο LIFE SAFE-CROSSING στοχεύει στην υλοποίηση δράσεων για τη μείωση των επιπτώσεων που επιφέρουν οι οδικοί άξονες σε ορισμένα είδη «πρωταρχικής σημασίας» (καφέ αρκούδα, λύκος, βηρικός λύγκας) σε τέσσερις ευρωπαϊκές χώρες (Ιταλία, Ισπανία, Ρουμανία και Ελλάδα).

Εφαρμόζονται καινοτόμες τεχνολογίες και καλές πρακτικές για την πρόληψη συγκρούσεων (Σύστημα πρόληψης συγκρούσεων ζώων-οχημάτων, εικονικός φράχτης), την αύξηση της προσοχής των οδηγών (με καινοτόμες εφαρμογές νευροεπιστήμης) και τη διευκόλυνση των μετακινήσεων για τα προστατευόμενα είδη συνεισφέροντας με τον τρόπο αυτό στη διατήρηση της βιοποικιλότητας. Εκτιμάται ότι οι λύσεις που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του Έργου θα επιτύχουν μείωση 30% στις ταχύτητες των οχημάτων και 50% στους θανάτους των προστατευόμενων ειδών στις τέσσερις χώρες.

Το R&D του Ομίλου ΟΤΕ έχει αναπτύξει μια ολιστική λύση για την παρακολούθηση και αυτόματη επεξεργασία μεγάλου όγκου φωτογραφιών / βίντεο άγριας ζωής που συλλέχθηκαν από 45 υπόγειες διαβάσεις κατά μήκος 55 χιλιομέτρων της Εγνατίας Οδού. Η λύση περιλαμβάνει ασύρματες κάμερες (4G) χαμηλής κατανάλωσης (από φωτοβολταϊκά συστήματα), υποδομή cloud για αποθήκευση δεδομένων (φωτογραφίες, βίντεο, στατιστικά στοιχεία) και εργαλεία για την αυτοματοποιημένη:

- Αναγνώριση ειδών και κατηγοριοποίηση χρησιμοποιώντας τεχνικές Τεχνητής Νοημοσύνης.
- Δημιουργία, συγκέντρωση και επεξεργασία στοιχείων σχετικά με τις διελεύσεις των ζώων και
- Οπτικοποίηση δεδομένων συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών υπόγειας διάβασης, φωτογραφιών, βίντεο και στατιστικών.

Η εφαρμοζόμενη λύση παρουσιάζει μεγάλα πλεονεκτήματα, όπως χαμηλό κόστος, ευκολία εγκατάστασης, δραστηκή μείωση επίπονων και χρονοβόρων διαδικασιών, και σημαντική μείωση των επιτόπιων επισκέψεων, εξασφαλίζοντας τελικά σημαντικά περιβαλλοντικά οφέλη και μείωση του κόστους.



ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ 2021,

 72.000

ΒΙΝΤΕΟ ΚΑΙ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΚΑΝ, ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ ΣΕ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΘΗΚΑΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΜΕ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΤΡΟΠΟ.

Η ανάλυση διευκόλυνε σημαντικά την κατανόηση των συνθηκών διαβίωσης και των προτιμήσεων της πανίδας της περιοχής, ώστε να μετριάσει ο αντίκτυπος της ανθρώπινης παρέμβασης (οδικές υποδομές) μέσω δράσεων για την προστασία των ζώων και του περιβάλλοντος (αναδάσωση, επέκταση φράχτη, σηματοδότηση κλπ.).

Τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης έχουν ήδη οδηγήσει στον σχεδιασμό κατάλληλων παρεμβάσεων (δημιουργία / φύτευση βλάστησης για προσέλκυση ζώων, βελτίωση περιφραξης, κλάδεμα,

απομάκρυνση μπαζών, δημιουργία ξηρών διαδρόμων κλπ.) σε συγκεκριμένα σημεία διέλευσης, με προτεραιότητα στα προτιμώμενα από πληθυσμούς καφέ αρκούδας.

Στο έργο LIFE SAFE-CROSSING, το οποίο θα ολοκληρωθεί τον Αύγουστο του 2023, συμμετέχουν 13 εταίροι από ΜΚΟ, ιδιωτικές εταιρείες και δημόσιους φορείς σε Ιταλία, Ισπανία, Ρουμανία και Ελλάδα.



Κοινωνία

ΠΕΛΑΤΕΣ

107

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

85

**ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ
ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

129



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Εργαζόμενοι

11.038

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ

4

ΕΡΕΥΝΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΤΟ 2021

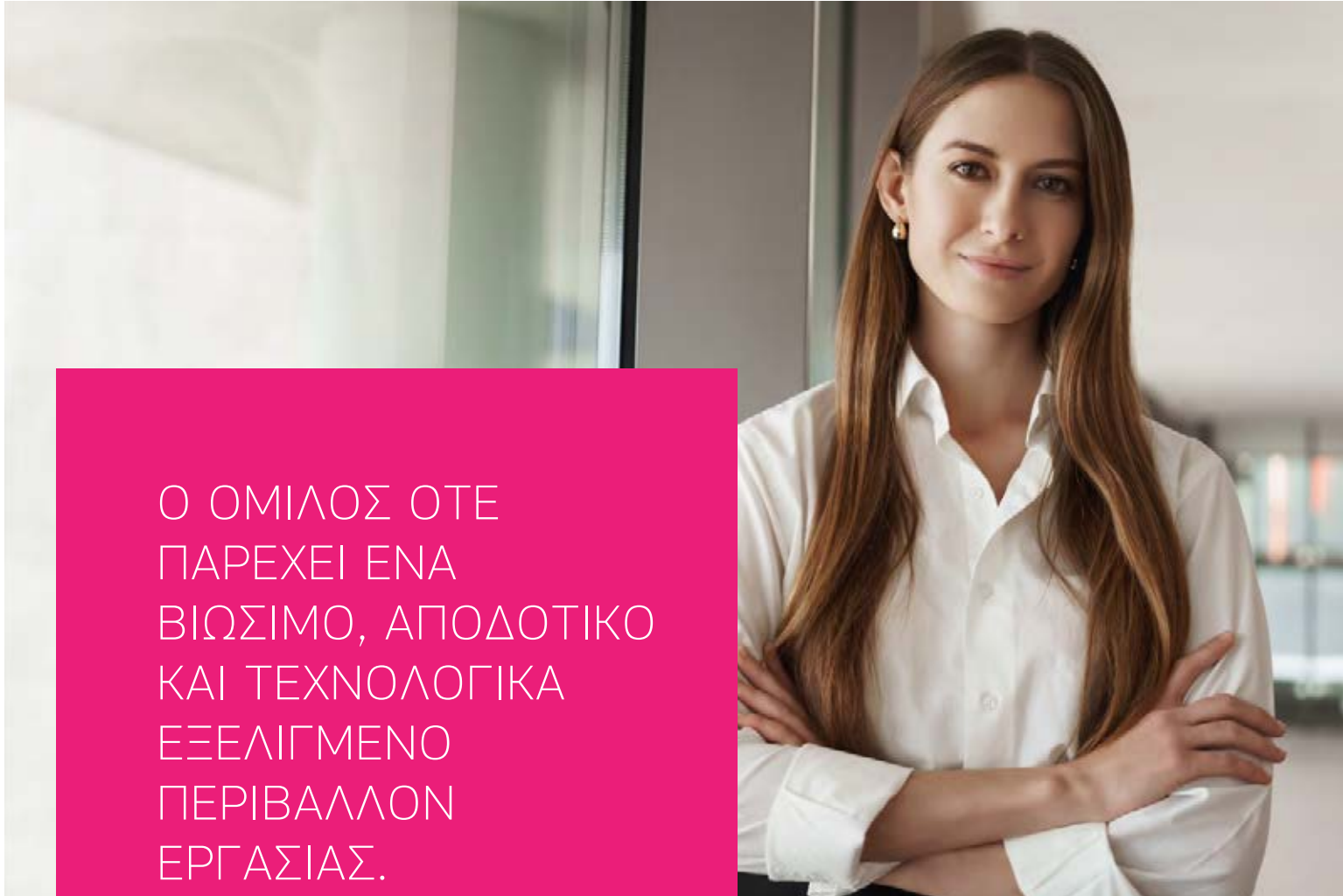
19.459

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Σ' αυτό το κεφάλαιο:

- 2.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού **86**
- 2.1.2 Απασχόληση **90**
- 2.1.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών **91**
- 2.1.4 Υγεία και Ασφάλεια **93**
- 2.1.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων **97**
- 2.1.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων **100**
- 2.1.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων **103**

2.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
ΠΑΡΕΧΕΙ ΕΝΑ
ΒΙΩΣΙΜΟ, ΑΠΟΔΟΤΙΚΟ
ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ
ΕΞΕΛΙΓΜΕΝΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Ο Όμιλος ΟΤΕ προάγει την καλλιέργεια μιας κουλτούρας ανάπτυξης, αναγνωρίζει τις υψηλές επιδόσεις και προσφέρει ίσες και απεριόριστες ευκαιρίες εξέλιξης.

Επίσης, καλλιεργεί μια νοοτροπία ανάπτυξης και δια βίου μάθησης, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία στην εκπαίδευση. Σε αυτό το πλαίσιο, επενδύει σε ψηφιακά εργαλεία για την ενίσχυση των ικανοτήτων και των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων του, ενθαρρύνει τη συνεργασία, την ανοιχτή επικοινωνία και την καλλιέργεια πνεύματος καινοτομίας και κουλτούρας ανάπτυξης, ενώ λαμβάνει υπόψη νέα μοντέλα εργασίας (απομακρυσμένη, ευέλικτη, κτλ.), με την άριστη εμπειρία του πελάτη πάντα στο επίκεντρο των ενεργειών. Το όραμα για μια ισότιμη κοινωνία για όλους και οι αξίες της Ισότητας, της Διαφορετικότητας και της Συμπερίληψης, αποτελούν την βάση για όλες τις πολιτικές και δράσεις του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου, συμβάλλοντας στο όραμα της εταιρείας για τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους.

Το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ θέσπισε τη δική του **Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη**, η οποία εξασφαλίζει την ολιστική και ολοκληρωμένη διαχείριση της έννοιας της διαφορετικότητας και εναρμονίζεται με τους επιχειρηματικούς στόχους και τη στρατηγική του Ομίλου. Επίσης, ενθαρρύνει τη διατμηματική συνεργασία και την αλληλεπίδραση ανάμεσα σε όλες τις ομάδες, με στόχο την ικανοποίηση των

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

αναγκών των πελατών και την επίτευξη εξαιρετικής εμπειρίας πελάτη. Με αυτή την Πολιτική, ο Όμιλος δεσμεύεται προκειμένου το ποσοστό των γυναικών στην Ανώτατη Διοίκηση να φτάσει το 30% μέσα στα επόμενα τρία χρόνια.

Πρώτη και κύρια προτεραιότητα του Ομίλου αποτελεί η προστασία των εργαζομένων και των συνεργατών του, των οικογενειών τους και των πελατών. Για τον λόγο αυτό, δρα προληπτικά, επιδεικνύοντας ικανά αντανακλαστικά, για να αναπτύσσει και να εξελίξει ταχύτητα και ευέλικτα μηχανισμούς αντιμετώπισης παντός τύπου disruption, όπως με την πανδημία COVID-19, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την επιχειρησιακή συνέχεια. Εν μέσω των οικονομικών και κοινωνικών δυσκολιών που προέκυψαν κατά τον δεύτερο χρόνο της πανδημίας, και με υψηλό αίσθημα υπευθυνότητας απέναντι στην κοινωνία και στους ανθρώπους του, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε και το 2021 στην εφαρμογή ενός συντονισμένου σχεδίου διαχείρισης και αντιμετώπισης των νέων δεδομένων, τηρώντας πιστά τα μέτρα προστασίας όπως ορίστηκαν από την Πολιτεία. Παράλληλα, παρά τις αντίξοες συνθήκες που δημιούργησε η πανδημία, στόχος του παρέμενε πάντα τόσο η αδιάλειπτη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, όσο και η συνεχής και απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών.

Σε μια εποχή συνεχόμενων αλλαγών, όπου η ψηφιοποίηση έχει καθιερωθεί στον χώρο εργασίας, ο ρόλος του Ανθρώπινου Δυναμικού (HR) στον Όμιλο ΟΤΕ βρίσκεται πλήρως εναρμονισμένος με τους στρατηγικούς στόχους της εταιρείας.

Το 2021, τα ψηφιακά εργαλεία και τα συστήματα



Ανθρώπινου Δυναμικού (HR) αναπτύχθηκαν περαιτέρω, για να υποστηρίξουν τις νέες Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας που υπογράφηκαν σε θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ οι οποίες απορρόφησαν αποσχισθέντες κλάδους δραστηριότητας από τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Ακόμη περισσότερο, για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος, όπως αυτό διαμορφώθηκε λόγω της πανδημίας, επιτρέποντας πρακτικές τηλεργασίας μεγάλης κλίμακας και υποστηρίζοντας την εφαρμογή και παρακολούθηση των αναγκαίων μέτρων υγείας και ασφάλειας. Η χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας για την ηλεκτρονική υπογραφή εγγράφων (e-signature) επεκτάθηκε και στις συμβάσεις εργασίας, προσφέροντας στους εργαζόμενους μια εξολοκλήρου ηλεκτρονική εμπειρία, χωρίς τη χρήση χαρτιού. Επίσης, αξιοποιήθηκαν οι αυτοματοποιημένες υπηρεσίες της

ρομποτικής (RPA) σε νέες διαδικασίες HR, προκειμένου να υποστηριχθεί αποτελεσματικά η διεκπεραίωση μεγάλου όγκου επαναλαμβανόμενων εργασιών, με τον ελάχιστο δυνατό κίνδυνο.

Το 2021 εφαρμόστηκε για πρώτη φορά η πλατφόρμα People Analytics, ένα εργαλείο που αναβάθμισε τις δυνατότητες υποβολής εκθέσεων HR, προσφέροντας μια πληρέστερη εικόνα των δεδομένων HR και υποστηρίζοντας τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της επιχειρησιακής μονάδας Ανθρώπινου Δυναμικού και της Διοίκησης.

Παρότι ο ΟΤΕ είχε θέσει τις βάσεις για την ηλεκτρονική συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών λειτουργικών μονάδων ήδη από τα προηγούμενα χρόνια, όλα τα ψηφιακά κανάλια και οι ψηφιακές πλατφόρμες επικοινωνίας, συνεργασίας, διαχείρισης εργασιών και εκμάθησης (διαδικτυακές εκπαιδεύσεις) αναβαθμίστηκαν και

τέθηκαν στη διάθεση των εργαζομένων για την υποστήριξη της εργασίας από το σπίτι.

Το 2021, υλοποιήθηκε μια σειρά προγραμμάτων εναλλαγής θέσεων εργασίας (Job Rotation programs), ενθαρρύνοντας τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ με σημαντικές δυνατότητες εξέλιξης να αναλάβουν νέους ρόλους, να συμμετάσχουν σε νέα έργα και να αποκτήσουν πολύτιμη εμπειρία, χρήσιμη για τη νέα ψηφιακή εποχή. Μέσα από την εμπειρία εναλλαγής θέσης, οι εργαζόμενοι είναι σε θέση να χαράζουν την επαγγελματική τους πορεία, να έρθουν σε επαφή με διαφορετικές ομάδες αλλά και με διαφορετικά περιβάλλοντα, πρακτικές, καθήκοντα και εργαλεία εργασίας, να αναπτύξουν καινούριες δεξιότητες και, τελικά, να εξελιχθούν τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Το 2021 έλαβαν χώρα 302 εναλλαγές θέσεων εργασίας.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Πλαίσιο Λειτουργίας

Στο πλαίσιο της Πολιτικής για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ, αρχές όπως ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η δίκαιη εργασία, η καταπολέμηση των διακρίσεων, η ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών και η καταπολέμηση της παιδικής ή αναγκαστικής εργασίας, έχουν μεγάλη σημασία.

Το εύρος των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων της Επιχειρησιακής Μονάδας της Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου περιλαμβάνει:

• HR Competency Centers:

- Αμοιβές και Παροχές, HR Controlling, Οργανωτική Αποτελεσματικότητα.
- Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού (HRD): Διαχείριση Ταλέντων και Απόδοσης Εργαζομένων, Κατάρτιση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων, Προσλήψεις, Διαχείριση Αλλαγών και Επικοινωνία Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού (HRM) και Κοινές Υπηρεσίες (Shared Services): HR Digitalization, Εργασιακά Θέματα, Διαχείριση Επαφών Εργαζομένων.

• HR Business Partners: σημεία επαφής της μονάδας Ανθρώπινου Δυναμικού με τις επιμέρους επιχειρησιακές μονάδες της εταιρείας.

Η Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού είναι μέλος της Διοικητικής Ομάδας Ομίλου ΟΤΕ.

Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα

Σε ένα σύγχρονο, άκρως ανταγωνιστικό και ταχέως μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, ο Όμιλος ΟΤΕ προσπαθεί να προσαρμοστεί στις αυξανόμενες εξωτερικές απαιτήσεις, λαμβάνοντας μέτρα αναδιάρθρωσης, αναβάθμισης και εξορθολογισμού της οργάνωσής του. Αυτός είναι ο μόνος τρόπος για να εγγυηθεί την εφαρμογή υγιών και βιώσιμων επιχειρηματικών πρακτικών που εξυπηρετούν, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, τις ανάγκες των πελατών. Αυτό συνεπάγεται ουσιαστικές αλλαγές στις επιχειρηματικές πρακτικές, το λειτουργικό μοντέλο, την οργανωτική δομή και τις μεθόδους εργασίας.

Το 2021, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η απόσχιση τριών κλάδων δραστηριότητας από τον ΟΤΕ και τριών από την COSMOTE (Τηλεφωνικά Κέντρα, Καταστήματα, Τεχνικό Πεδίο) και η απορρόφηση τους από θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ (100%), αποσκοπώντας στην ενδυνάμωση και την ευελιξία των μονάδων που βρίσκονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη.

Μέχρι το τέλος του 2021, υπεγράφησαν οι Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας με τις τρεις θυγατρικές εταιρείες που απορρόφησαν τους αποσχιθέντες κλάδους δραστηριότητας, για δεύτερη φορά, από την έναρξη της διαδικασίας μετασχηματισμού του ΟΤΕ το 2011, εξασφαλίζοντας έτσι τη μετάβαση από απαρχαιωμένα μισθολογικά συστήματα και παρωχημένες πολιτικές, σε σύγχρονα και ευέλικτα συστήματα αποδοχών και θεσμικά πλαίσια που θα προσελκύσουν και θα διακρατούν τα νέα talenta. Με τις παραπάνω συμβάσεις, εισήχθησαν νέες πολιτικές απασχόλησης, νέα



συστήματα μεταβλητών αμοιβών και παροχών και η επιχορήγηση γευμάτων στους χώρους εστίασης, η πλήρης εφαρμογή των οποίων θα πραγματοποιηθεί το 2022 στις αντίστοιχες εταιρείες.

Στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης του χαρτοφυλακίου περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου ΟΤΕ, της βελτιστοποίησης της ανάπτυξης των κεφαλαίων και της αύξησης της αξίας του Ομίλου, ολοκληρώθηκε τον Οκτώβριο του 2021 η πώληση της Telekom Romania (TKR), θυγατρικής του Ομίλου ΟΤΕ στη Ρουμανία. Η εξέταση άλλων στρατηγικών εναλλακτικών λύσεων σε σχέση με το μέλλον διαφόρων θυγατρικών του Ομίλου ΟΤΕ θα συνεχιστεί τα επόμενα χρόνια.

Επιπλέον, εντός του 2021, τέθηκε σε λειτουργία η COSMOTE Payments, ένα σύγχρονο ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος, προσβλέποντας στη διευκόλυνση των σημαντικότερων αναγκών των πελατών σε ψηφιακές πληρωμές.

Επιπλέον των προαναφερθεισών αλλαγών, η ευέλικτη (agile) οργάνωση ξεκίνησε να εφαρμόζεται στην επιχειρησιακή μονάδα του Marketing, κάνοντας την αρχή για την υιοθέτηση περαιτέρω ριζικών αλλαγών στη δομή και στις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται.

Τέλος, έχει δρομολογηθεί ένα νέο έργο που προωθεί πρακτικές βέλτιστης ηγεσίας, την οργανωτική αλλαγή και αλλαγή κουλτούρας, καθώς και τη θέσπιση ενός αποδοτικότερου μοντέλου λειτουργίας. Όλες οι διευθυντικές θέσεις ταξινομήθηκαν σε τρεις κατηγορίες με βάση τη φύση των δραστηριοτήτων τους και συνδέθηκαν με μια συγκεκριμένη αναλογία εύρους ελέγχου. Το έργο ολοκληρώθηκε εντός του Οκτωβρίου 2021 και τα αποτελέσματα θα επικαιροποιούνται τακτικά, για τη βελτίωση των αντίστοιχων δεικτών KPI και με στόχο την εφαρμογή μιας λιτής και ευέλικτης οργάνωσης σε ολόκληρο τον Όμιλο.

Επέκταση του Job Family Model (JFM)

Το Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας (Job Family Model - JFM) εφαρμόζεται πλήρως σε ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS και CTS. Εντός του 2021, το Μοντέλο επεκτάθηκε και σε άλλες θυγατρικές όπως η COSMOTE e-Value. Τα ανώτερα και μεσαία διοικητικά στελέχη ενημερώθηκαν σχετικά με τις έννοιες και τις λειτουργίες του μοντέλου JFM, ενώ η αντιστοιχίση εργαζομένων με ρόλους έχει ολοκληρωθεί. Τα επόμενα βήματα περιλαμβάνουν την ευθυγράμμιση του μοντέλου σε ολόκληρο τον Όμιλο και προσωπική ενημέρωση κάθε εργαζομένου της COSMOTE e-Value σχετικά με τον ρόλο του.

Το JFM χρησιμοποιήθηκε επίσης σαν βάση για την ανάπτυξη του ΟΤΕ Career Coach, μιας πλατφόρμας σταδιοδρομίας και ανάπτυξης δεξιοτήτων που εμπλουτίζεται συνεχώς με νέους ρόλους και ενημερωμένες δεξιότητες. Ο πρώτος κύκλος 150 ρόλων ολοκληρώθηκε με επιτυχία εντός του 2021. Το Career Coach αναμένεται να τεθεί στην διάθεση των εργαζομένων εντός του 2022.

ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19

Κατά το δεύτερο έτος της πανδημίας COVID-19 ο Όμιλος ΟΤΕ διατήρησε δυνατά αντανακλαστικά, εκμεταλλεύόμενος τους μηχανισμούς που είχε αναπτύξει και εφαρμόσει ήδη από την έναρξη της υγειονομικής κρίσης, προκειμένου να διαφυλαχθεί η υγεία, η ασφάλεια και η ευεξία των ανθρώπων του.

Μέσα από διάφορες ενέργειες, έδωσε έμφαση στη διατήρηση των κατάλληλων εργασιακών συνθηκών και της ευημερίας των ανθρώπων του. Ενδεικτικά:

- Η Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου ΟΤΕ ανέπτυξε επιπλέον εξειδικευμένα προγράμματα δράσεων για την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση, υποστήριξη, πρόληψη και προστασία των εργαζομένων. Οι δράσεις διατήρησαν, στον μεγαλύτερο βαθμό, ψηφιακό χαρακτήρα συμμετοχής και παρακολούθησης. Τα οφέλη ήταν πολλαπλά, αφού διευκολύνθηκε η δυνατότητα συμμετοχής όλων των εργαζομένων, αλλά και των μελών των οικογενειών τους, πανελλαδικά.
- Η εταιρεία επίσης παρέχει βελτιωμένα προγράμματα digital learning μέσω ψηφιακής πλατφόρμας, δίνοντας τη δυνατότητα απεριόριστης και ευέλικτης συμμετοχής και παρακολούθησης αυτών, σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου.
- Δημιούργησε αναβαθμισμένα πακέτα κινητής τηλεφωνίας για το σύνολο των εργαζομένων, τα οποία προβλέπουν μηδενικές χρεώσεις προς όλους.



Το έργο της ειδικής «Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων COVID-19 Ομίλου ΟΤΕ», που δημιουργήθηκε κατά την έναρξη της πανδημίας για τον βέλτιστο συντονισμό των απαραίτητων δράσεων κατά τη διάρκεια της υγειονομικής κρίσης, συνεχίστηκε και το 2021. Επίσης, η εταιρεία εφάρμοσε μια εσωτερική «Διαδικασία Διαχείρισης Κρούσματος COVID-19», για την αντιμετώπιση όλων των ύποπτων ή θετικών κρουσμάτων COVID-19 στο περιβάλλον του Ομίλου. Η διαδικασία προσαρμόζεται ανάλογα με τις εκάστοτε

συνθήκες, λαμβάνοντας υπόψη τις συνεχείς αλλαγές στα επιδημιολογικά δεδομένα (επίπεδα νόσησης, εμβολιασμοί, μεταλλάξεις του ιού).

Η 24ωρη ειδική ανοικτή τηλεφωνική γραμμή Υγείας και Ασφάλειας, η οποία λειτουργεί από την έναρξη της πανδημίας τον Μάρτιο του 2020, δέχθηκε συνολικά πάνω από 30.000 κλήσεις από τους εργαζόμενους, πανελλαδικά.

Τέλος, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην συνεχή ενημέρωση όλων των εργαζομένων σχετικά με τις εξελίξεις της πανδημίας,

αξιοποιώντας όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας (email, αφίσες, άρθρα στο εταιρικό intranet κ.α.).

Η εξειδικευμένη Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας και το ιατρικό προσωπικό του Ομίλου ΟΤΕ βρίσκονται σε άμεση επικοινωνία με τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) και εφαρμόζουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία και την ασφάλεια των εργαζομένων. Σε περίπτωση εντοπισμού ύποπτου ή επιβεβαιωμένου κρούσματος κορωνοϊού στον Όμιλο, ακολουθούνται όλες οι προκαθορισμένες διαδικασίες, σε άμεση επικοινωνία με τον ΕΟΔΥ και την Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας.

Καθ' όλη τη διάρκεια της πανδημίας, ο Όμιλος ΟΤΕ δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην συνεχή και καθημερινή ενημέρωση όλων των εργαζομένων, σχετικά με την έκβαση των γεγονότων που σχετίζονται με την προστασία και την ασφάλεια της υγείας τους (email, αφίσες, άρθρα στο εταιρικό intranet κ.α.) και εκτελεί όλες τις απαραίτητες ενέργειες με συνέπεια, ευαισθησία και υπευθυνότητα.

2.1.2 Απασχόληση

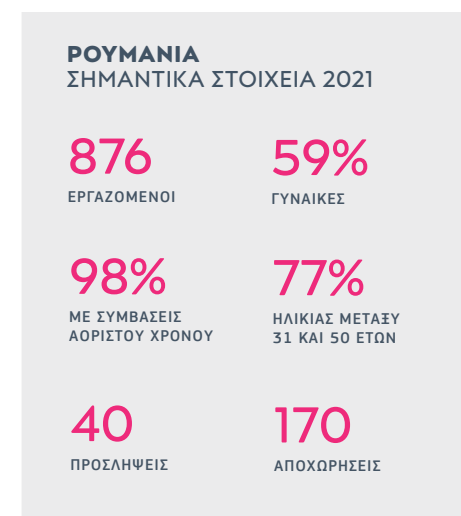
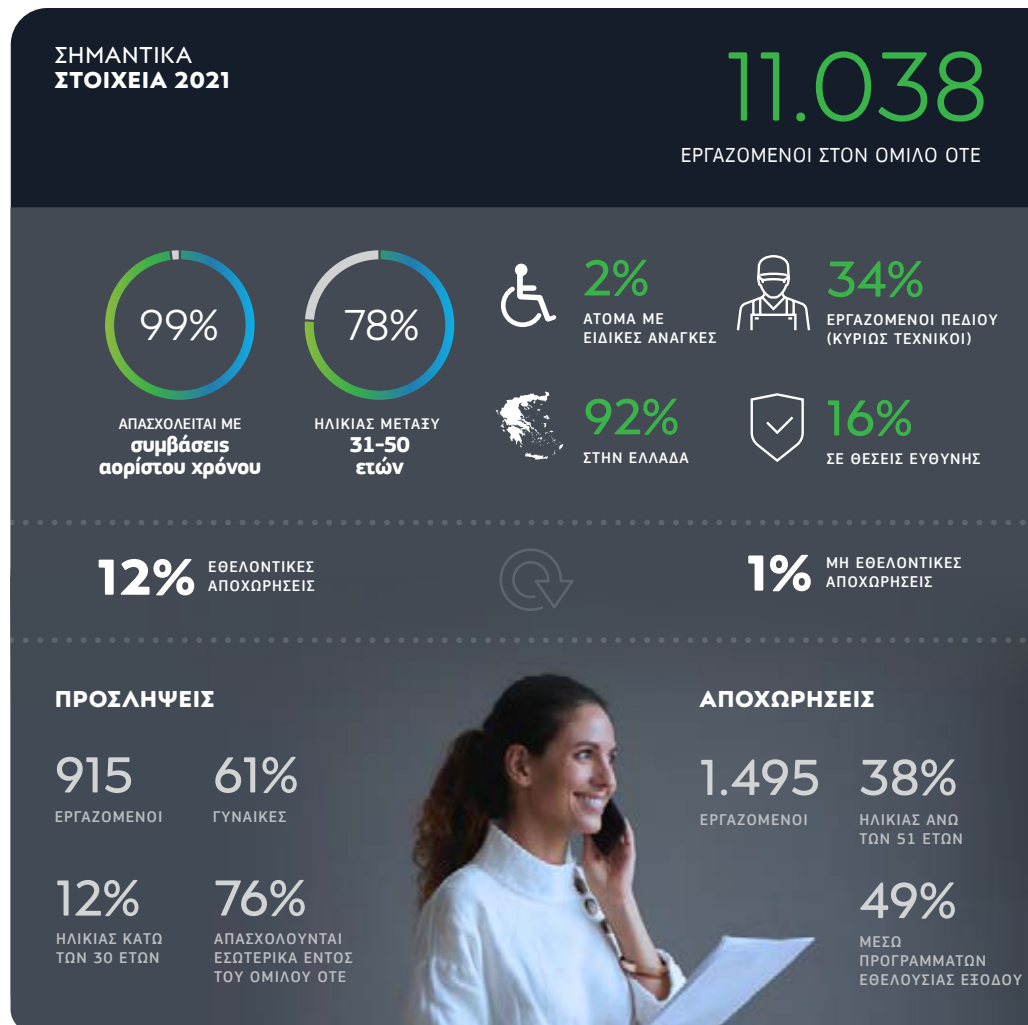
Στις 31 Δεκεμβρίου 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολούσε 11.038 εργαζόμενους*.

Το 99% των εργαζομένων του Ομίλου απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου.

Οι γυναίκες αποτελούν το 40% των εργαζομένων του Ομίλου. Η CTS και η Telekom Romania Mobile Communications απασχολούν σημαντικό αριθμό τεχνικού προσωπικού, η συντριπτική πλειοψηφία του οποίου είναι άνδρες.

Έχοντας πάντα ως προτεραιότητα τη βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων, ο Όμιλος ΟΤΕ ανανεώνει και ενισχύει τη λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ, «MyHR», το οποίο ξεκίνησε τη λειτουργία του το 2015. Το «MyHR» διαχειρίζεται αιτήσεις σχετικά με θέματα και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού, ενώ οι υπηρεσίες του ενημερώνονται και εμπλουτίζονται συνεχώς, με στόχο την παροχή έγκαιρης και ποιοτικής εξυπηρέτησης σε όλους τους εργαζόμενους.

Κατά το 2021, σε αρκετές εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα εθελουσίας εξόδου με την παροχή οικονομικών κινήτρων στοχεύοντας στον περαιτέρω εξορθολογισμό του ανθρώπινου δυναμικού και του αντίστοιχου κόστους εργασίας. Συνολικά, 127 εργαζόμενοι στην Ελλάδα υπέβαλαν αίτηση συμμετοχής στο πρόγραμμα και δέχθηκαν τα προσφερόμενα κίνητρα, τα οποία είχαν σχεδιαστεί με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο. Συνολικά, 63 εργαζόμενοι αποχώρησαν οικειοθελώς από τον Όμιλο κατά τα πρώτα τρία τρίμηνα του 2021, ενώ οι υπόλοιποι αναμένεται να αποχωρήσουν έως την 1η Απριλίου 2022, με την πλειονότητα των αποχωρήσεων να λαμβάνει χώρα την 1η Ιανουαρίου 2022.



* Οι δραστηριότητες και τα δεδομένα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου ΟΤΕ που παρουσιάζονται στο παρόν κεφάλαιο, αναφέρονται στους εργαζόμενους των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕGLOBE, ΟΤΕ Academy, COSMOTE e-Value, CTS και Telekom Romania Mobile Communications, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά.

2.1.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Ο Όμιλος ΟΤΕ μεριμνά για τη δημιουργία και διασφάλιση ενός περιβάλλοντος εργασίας που προσφέρει δίκαιες και ίσες ευκαιρίες σε όλους, ανεξάρτητα από το φύλο, την ηλικία, τη φυλή ή/και τη θρησκεία, τον σεξουαλικό προσανατολισμό κλπ. Επιπλέον, έχει θεσπίσει διαδικασίες δέουσας επιμέλειας για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την εξάλειψη των διακρίσεων και των περιστατικών παρενόχλησης εις βάρος οποιουδήποτε εργαζομένου.

Η Πολιτική Δίκαιης Εργασίας του Ομίλου ΟΤΕ βασίζεται στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με τις ακόλουθες αρχές:

- Τα εθνικά κανονιστικά πλαίσια στις χώρες δραστηριοποίησης και στην ΕΕ
- Το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact)
- Τον **Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ**
- Την **Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ**
- Τον **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ**
- Την **Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη.**

Ο Όμιλος ΟΤΕ, πιστός στη δέσμευση του για τη δημιουργία μιας εταιρικής κουλτούρας που θα απάσεται και θα προάγει τις αξίες της

Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης (Δ.Ι.&Σ.), υιοθέτησε το 2021 την ομώνυμη Πολιτική για όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου. Η Πολιτική Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης παρέχει ένα πλαίσιο ειδικότερων κατευθύνσεων που συμπληρώνουν τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας, των Βασικών Αρχών Εταιρικής Συμπεριφοράς, και του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, και ευθυγραμμίζεται με τους επιχειρηματικούς στόχους και τη στρατηγική του Ομίλου.

Τα προγράμματα υποδοχής νέων εργαζομένων των εταιρειών του Ομίλου περιλαμβάνουν ξεχωριστή ενότητα εκπαίδευσης για θέματα σχετικά με την Κανονιστική Συμμόρφωση, τον Κώδικα Δεοντολογίας, τη Βιώσιμη Ανάπτυξη καθώς και τις εσωτερικές πολιτικές του Ομίλου που αφορούν την Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας

Τον Μάρτιο του 2018, υπεγράφησαν δυο νέες Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, με παρόμοιους όρους για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE, με ισχύ από την 1η Ιανουαρίου 2018 έως την 31η Ιουλίου 2021. Το 2021 υπογράφηκαν δύο Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας για τον ΟΤΕ και την COSMOTE που παρέτειναν την ισχύ της προηγούμενης σύμβασης έως την 31η Δεκεμβρίου 2022. Για κάθε σημαντική αλλαγή στη λειτουργία

τους (π.χ. αναδιοργάνωση, ανάθεση εργασιών, διακοπή λειτουργίας, επεκτάσεις, εξαγορές, πώληση του συνόλου ή μέρους της εταιρείας, συγχωνεύσεις), οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ενημερώνουν ή συμβουλευονται τα πιο αντιπροσωπευτικά συνδικαλιστικά όργανα, κατά περίπτωση, και σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Τον Οκτώβριο 2021 υπεγράφησαν οι Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας με τους εργαζομένους των εταιρειών CTS και ΓΕΡΜΑΝΟΣ, και τον Νοέμβριο 2021 υπεγράφησαν οι συμβάσεις με τους εργαζομένους της COSMOTE e-Value, με ισχύ έως την 31η Δεκεμβρίου 2022.

Ομοίως, τον Φεβρουάριο του 2020 υπεγράφη διετής Συλλογική Σύμβαση Εργασίας με τους εργαζομένους της Telekom Romania Mobile Communications, η οποία θα βρίσκεται σε ισχύ έως την 1η Μαρτίου 2022.

Όλες οι υπογεγραμμένες Συμβάσεις ρυθμίζουν θέματα μισθοδοσίας, αδειών, επιδομάτων, αποζημιώσεων, εργασιακού ωραρίου, καθώς και θέματα υγείας και ασφάλειας.

Επιπλέον, για τις εταιρείες CTS, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και COSMOTE e-VALUE συμπεριλήφθηκαν συγκεκριμένοι όροι προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση των πρώην εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE στις νέες εταιρείες.

Το 2021 πραγματοποιήθηκαν 3 απεργίες διάρκειας 3 ημερών συνολικά, στη βάση των γενικότερων αιτημάτων που προβάλλουν οι Έλληνες εργαζόμενοι, λόγω της οικονομικής κατάστασης στην οποία βρίσκεται η χώρα.

96%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ
ΑΠΟ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Η εφαρμογή μιας εταιρικής κουλτούρας χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις αποτελεί θεμελιώδη αρχή για τη λειτουργία της εταιρείας, όπως αυτή ορίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών. Το 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ, θέλοντας να ενισχύσει τη θέση του ως εργοδότης που λειτουργεί με γνώμονα την ίση, χωρίς αποκλεισμούς μεταχείριση των εργαζομένων του, έγινε ιδρυτικό μέλος της Χάρτας Διαφορετικότητας

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.3 ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΚΑΙΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

στην Ελλάδα. Πρόκειται για μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με στόχο την προώθηση των ίσων ευκαιριών και της διαφορετικότητας σε κάθε εργασιακό περιβάλλον στην Ευρώπη, και υποστηρίζεται από αρχηγούς κρατών, θεσμικά όργανα, κρατικούς φορείς, υπουργεία και ενώσεις επιχειρήσεων.

Επιπλέον, το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ θέσπισε τη δική του Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, η οποία εξασφαλίζει την ολιστική και ολοκληρωμένη διαχείριση της έννοιας της διαφορετικότητας και εναρμονίζεται με τους επιχειρηματικούς στόχους και τη στρατηγική του Ομίλου. Ο κατάλογος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το 2022 περιλαμβάνει ένα νέο κεφάλαιο σχετικά με τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, το οποίο είναι διαθέσιμο για όλους τους εργαζομένους.



Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

Αμοιβές χωρίς διακρίσεις

Στον Όμιλο ΟΤΕ δεν γίνεται καμία διάκριση ή διαφοροποίηση λόγω φύλου σε ό,τι αφορά στην πολιτική αμοιβών. Ως εκ τούτου, η αναλογία των αποδοχών μεταξύ ανδρών και γυναικών, στα διαφορετικά διοικητικά επίπεδα, ορίζεται λαμβάνοντας υπόψη τους εκάστοτε βασικούς μισθούς.

Οι αποδοχές των εργαζομένων ορίζονται από τον βαθμό θέσης εργασίας, το επίπεδο σπουδών ή του ρόλου τους και τα έτη απασχόλησης. Σύμφωνα με τις νέες Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας με τη CTS, την COSMOTE e-Value και την GERMANOS, ο

μισθός καθορίζεται από τον ρόλο του εργαζομένου και τα έτη απασχόλησης. Ο κατώτερος (βασικός) μισθός προσαρμόζεται ανάλογα με το μισθολογικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκει ο εργαζόμενος.

Ενδεικτικά, ο κατώτατος (βασικός) μισθός για αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχει οριστεί από τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις εργασίας στα 866,12 ευρώ (31/12/2021), κατά 33% υψηλότερος από τον εθνικό κατώτατο μισθό (650 ευρώ).

Η διαφορά στα επίπεδα μισθών μεταξύ ανδρών και γυναικών σύμφωνα με την ανάλυση θέσεων ίδιων βαθμών είναι πολύ μικρή. Λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των εργαζομένων στις τέσσερις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα (ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS και CTS), η μισθολογική διαφορά μεταξύ ανδρών και γυναικών ανέρχεται στο 3%.

Όπως περιγράφεται παραπάνω, η αναλογία στα διαφορετικά διοικητικά επίπεδα κυμαίνεται μεταξύ 2% και 7%, δηλαδή:

- Ανώτατη διοίκηση: 2% (Διευθύνων Σύμβουλος, Γενικοί Διευθυντές (Chief Officers), Executive Directors)
- Μεσαία διοικητικά στελέχη: 7% (υπεύθυνοι τμημάτων της Εταιρείας, δηλ. Διευθυντές)
- Λοιπές θέσεις: 0%

Μετά την ολοκλήρωση της πιο πρόσφατης Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΣΣΕ), η πρόσθετη αποζημίωση αποχώρησης αποδίδεται στους εργαζομένους του ΟΤΕ υπό τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις (βάσει των ετών υπηρεσίας και της ημερομηνίας πρόσληψης), χωρίς διακρίσεις λόγω φύλου.

Γονική Άδεια Φροντίδας Τέκνων και Προστασία της Οικογένειας

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει γονική άδεια για τη φροντίδα των τέκνων, μεγαλύτερης διάρκειας από αυτήν που ορίζεται από τη νομοθεσία. Συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ προσφέρει επιπλέον 5 μήνες άδειας μετ' αποδοχών, ενώ η COSMOTE, η CTS και η GERMANOS προσφέρουν επιπλέον 3 μήνες άδειας μετ' αποδοχών. Η γονική άδεια παρέχεται σε εργαζόμενες μητέρες και εργαζόμενους πατέρες αμέσως μετά τη λήξη της άδειας μητρότητας.

Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι των ΟΤΕ, COSMOTE, CTS και GERMANOS που έχουν τέκνα με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω, λαμβάνουν επιπλέον ημέρες άδειας από τις προβλεπόμενες από τον νόμο (συνολικά 12 ημέρες), για την παρακολούθηση της προόδου των παιδιών τους. Οι ημέρες άδειας χορηγούνται σε μητέρες και πατέρες εργαζομένους.

Πρόσθετες Ημέρες Αναρρωτικής Άδειας λόγω Σοβαρής Ασθένειας

Στην πιο πρόσφατη Συλλογική Σύμβαση Εργασίας του ΟΤΕ και της COSMOTE αναφέρεται ότι σε περίπτωση σοβαρών ασθενειών, οι εργαζόμενοι δικαιούνται 60 ημέρες (αντί για 30 ημέρες) άδειας μετ' αποδοχών.



318

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

45

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

280

ΑΝΤΡΕΣ

6

ΑΝΤΡΕΣ

ΕΚΑΝΑΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ
ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ
ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΤΕΚΝΩΝ

ΕΚΑΝΑΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ
ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΑΝΕΥ
ΑΠΟΔΟΧΩΝ

2.1.4 Υγεία και Ασφάλεια

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η Υγεία και η Ασφάλεια αποτελούν σημαντικούς πυλώνες της λειτουργίας του Ομίλου ΟΤΕ, ο οποίος επιδιώκει να εξασφαλίσει την υγεία και την ασφάλεια στον χώρο εργασίας για όλους τους εργαζομένους του, καθώς και την ασφάλεια των πελατών, των εργολάβων και των προμηθευτών του.

Το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ, λαμβάνοντας υπόψη τις δυσκολίες και τους περιορισμούς που υπέβαλε η πανδημία COVID-19, δημιούργησε ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα πρωτοβουλιών και δράσεων Health&Safety, το οποίο επικεντρώθηκε στις ακόλουθες κατηγορίες: προαγωγή της υγείας, ψυχική ευεξία, ισορροπία και συμβουλευτική. Οι περισσότερες από αυτές τις δράσεις διεξήχθησαν ψηφιακά, γεγονός που προσέφερε στους εργαζομένους πανελλαδικά, αλλά και στα μέλη των οικογενειών τους, τη δυνατότητα συμμετοχής. Για ακόμα μία χρονιά, σημειώθηκαν υψηλές επιδόσεις ως προς την επίτευξη των στόχων των δράσεων, ενώ η εφαρμογή τους, σε συνδυασμό με την αποτελεσματική διαχείριση του συνόλου των δύσκολων συγκυριών (π.χ. πανδημία, τηλεργασία) αποτέλεσε και αποτελεί βασική διαχρονική προϋπόθεση για την υιοθέτηση μιας κουλτούρας ισορροπημένης ζωής και καθημερινότητας.

Φέτος, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να παρέχει κατευθυντήριες γραμμές για την πρόληψη και την

προστασία από την πανδημία. Με γνώμονα τη νέα καθημερινότητα που βιώνουμε, εφαρμόστηκε ένα καλά και προσεκτικά οργανωμένο σχέδιο δράσης που παρέχει στήριξη στους εργαζόμενους, προκειμένου να επιστρέψουν στην κανονικότητα, υιοθετώντας όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας, σύμφωνα με τα ισχύοντα πρωτόκολλα υγείας και ασφάλειας που εκδίδονται από τις αρμόδιες αρχές.

Επιπλέον, ο Όμιλος διατηρεί και εφαρμόζει συστήματα, πολιτικές και διαδικασίες για τον εντοπισμό και την πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών.

Τέλος, επικεντρώνεται εξίσου και στα θέματα ψυχικής υγείας των ανθρώπων του. Στο πλαίσιο αυτό, ενίσχυσε τις παρεχόμενες υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης, μέσω και της 24ωρης τηλεφωνικής γραμμής, ώστε να παρέχει στήριξη σε θέματα που αφορούν στην πανδημία, καθώς και σε καθημερινά ζητήματα.

Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου έχει ως στόχο να διασφαλίσει ότι όλες οι επιχειρησιακές μονάδες εφαρμόζουν διαδικασίες που αφορούν την προώθηση της Υγείας και της Ασφάλειας στον χώρο εργασίας. Κύρια προτεραιότητα του Ομίλου είναι η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας και του διεθνούς προτύπου ISO 45001:2018, και η εφαρμογή τους σε όλες τις εγκαταστάσεις και τις δραστηριότητες ανά την Ελλάδα (πωλητές καταστημάτων, τεχνικοί, εναερίτες, εργαζόμενοι σε αποθήκες, γραφεία, Τηλεφωνικά Κέντρα κτλ.).

Η πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων, η αξιολόγηση των επαγγελματικών κινδύνων, η άμεση ανταπόκριση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων είναι ζωτικής σημασίας για την εξασφάλιση της ετοιμότητας της Εταιρείας μας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας. Προς αυτή την κατεύθυνση συμβάλλουν οι τεχνικές και ιατρικές επιθεωρήσεις, που πραγματοποιούνται σε καθημερινή βάση.

Στην Αξιολόγηση Επαγγελματικών Κινδύνων που συντάσσεται από τους Τεχνικούς Ασφαλείας και τους Ιατρούς Εργασίας, αναφέρονται οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι που εντοπίστηκαν. Η Αξιολόγηση Επαγγελματικών Κινδύνων αποτελεί συστηματική διαδικασία, η οποία στοχεύει στον εντοπισμό των πηγών κινδύνου, στον καθορισμό του τρόπου εξάλειψης ή αποφυγής αυτών, και στην καταγραφή των προληπτικών μέτρων που ήδη εφαρμόζονται ή αυτών που πρέπει επιπροσθέτως να ληφθούν, για την προστασία των εργαζομένων. Η Αξιολόγηση Κινδύνων περιλαμβάνει την περιγραφή και αξιολόγηση του κινδύνου βάσει της πιθανότητας και της συχνότητας εμφάνισής του, αλλά και των επιπτώσεων αυτού, ή/και τυχόν καταλοίπων του. Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει τα απαραίτητα μέτρα για την ατομική προστασία ανάλογα με τον κίνδυνο και τη φύση της εργασίας, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο. Τα Μέσα Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π) περιλαμβάνουν εξοπλισμό, συστήματα ή εργαλεία που διανέμονται στους εργαζομένους για την προστασία τους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Επίσης, ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποιεί, σε τακτά χρονικά διαστήματα, προγράμματα εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης για την ορθή χρήση των Μ.Α.Π. Ειδικά κατά την περίοδο της πανδημίας, οι εν λόγω εκπαιδεύσεις

πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτυακών σεμιναρίων (webinars).

Όσον αφορά στα εργατικά ατυχήματα, ο Όμιλος ΟΤΕ ακολουθεί τα παρακάτω βήματα, σύμφωνα με την πολιτική της εταιρείας.

- Άμεση ενημέρωση τους προϊστάμενου του εργαζομένου. Ο εργαζόμενος που τραυματίστηκε (ή, αν δεν καθίσταται δυνατό, κάποιος συνάδελφός του) ενημερώνει τον άμεσο προϊστάμενό του για το συμβάν, με οποιοδήποτε τρόπο (κλήση, email, κλπ.), ο οποίος, με τη σειρά του, ενημερώνει άμεσα τη Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας, καλώντας στον πενταψήφιο τηλεφωνικό αριθμό έκτακτης ανάγκης (13111).
- Άμεση ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης σχετικά με το ατύχημα, μέσω του ομαδικού ηλεκτρονικού λογαριασμού «Workplace Accidents».
- Η Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας ενημερώνει εντός 24 ωρών τις αρμόδιες αρχές, υποβάλλοντας έκθεση ατυχήματος.
- Λήψη του ιατρικού ιστορικού του εργαζομένου και των φακέλων που αφορούν στις ημέρες απουσίας για τους σκοπούς παρακολούθησης του εργατικού ατυχήματος.
- Δημιουργία ψηφιακού φακέλου για κάθε εργαζόμενο και καταγραφή του ατυχήματος σε ψηφιακό αρχείο στο οποίο συγκεντρώνονται τα εργατικά ατυχήματα ανά έτος.
- Ο Τεχνικός Ασφαλείας επιθεωρεί τον τόπο και τις συνθήκες του ατυχήματος και υποβάλει έκθεση στην οποία περιγράφεται η κατάσταση και προτείνονται προληπτικά μέτρα και καλές πρακτικές για την αποφυγή παρόμοιων ατυχημάτων στο μέλλον. Ταυτόχρονα, ο Ιατρός

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.4 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Εργασίας εξετάζει τον εργαζόμενο και γνωμοδοτεί σχετικά με την ικανότητά του να επιστρέψει στα εργασιακά του καθήκοντα.

Ταυτόχρονα, αξιολογείται, η ανάγκη λήψης διορθωτικών μέτρων προκειμένου να ενισχυθεί η Υγεία και η Ασφάλεια στον χώρο εργασίας. Σε αυτό το πλαίσιο, υλοποιούνται οι ακόλουθες δράσεις:

- Αξιολόγηση της πιθανότητας επικαιροποίησης της Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου, σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία.
- Διεξαγωγή σχετικών εκπαιδύσεων για τους εργαζόμενους.
- Έκδοση ειδικών Οδηγιών Εργασίας, όπου είναι απαραίτητο.
- Υιοθέτηση πρόσθετων μέσων και μέτρων ατομικής προστασίας.
- Προσαρμογή των θεμάτων που σχετίζονται με την εργασία στις ανάγκες των εργαζομένων, ιδιαίτερα όσον αφορά τη διαμόρφωση της περιγραφής των θέσεων εργασίας ή την επιλογή εξοπλισμού.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι σε περίπτωση που ένας εργαζόμενος αισθάνεται ότι η σωματική του ακεραιότητα βρίσκεται σε ενδεχόμενο κίνδυνο κατά την εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων του, πρέπει να σταματήσει προσωρινά την εργασία του και να καλέσει τον προϊστάμενό του ή/και τον Τεχνικό Ασφαλείας. Οι παραπάνω ενέργειες δεν δύναται να έχουν επίπτωση στο καθεστώς απασχόλησης του εργαζομένου.

Επιπλέον, οι Υπηρεσίες Υγείας Ομίλου ΟΤΕ δρουν προληπτικά για τη συνεχή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας και τα διεθνή πρότυπα υγείας και ασφάλειας. Η ιατρική ομάδα του Ομίλου, η οποία αποτελείται από Ιατρούς Εργασίας και

Νοσηλευτές, παρέχει συμβουλές και οδηγίες για θέματα επαγγελματικής υγείας και πρόληψης, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, και ανταποκρίνεται σε παντός είδους έκτακτη ανάγκη. Ακόμη, υλοποιεί σειρά προγραμμάτων ευεξίας με στόχο την πρόληψη και την προαγωγή της υγείας των εργαζομένων συνολικά ή στοχευμένων ομάδων εργαζομένων.

Ο ρόλος του Ιατρού Εργασίας περιλαμβάνει τα παρακάτω καθήκοντα:

- Επίβλεψη παραγόντων που άπτονται της υγείας, διεξαγωγή προληπτικών ιατρικών εξετάσεων (περιοδικοί διαγνωστικοί έλεγχοι) και υλοποίηση προγραμμάτων εμβολιασμού.
- Γνωμοδότηση σε περιπτώσεις πρόσληψης, αλλαγής θέσης εργασίας ή αναμόρφωσης του ρόλου εργασίας (π.χ για λόγους υγείας) καθώς και σε περιπτώσεις επανένταξης εργαζομένων στον ρόλο τους, έπειτα από σοβαρή νόσο ή ατύχημα.
- Αξιολόγηση της ικανότητας των εργαζομένων για συγκεκριμένη εργασία και παροχή βοήθειας σε επείγοντα περιστατικά, ατυχήματα ή αιφνίδια νόσο.
- Εκπαίδευση εργαζομένων σε πολλαπλές καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, όπως π.χ. η Παροχή Α' Βοηθειών και η αποφυγή θερμικής καταπόνησης.
- Γνωμοδοτήσεις για την παροχή εργονομικού εξοπλισμού, την υγιεινή στον χώρο εργασίας, την τοποθέτηση εργαζομένων στην κατάλληλη θέση εργασίας, τη διαμόρφωση του εργασιακού περιβάλλοντος κτλ.

Πρόσθετες ενέργειες που άπτονται της Υγείας και της Ασφάλειας και πραγματοποιούνται επίσης περιλαμβάνουν:

- Επίβλεψη των ομάδων Αντιμετώπισης Επείγοντων Περιστατικών σε τακτικές ασκήσεις εκκένωσης.
- Εφαρμογή των προτύπων υγιεινής που



προβλέπονται από το μοντέλο HACCP για όλους τους χώρους που χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο σίτισης των εργαζόμενων και διαχείρισης της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου ΟΤΕ.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ διασφαλίζει ότι όλες οι πληροφορίες σχετικά με θέματα Υγείας και Ασφάλειας κοινοποιούνται στους εργαζομένους και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους συμμετέχουν στην ανάπτυξη και την αναθεώρηση των διαδικασιών, ενημερώνονται για τους επαγγελματικούς κινδύνους και έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη γνώμη τους. Ταυτόχρονα, έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που σχετίζονται με ατυχήματα στον χώρο εργασίας και τις σχετικές εκθέσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις μεταξύ των εκπροσώπων Υγείας και Ασφάλειας, των Τεχνικών

HEALTH & SAFETY AWARDS 2021



Η Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας της επιχειρησιακής μονάδας Ανθρώπινου Δυναμικού απέσπασε σειρά βραβείων για τις πρακτικές που εφαρμόζει. Συγκεκριμένα:

ΝΙΚΗΤΗΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

στην ενότητα Health & Safety Awards 2021 - Εταιρείες, Φορείς και Οργανισμοί

ΧΡΥΣΟΣ ΝΙΚΗΤΗΣ

«Preventing the Spread of COVID-19» στην ενότητα Health & Safety Awards 2021 - Δράσεις πρόληψης COVID-19

ΔΙΑΚΡΙΘΗΚΕ ΓΙΑ ΤΙΣ «ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ COVID-19»,

στην κατηγορία BRAVO Sustainability Dialogue & Awards 2021 - Δράσεις κατά της COVID-19

Ασφάλειας, των Ιατρών Εργασίας και των εκλεγμένων επιτροπών των εργαζομένων. Τέλος, ο Όμιλος παροτρύνει τους εργαζόμενους να αναφέρουν οποιοδήποτε θετικό ή αρνητικό σχόλιο σχετικά με την Ασφάλεια και την Υγεία στον χώρο εργασίας, στέλνοντας email στη Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.4 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Η εφαρμογή των προγραμμάτων επίβλεψης και επιθεώρησης της υγείας και της ασφαλείας των εργαζόμενων έπρεπε να προσαρμοσθούν, σύμφωνα με τα υποχρεωτικά περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν λόγω της πανδημίας COVID-19.

Το 2021 δεν σημειώθηκαν θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα.

Κατά το 2021, τα προγράμματα κατάρτισης για θέματα Υγείας και Ασφάλειας διεξήχθησαν μέσω διαδικτυακών σεμιναρίων (αντί για δια ζώσης) λόγω των περιορισμών που επέβαλε η πανδημία. Κατ' αυτόν τον τρόπο, η εκπαίδευση των εργαζομένων πραγματοποιείται συχνά και αδιάλειπτα, ανεξαρτήτως των εξωτερικών παραγόντων.

Για την αποφυγή ατυχημάτων, ο Όμιλος ΟΤΕ διασφαλίζει ότι το τεχνικό προσωπικό είναι ορθώς εκπαιδευμένο στη χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π), τα οποία παρέχονται από την εταιρεία και πιστοποιούνται, ώστε να πληρούν τις απαιτήσεις των κατάλληλων προτύπων. Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ διεξάγει συνεχώς εκπαιδεύσεις για την ευαισθητοποίηση του τεχνικού προσωπικού (π.χ. διαδικτυακά σεμινάρια για την ασφαλή εργασία σε ύψος με χρήση κλιμάκων).

Πρωτοβουλίες Προώθησης της Υγείας

Το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ ανέπτυξε πληθώρα καναλιών επικοινωνίας ώστε να υποστηρίξει όλους τους εργαζόμενους κατά τη διάρκεια της

υγειονομικής κρίσης που προκάλεσε η πανδημία COVID-19.

Η Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας εργάστηκε σκληρά για να παρέχει αναλυτική και **αδιάλειπτη ενημέρωση** σε όλους τους εργαζόμενους (ανάρτηση οδηγιών στο εταιρικό intranet, αποστολή email και sms και απάντηση σε **>30.000** κλήσεις μέσω της **τηλεφωνικής γραμμής για επείγοντα ιατρικά περιστατικά**).

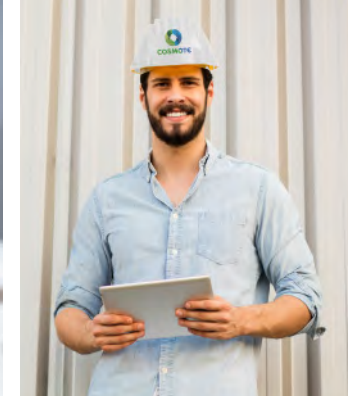
Επιπλέον, η Μονάδα διοργάνωσε μια ψηφιακή ενημερωτική συνάντηση για την πανδημία COVID-19, με συμμετέχοντες εργαζόμενους από όλη την Ελλάδα, με προσκεκλημένο ομιλητή έναν διακεκριμένο καθηγητή Πολιτικής της Υγείας, ο οποίος ανέλυσε την εξέλιξη της πανδημίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να θέσουν στον καθηγητή ερωτήσεις σχετικά με την COVID-19, όπως για τη σημασία και την ανάγκη εμβολιασμού για τους ίδιους, τα παιδιά τους κτλ.

Τέλος, ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποίησε εμβολιαστικό πρόγραμμα για την πρόληψη ενάντια στην κοινή γρίπη σε 208 εγκαταστάσεις ανά την επικράτεια, στο οποίο συμμετείχαν 2.458 εργαζόμενοι.

Ευαισθητοποίηση και Πρόληψη

Το Πρόγραμμα «**Ζούμε καλύτερα**» είναι ένα μακροπρόθεσμο πρόγραμμα υγείας, ασφαλείας και ευεξίας, το οποίο περιλαμβάνει ένα σύνολο ετήσιων δράσεων και εκδηλώσεων.

Αυτή τη χρονιά, το ετήσιο σχέδιο δράσης για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σχεδιάστηκε λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς της



πανδημίας COVID-19 (υλοποιήθηκε ψηφιακά καθ' όλη τη διάρκεια του έτους ή με **φυσική παρουσία, όποτε ήταν δυνατόν, εφαρμόζοντας όλα τα ισχύοντα μέτρα προστασίας**), και επικεντρώθηκε σε δράσεις για την προστασία, την ευαισθητοποίηση και την ενθάρρυνση για την υιοθέτηση μιας νοοτροπίας αυτοφροντίδας στην καθημερινή ζωή όλων των εργαζομένων.

Ενδεικτικά, οι δράσεις στα πλαίσια του φετινού προγράμματος «**Ζούμε καλύτερα**» περιλαμβάνουν:

- **Διαδικτυακά σεμινάρια** για την προαγωγή της υγείας και της ευεξίας στην καθημερινή ζωή (θέματα σχετικά με την υγεία, τον ύπνο, την εργονομία για τους εργαζομένους και τα παιδιά τους).
- **Ατομικές συνεδρίες** σε κεντρικές εγκαταστάσεις, με ειδικό φυσιολόγο της εργασίας, διατροφολόγο και φυσιοθεραπευτή με στόχο την ενημέρωση, την υποστήριξη και την ενθάρρυνση των εργαζομένων στην καθημερινή τους ζωή.
- **Διαδικτυακά σεμινάρια για τη διαχείριση ειδικών θεμάτων υγείας** (π.χ. θέματα σχετικά με την

αδυναμία τεκνοποίησης ή παιδιά με ειδικές ανάγκες).

- **Στοχευμένες δράσεις για την διαχείριση έκτακτων καταστάσεων** όπως εκπαιδεύσεις για την Προστασία από Σεισμούς και την Παροχή Πρώτων Βοηθειών (μια ψηφιακή εκδήλωση που μεταδόθηκε πανελλαδικά με θέμα την προστασία από σεισμούς, με τη συμμετοχή διακεκριμένου καθηγητή Διαχείρισης Φυσικών Καταστροφών, και ενημερωτικά διαδικτυακά σεμινάρια για την παροχή Πρώτων Βοηθειών σε επείγουσες περιπτώσεις τραυματισμού παιδιών, σε πανελλαδικό επίπεδο, τα οποία ήρθαν να προστεθούν στο διαχρονικό πρόγραμμα εκπαίδευσης Πρώτων Βοηθειών για ενήλικες).

Επίσης, οι επιπλέον δράσεις **κατά της COVID-19** συνεχίστηκαν και φέτος, όπως:

- Εφαρμογή **εξατομικευμένων δράσεων** για όλες τις μονάδες (π.χ. Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής, διοικητικής υποστήριξης, on call κλπ.), λαμβάνοντας αποφάσεις σύμφωνα με τα τοπικά επιδημιολογικά δεδομένα.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.4 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

- Εφαρμογή ολοκληρωμένης **διαδικασίας διαχείρισης κρουσμάτων COVID-19**, από την Ομάδα Ιατρών Εργασίας του Ομίλου, σε συνεργασία με την Πολιτεία.
- **Προμήθεια μεγάλων ποσοτήτων εξοπλισμού ατομικής προστασίας** ενάντια στην COVID-19 (γάντια, μάσκες, κλπ.). Ο Όμιλος ΟΤΕ προμηθεύτηκε 462.000 μάσκες (χειρουργικές,

FFP2, υφασμάτινες κτλ.), πάνω από 4.100 πακέτα γάντια, 276 ειδικές στολές και περισσότερα από 3.100 self-test για την ανίχνευση του ιού COVID-19, ενώ κινητοποίησε τους απαραίτητους μηχανισμούς για την άμεση παράδοσή τους σε όλα τα κτίρια και τα καταστήματα του Ομίλου σε όλη την Ελλάδα.

- Η διαδικασία ενημέρωσης των πελατών πριν από

τον προγραμματισμό ραντεβού στα καταστήματα ή με τεχνικό, με στόχο την εξασφάλιση της μέγιστης προστασίας για τους εργαζομένους, συνεχίστηκε και το 2021 (π.χ. αερισμός του χώρου πριν από την επίσκεψη του Τεχνικού, κτλ.).

των οικογενειών τους για τη διεξαγωγή μοριακών τεστ ανίχνευσης του κορωνοϊού (PCR), σε συνεργασία με επιλεγμένα διαγνωστικά κέντρα.

Τέλος, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε την παροχή ειδικών μειωμένων τιμών στους εργαζόμενους και τα μέλη

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΕ
ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Το 2021 πραγματοποιήθηκαν περίπου **4.560 ώρες προγραμμάτων εκπαίδευσης σε θέματα ασφάλειας**:

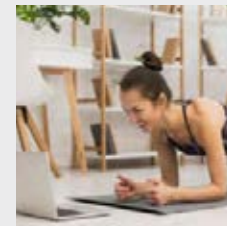
- Ασφαλής Εργασία σε Ύψος, με Χρήση Φορητής Κλίμακας - Διαδικτυακά σεμινάρια.
- Εκπαίδευση Αναρριχτών-Εναερίτων και Προσέγγιση Πυλώνων Κινητής Τηλεφωνίας σε Αντίξοες Καιρικές Συνθήκες.
- Κίνδυνοι & Επικινδυνότητα Εργασιών Στους Χώρους Εργασίας, Αποφυγή Εργατικών Ατυχημάτων.
- Ασφαλής Χρήση Μέσων Ατομικής Προστασίας (Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Τεχνολογίας Act2-Module 7).
- Εκπαίδευση σε θέματα πυρασφάλειας και ετοιμότητας για την ασφαλή εκκένωση σε περίπτωση σεισμού (Ομάδες απόκρισης έκτακτων συμβάντων), επιπλέον ώρες κατάρτισης για εργαζομένους που διαμένουν σε σεισμογενείς περιοχές.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

- **24ωρη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης «NEXT TO YOU»**, για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα ψυχικής και συναισθηματικής υγείας.
- **Ατομικές συνεδρίες με εξειδικευμένους συμβούλους ψυχικής υγείας** μέσω προσωπικών συναντήσεων (με την εφαρμογή όλων των απαραίτητων μέτρων προστασίας κατά της COVID-19) ή διαδικτυακά, για όλους τους εργαζόμενους.
- Σε συνεργασία με τους εξειδικευμένους συνεργάτες από την Hellas EAP, ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποίησε ειδικά σχεδιασμένα **διαδικτυακά ενημερωτικά σεμινάρια** (live webinars), στοχεύοντας στην ευεξία, την αυτοβελτίωση και τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (θέματα σχετικά με τον Γονεϊκό ρόλο για όλες τις ηλικίες, την Ανθεκτικότητα, την Ενδυνάμωση και Υποστήριξη των Πωλητών για την καλύτερη διαχείριση των πελατών σε ειδικές περιπτώσεις).
- **>780** εργαζόμενοι έλαβαν στήριξη και χρήσιμες συμβουλές από ψυχολόγους.

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ
ΕΥΕΞΙΑΣ

Μια νέα ψηφιακή διάσταση της ευεξίας ήρθε να προστεθεί στις δράσεις για την Υγεία και την Ασφάλεια, **λόγω των περιορισμών που επιβλήθηκαν κατά την περίοδο της πανδημίας**. Οι ψηφιακές δράσεις για την ενίσχυση της φυσικής κατάστασης και της ευεξίας των εργαζομένων, καθώς και της ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής, περιλάμβαναν τα ακόλουθα:



- **Πλατφόρμα Wellness “The Coach”** (χορός, Pilates, yoga, προπόνηση). Δωρεάν για όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, 24ωρη πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή.
- **Mind and Nourishment live webinars**: διαδικτυακά σεμινάρια με εξειδικευμένους διατροφολόγους και ψυχολόγους με στόχο τη βελτίωση της διατροφής και την υιοθέτηση υγιεινών διατροφικών συνθηκών, για τους εργαζόμενους σε όλη την επικράτεια. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν εξατομικευμένες συνεδρίες για τους εργαζόμενους των καταστημάτων.
- **Ομαδικές αθλητικές δραστηριότητες**: Ποδόσφαιρο 5Χ5, μπάσκετ, βόλει, τένις, προπόνηση ομάδας τρεξίματος και υπαίθρια προπόνηση. Επιπλέον, φέτος, 110 εργαζόμενοι συμμετείχαν στους 3ους Παγκόσμιους Αγώνες Εργασιακού Αθλητισμού που πραγματοποιήθηκαν για πρώτη φορά στην Αθήνα. Ο Όμιλος ΟΤΕ κέρδισε 13 βραβεία σε 6 αθλήματα.
- **Δραστηριότητες σε εσωτερικούς χώρους**: Κλειστό γυμναστήριο στις εγκαταστάσεις της Παιανίας και ομαδικές προπονήσεις ήπιας μορφής εκγύμνασης σε κεντρικές εγκαταστάσεις, μέσω ατομικών συναντήσεων και έπειτα από ηλεκτρονική κράτηση.

2.1.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΕΠΕΝΔΥΕΙ ΣΤΟ ΙΣΧΥΡΟΤΕΡΟ ΜΕΣΟ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ, ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΟΥ

για να εκπληρώσει τον υψηλότερο στόχο: να δημιουργήσει «έναν καλύτερο κόσμο για όλους» μέσω της τεχνολογίας και της καινοτομίας. Οι εργαζόμενοι του ξεχωρίζουν για την άριστη τεχνογνωσία, την επαγγελματική εμπειρία, το αίσθημα ευθύνης και τη κουλτούρα ανάπτυξης που τους διακρίνει. Η προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για την ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού, βασίζεται στη Βασική Αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς: «Έχω διάθεση για γνώση και αναπτύσσομαι διαρκώς».

Οι επιτυχημένες πρακτικές σχετικά με τη διαχείριση της απόδοσης των εργαζομένων, την επιλογή και πρόσληψη των κατάλληλων υποψηφίων στις κατάλληλες θέσεις, καθώς και τα προγράμματα διακράτησης και διαχείρισης ταλέντων, διαμορφώνουν το προφίλ του Ομίλου ΟΤΕ ως σύγχρονου και ελκυστικού εργοδότη.

Η νέα Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη εισήγαγε βασικούς δείκτες απόδοσης (KPI) για υποψήφιους διαφορετικού φύλου για όλους τους διευθυντικούς ρόλους. Πιο

συγκεκριμένα, η ποσοστιαία φύλου που πρέπει να επιτευχθεί, εντός τριετίας, είναι το 25% του Διοικητικού Συμβουλίου και, αντίστοιχα, το 30% των ανώτερων και ανώτατων διευθυντικών θέσεων, να απαρτίζονται από γυναίκες.

Αξιολόγηση Απόδοσης Εργαζομένων

Η αξιολόγηση της απόδοσης εργαζομένων αποτελεί βασικό και θεμελιώδες εργαλείο, τόσο για

την αναγνώριση του έργου και της συνεισφοράς των εργαζομένων και των διευθυντικών στελεχών, όσο και για τη δημιουργία και υλοποίηση ατομικών πλάνων ανάπτυξης.

Όλες οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ διεξάγουν ετήσιες αξιολογήσεις απόδοσης εργαζομένων, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας. Το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, το οποίο επιτρέπει στους εργαζομένους να επιτυγχάνουν υψηλές επιδόσεις και να

αναπτύσσονται συνεχώς, έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Είναι σύγχρονο, ευέλικτο και αξιόπιστο.
- Εφαρμόζεται με αντικειμενικότητα και διαφάνεια.
- Βασίζεται σε παράγοντες που αφορούν στους στόχους και στις δεξιότητες.
- Ευθυγραμμίζεται με τις Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς του Ομίλου.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.5 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ, ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΑΤΗΣΗ ΤΑΛΕΝΤΩΝ

Η υιοθέτηση της βασικής αρχής βιωσιμότητας που αφορά στη μεταχείριση των εργαζομένων με σεβασμό και ακεραιότητα, αποτελεί μέρος των Βασικών Αρχών Εταιρικής Συμπεριφοράς του Ομίλου και συνεκτιμάται στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης.

Για την καλύτερη κατανόηση και διεξαγωγή της διαδικασίας αξιολόγησης, αναπτύχθηκε μια εξειδικευμένη ψηφιακή πλατφόρμα, στην οποία μπορούν να ανατρέξουν όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου για σχετικές πληροφορίες και εκπαιδευτικό υλικό.

Την ίδια στιγμή, τα νέα στελέχη που αναλαμβάνουν για πρώτη φορά την ευθύνη διοίκησης ομάδας, παρακολουθούν ειδική εκπαίδευση, για τον τρόπο αξιολόγησης των ομάδων τους και για τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης. Το 2021, 94 νέα στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδων παρακολούθησαν τη σχετική εκπαίδευση.

Επιλογή Εργαζομένων

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να ενισχύει το δυναμικό του με υποψήφιους κατάλληλους να ενταχθούν σε ευέλικτες δομές και να εργαστούν σε απαιτητικά έργα, εντός και εκτός Ελλάδας. Στόχος της εταιρείας είναι να προσελκύσει εξειδικευμένους επαγγελματίες, οι οποίοι θα είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις δραστηριότητες μετασχηματισμού του Ομίλου και στις αυξημένες ανάγκες των πελατών. Ταυτόχρονα, ο Όμιλος επιδιώκει να προσελκύσει ανθρώπους που επιθυμούν να εργαστούν σε ένα διεθνές, σύγχρονο και συνεχώς εξελισσόμενο εργασιακό περιβάλλον.



Εσωτερική διαδικασία στελέωσης

Από το 2017, όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή πλατφόρμα αναζήτησης διαθέσιμων θέσεων εργασίας, «HR-Suite», όπου προκηρύσσονται θέσεις από όλες τις εταιρείες του Ομίλου και από όπου μπορούν να διερευνηθούν οι διεθνείς ευκαιρίες σταδιοδρομίας στον Όμιλο Deutsche Telekom, καθώς και να υποβληθούν οι αιτήσεις ενδιαφέροντος ψηφιακά. Το HR-Suite βασίζεται σε ένα σύστημα cloud, το οποίο συνδυάζει και διασυνδέει διαφορετικά προϊόντα ανθρώπινου δυναμικού (HR) σε ένα ενιαίο σύστημα HR_IT.

Τα στάδια της διαδικασίας εσωτερικής στελέωσης περιλαμβάνουν τις εσωτερικές αναγγελίες των νέων θέσεων εργασίας, συνεντεύξεις και ενέργειες αξιολόγησης με τη συμβολή ειδικών εξετάσεων αξιολόγησης, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, όπου αυτό απαιτείται. Το 2021, 79 θέσεις καλύφθηκαν εσωτερικά από εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ.

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ ΕΛΛΑΔΑ

23

φοιτητές Πανεπιστημίων και σπουδαστές τεχνικών σχολών ολοκλήρωσαν την πρακτική τους άσκηση στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ μέσα στο 2021

3.318

νέοι και νέες επιλέχθηκαν για τα προγράμματα πρακτικής άσκησης τους Ομίλου ΟΤΕ κατά την περίοδο 2015-2021

Εξωτερική διαδικασία στελέωσης

Η νέα διαδικασία εξωτερικής στελέωσης για μη διευθυντικές θέσεις περιλαμβάνει συνεντεύξεις και ανάλογες δραστηριότητες αξιολόγησης, με τη συμβολή εξωτερικών συμβούλων, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Το 2021, οι εταιρείες του Ομίλου προσέλαβαν 256 εργαζόμενους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι περισσότερο από 20.000 υποψήφιοι υπέβαλαν τα βιογραφικά τους στην βάση δεδομένων του Ομίλου ΟΤΕ, εκφράζοντας το ενδιαφέρον τους να ενταχθούν στο δυναμικό του.

Σε ένα ευρύτερο πλαίσιο, ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στην ανάπτυξη ισχυρών δεσμών με την Πανεπιστημιακή κοινότητα, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, με στόχο την προσέλκυση υποψηφίων με κορυφαία ταλέντα και εξειδικευμένη τεχνογνωσία. Το 2021, συμμετείχε ενεργά σε περισσότερες από 38 εκδηλώσεις καριέρας και

εξεύρεσης εργασίας που οργανώθηκαν από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς (εκπαιδευτικά και μη ιδρύματα), ενισχύοντας έτσι το εταιρικό του προφίλ και προσελκύοντας νέους υποψηφίους.

Ο Όμιλος προσφέρει, επίσης, την ευκαιρία πρακτικής άσκησης σε φοιτητές και σπουδαστές, δίνοντας τους τη δυνατότητα να εφαρμόσουν τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει από την ακαδημαϊκή τους πορεία στο ολοκληρωμένο και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας που καλλιεργεί για τους ανθρώπους του. Η συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα ισχυροποιεί τη σχέση του Ομίλου με τους νέους, διευκολύνοντας την ομαλή μετάβασή τους στην αγορά εργασίας.

Την ίδια στιγμή, ο Όμιλος ΟΤΕ σχεδιάζει και υλοποιεί έργα ΤΠΕ υψηλής τεχνολογίας για τον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα, συμβάλλοντας και επιταχύνοντας τη μετάβαση των επιχειρήσεων στην ψηφιακή εποχή. Ο Όμιλος βραβεύτηκε πρόσφατα ως ο καλύτερος «ICT Provider of the decade (Πάροχος ΤΠΕ της δεκαετίας)» με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν νέες ευκαιρίες απασχόλησης για εξειδικευμένα προφίλ υποψηφίων.

Προγράμματα Προσέλκυσης Ταλέντων

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει συστηματικά στον εντοπισμό και την ανάπτυξη νέων ταλέντων. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν σχεδιαστεί σύγχρονα προγράμματα προσέλκυσης ταλέντων, εντός και εκτός του Ομίλου, τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικά κοινά.

Το «you.grow» είναι το πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων για νέους εργαζομένους, που εφαρμόζεται εντός του Ομίλου. Μέσω του

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.5 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ, ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΑΤΗΣΗ ΤΑΛΕΝΤΩΝ



προγράμματος προσφέρεται στους συμμετέχοντες η δυνατότητα να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και να εξερευνήσουν το περιβάλλον εργασίας των κυριότερων επιχειρησιακών μονάδων του Ομίλου, μέσα από ένα συναρπαστικό «ταξίδι» διάρκειας 18 μηνών. Μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση του «ταξιδιού», όλοι οι συμμετέχοντες αναλαμβάνουν θέσεις εργασίας με βάση τα προσόντα τους, τις προσωπικές τους προτιμήσεις και τις ανάγκες της εταιρείας.

Αντίστοιχα, το «**COSMOTE Graduate Trainee Program**» είναι το εξωτερικό πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων του Ομίλου ΟΤΕ, που στόχο έχει την προσέλκυση νέων αποφοίτων Πανεπιστημίου με όραμα, φιλοδοξίες, πάθος και επιθυμία να αναπτυχθούν επαγγελματικά στο περιβάλλον εργασίας του Ομίλου.

Ένα επιπλέον πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων που απευθύνεται αυτή τη φορά στους εργαζομένους του δικτύου καταστημάτων λιανικής πώλησης franchise της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ, είναι

το «**G-Talent Review**». Στόχος του προγράμματος είναι να εντοπίσει εργαζόμενους με υψηλά προσόντα στο δίκτυο λιανικής, οι οποίοι διαθέτουν τα κατάλληλα κίνητρα και τη φιλοδοξία να ενταχθούν σε θέσεις εργασίας που να συνάδουν με τις δεξιότητες και τις προτιμήσεις τους, εντός του Ομίλου.

Τέλος, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών προσέλκυσης ταλέντων του Ομίλου Deutsche Telekom, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα μπορούν να δηλώσουν συμμετοχή στο πρόγραμμα **Global Talent Initiatives**. Το πρόγραμμα αυτό δίνει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να δημιουργήσουν ένα ευρύ, διεθνές δίκτυο επαγγελματικών επαφών, να συμμετέχουν σε σύγχρονες πρωτοβουλίες μάθησης και κατάρτισης και, σε περίπτωση που δύνανται να μετακινηθούν στο εξωτερικό, να αναλάβουν βραχυπρόθεσμα έργα, να συμμετέχουν σε ανταλλαγή θέσεων εργασίας ή να ενταχθούν σε έναν καινούριο ρόλο.

2.1.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Βασικό μέρος της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ είναι να ενδυναμώσει τους εργαζομένους του και να τους βοηθήσει να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες και τα ταλέντα ώστε να θέσουν και να επιτύχουν τους στόχους τους, εντός του Ομίλου, εξελίσσοντας σημαντικά την επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

Στο πλαίσιο αυτό, προσφέρει σε όλους τους εργαζομένους πληθώρα διαδικτυακών και δια ζώσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους (upskilling) και την εκμάθηση νέων (reskilling). Τα προγράμματα αυτά, σχεδιάζονται και υλοποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα κατά τη διάρκεια της χρονιάς, σύμφωνα με τις ανάγκες του Ομίλου. Επιπλέον, τα στελέχη με διοικητικές ευθύνες έχουν πρόσβαση σε εργαλεία ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας.

Την ίδια στιγμή, εκλαμβάνοντας και υποστηρίζοντας την έννοια της μάθησης ως στάση ζωής, ο Όμιλος ενθαρρύνει συνεχώς τους ανθρώπους του να εκμεταλλεύονται κάθε ευκαιρία προσωπικής ή επαγγελματικής ανάπτυξης που τους προσφέρεται.

Το 2021, λόγω των νέων συνθηκών που δημιουργήθηκαν εξαιτίας της πανδημίας, οι περισσότερες εκπαιδευτικές δραστηριότητες του Ομίλου διεξήχθησαν ψηφιακά. Προκειμένου να προστεθεί μια πιο προσωπική νότα στις εικονικές



αίθουσες διδασκαλίας που διαμορφώθηκαν, η εταιρεία δημιούργησε το δικό της στούντιο μάθησης, το οποίο είναι πλήρως εξοπλισμένο και έχει τη δυνατότητα να παρέχει live streaming και να φιλοξενεί εκπαιδύσεις, ομαδικές εκδηλώσεις, βιντεοσκοπήσεις κτλ.

Αυτή τη χρονιά, πάνω από το 95% των ωρών που αφιερώθηκαν στην εκπαίδευση αφορούσε σε συμμετοχή σε ψηφιακές εκπαιδύσεις, με την χρήση διάφορων σύγχρονων εργαλείων ψηφιακής εκπαίδευσης και αλληλεπίδρασης, ενισχύοντας σε υψηλό βαθμό την εκπαιδευτική εμπειρία των εργαζομένων.

Την ίδια στιγμή, πλήρως ευθυγραμμισμένος με τη διάσταση της δια βίου μάθησης στην εκπαίδευση, ο Όμιλος επενδύει στις δυνατότητες των ψηφιακών πλατφόρμων εκπαίδευσης Percipio και Coursera, τις οποίες διαθέτει απεριόριστα στο σύνολο των εργαζομένων του.

Όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης των εργαζομένων περιγράφονται στη διαδικασία «Διαχείριση Εκπαίδευσης Ανθρώπινου Δυναμικού», η οποία είναι αναρτημένη στο intranet των εταιρειών, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να έχουν πρόσβαση σε αυτή.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 2021

>4.600

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΩΝ ΟΤΕ, COSMOTE ΚΑΙ
ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΑΝ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ

213.277

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

54%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΚΑΝ
(55% ΤΩΝ ΑΝΔΡΩΝ &
45% ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ)

19.459

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

€4.012.198

ΕΠΕΝΔΥΘΗΚΑΝ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

18,93

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

13,52

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ
ΟΤΕ ΠΟΥ ΑΝΗΚΕΙ ΣΤΟ 10%
ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΙΣ
ΥΨΗΛΟΤΕΡΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

17,39

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ
ΟΤΕ ΠΟΥ ΑΝΗΚΕΙ ΣΤΟ 90%
ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΙΣ
ΧΑΜΗΛΟΤΕΡΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

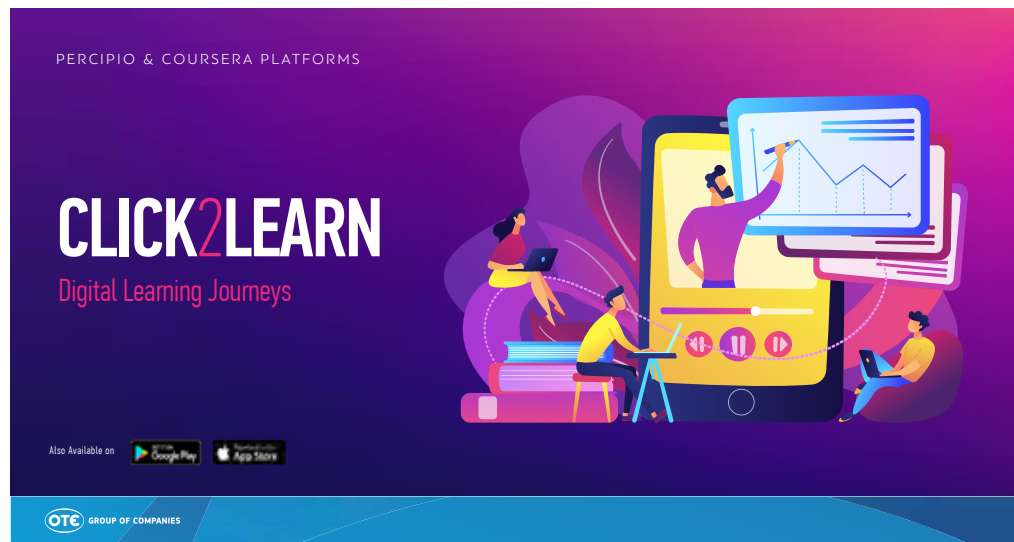
2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.6 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Ο Όμιλος ΟΤΕ, πιστεύοντας σε μια εκπαιδευτική κουλτούρα ανοιχτής και διαρκούς ανάπτυξης για όλους, έχει ετοιμάσει μια νέα διαδικασία και ένα νέο εργαλείο διαχείρισης δεξιοτήτων, τα οποία πρόκειται να ανακοινωθούν εντός του 2022. Μέσω αυτών, οι εργαζόμενοι θα έχουν τη δυνατότητα να εντοπίσουν το σύνολο των επαγγελματικών και κοινωνικών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για τον ρόλο τους και να ακολουθήσουν ένα πιο εστιασμένο και εξειδικευμένο ταξίδι μάθησης.

Ψηφιακή Εκπαίδευση

Επενδύοντας σε πλατφόρμες ψηφιακής εκπαίδευσης, οι εργαζόμενοι έχουν απεριόριστες και συγχρόνως ίσες ευκαιρίες και δυνατότητες προκειμένου, όχι μόνο να βελτιώνουν τις ικανότητές τους, αλλά και να αναπτύσσουν νέες δεξιότητες, εναρμονισμένες με τις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, ώστε να διατηρούν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα και να είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν οποιαδήποτε επαγγελματική πρόκληση.

Το 2021, το σύνολο των ωρών εκπαίδευσης αυξήθηκε σημαντικά σε σύγκριση με το 2020.



50.358 ώρες εκπαίδευσης μέσω ψηφιακών πλατφόρμων.

28.616 ώρες εκπαίδευσης μέσω των ψηφιακών πλατφόρμων Coursera και Percipio- 24% αύξηση σε σύγκριση με το 2020.

Click2Learn: Ένας έξυπνος οδηγός μάθησης που έχει σχεδιαστεί για να ενθαρρύνει την ένταξη

ψηφιακών μαθημάτων στην e-learning πλατφόρμα Coursera. Ο οδηγός προσφέρει 10 διαφορετικά εκπαιδευτικά μονοπάτια, με προτεινόμενα ψηφιακά μαθήματα ανά λειτουργία/ρόλο, όπως Marketing, B2B και Agile. Εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες, πιο εξειδικευμένες θεματικές ενότητες, διαθέσιμες σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ. Το Click2Learn προσφέρει μια εξαιρετική ευκαιρία

στους εργαζόμενους «να πάρουν τη μάθηση στα χέρια τους».

Agile Learning

Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει νέα μαθήματα εκπαίδευσης σε θέματα Agile μεθοδολογίας εργασίας και συνεργασίας. Μέσα από αυτά, οι εργαζόμενοι αποκτούν σημαντικά γνωστικά εφόδια που τους επιτρέπουν να εξοικειωθούν με τις διάφορες ευέλικτες μεθοδολογίες και διαδικασίες (δηλ. **Scrum**) και να τις ενσωματώσουν στο εργασιακό περιβάλλον του Ομίλου. Το 2021, 281 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε ανάλογα μαθήματα.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.6 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
2021**B2B NEW BUSINESS ERA**

Ένα εξατομικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα υψηλής αξίας, το οποίο καλύπτει όλες τις πτυχές των σύγχρονων τομέων B2B, όπως πελατοκεντρική κουλτούρα, τεχνολογική αντίληψη και μαθήματα αυτογνωσίας και συνεργασίας.

THE GRID

Ένα ταξίδι μάθησης για νέες agile ομάδες οι οποίες εκπαιδεύονται στις διαφορετικές ευέλικτες μεθοδολογίες εργασίας, προκειμένου να συνεισφέρουν στην επιτυχία της ομάδας τους. Για εξειδικευμένες θέσεις εργασίας, προσφέρονται πρόσθετες προηγμένες εκπαιδεύσεις και σχετική πιστοποίηση.

MINDSET

Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε ταυτόχρονα ψηφιακά και δια ζώσης. Πρόκειται για ένα καινοτόμο πρόγραμμα e-learning με στόχο την ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων το οποίο συνοψίζει την έννοια της «ΝΟΟΤΡΟΠΙΑΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ» του Ομίλου και στοχεύει να διευρύνει τους εκπαιδευτικούς και προσωπικούς ορίζοντες των εργαζομένων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ CX. YOU TRAINING

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα στρατηγικής για την Εμπειρία Πελάτη του Ομίλου ΟΤΕ επανασχεδιάστηκε επιτυχώς, για να ανταποκρίνεται στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής, εστιάζοντας στην χαρτογράφηση του «ταξιδιού» των πελατών (customer journey). Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε ψηφιακή μορφή λόγω των συνεχών εξελίξεων της πανδημίας COVID-19.

SHOP QUALIFICATION PROGRAM (SQP)

Το SQP προσφέρει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να λάβουν ολοκληρωμένη εκπαίδευση αναφορικά με Προϊόντα και Υπηρεσίες Τηλεπικοινωνιών, παρέχοντας τους εξειδίκευση και δεξιότητες στον τομέα των πωλήσεων, εξασφαλίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο μια υψηλής ποιότητας εμπειρία για τον πελάτη.



450

60

164

1.776

208

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ TECHNICAL QUALIFICATION (TQP)

Το TQP παρέχει στους εργαζόμενους τις ικανότητες που είναι απαραίτητες για την ανάληψη τεχνικών ρόλων και προσφέρει στους συμμετέχοντες την ευκαιρία να παρακολουθήσουν ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης στους τομείς της μηχανικής δικτύων, των καλωδίων χαλκού και των οπτικών ινών.

ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΟ FIBER TO THE HOME (FTTH)

Στόχος του προγράμματος είναι να ενισχύσει τις δεξιότητες των εργαζομένων πεδίου, παρέχοντας τους τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με τα δίκτυα λιανικής και χονδρικής όπως και για την επίλυση προβλημάτων. Πέρα από το θεωρητικό κομμάτι, οι συμμετέχοντες εφαρμόζουν στην πράξη τις δεξιότητες που απέκτησαν με τη χρήση συστήματος εικονικής πραγματικότητας (VR).

IT NEXT GEN MASTERCLASS SERIES

Το IT Next Gen Academy - ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα reskilling και upskilling - απευθύνεται στους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ προκειμένου να αποκτήσουν νέες τεχνολογικές και ψηφιακές δεξιότητες και να τονώσουν περαιτέρω την επαγγελματική τους σταδιοδρομία. Οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να εκπαιδευτούν επί διαφόρων θεμάτων, ξεκινώντας από βασικές έννοιες της νέας Αρχιτεκτονικής IT και συνεχίζοντας σε πιο εξειδικευμένους τομείς.

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Τα μεταπτυχιακά προγράμματα προσφέρουν στους εργαζομένους μια εμπειρία μάθησης η οποία είναι απόλυτα εστιασμένη στις επαγγελματικές τους προσδοκίες, διευρύνοντας τις γνώσεις τους και εμπλουτίζοντας τις δεξιότητές τους.

Έχοντας επιλεγεί από την επιχείρησή τους, οι επαγγελματίες με προοπτικές και πάθος για την προσωπική ανάπτυξη, μπορούν να υποβάλουν αίτηση στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα της επιλογής τους, το οποίο επιχορηγείται κατά 50% από τον ΟΤΕ.



84

439

173

12

2.1.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων



Η ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΜΙΑΣ ΝΟΟΤΡΟΠΙΑΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, Η ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ, Η ΑΝΟΙΧΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ Ο ΔΙΑΛΟΓΟΣ

αποτελούν τους ακρογωνιαίους λίθους της εργασιακής κουλτούρας στον Όμιλο ΟΤΕ. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται συστηματικά για στρατηγικά, τεχνολογικά και εμπορικά θέματα και εξελίξεις, μέσω των καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας, καθώς και μέσω προγραμμάτων ή συναντήσεων, που οργανώνονται με βιωματικό και διαδραστικό τρόπο.

Προγράμματα Ενίσχυσης της Δέσμευσης και της Αφοσίωσης των Εργαζομένων και Διαχείρισης Αλλαγών

COSMOTE Awards

Τα βραβεία σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν για πρώτη φορά το 2018 με σκοπό να αναδείξουν και να επιβραβεύσουν τη συμβολή των εργαζομένων σε σημαντικά εταιρικά έργα, τα οποία εναρμονίζονται πλήρως με τη στρατηγική του

Όμιλου. Το 2021, οι συμμετοχές αφορούσαν στις ακόλουθες τέσσερις κατηγορίες: ψηφιακή εταιρεία, προσήλωση στην εμπειρία πελάτη, νέα κανονικότητα, καινοτομία και νοοτροπία νεοφυούς επιχείρησης. Υποβλήθηκαν συνολικά 32 έργα, 13 εκ των οποίων διακρίθηκαν κατά την ετήσια τελετή βράβευσης που πραγματοποιήθηκε ψηφιακά. Οι συμμετέχοντες που απέσπασαν την 1η και τη 2η θέση έλαβαν έπαθλο της τάξεως των 5.000 ευρώ και 2.000 ευρώ, αντίστοιχα. Για πρώτη φορά παρουσιάστηκε το «Employees' Choice Award» και δόθηκε ειδικό βραβείο στην νικήτρια ομάδα.

Ικανοποίηση Εργαζομένων

Ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στη διατήρηση διαφανούς και διαδραστικής επικοινωνίας με τους εργαζόμενους, αξιοποιώντας μεγάλο εύρος μέσω επικοινωνίας. Στόχος είναι η προώθηση της γνώσης, της ομαδικότητας, της συμμετοχής, της ανοιχτής επικοινωνίας και ανατροφοδότησης.

Έρευνες Εργαζομένων

Οι έρευνες των εργαζομένων αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής κουλτούρας του Ομίλου. Η Έρευνα «Στιγμής» διεξάγεται δύο φορές τον χρόνο και η Έρευνα Εργαζομένων, που περιλαμβάνει περίπου 80 ερωτήσεις, πραγματοποιείται μία φορά κάθε δύο χρόνια.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.7 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το 2021, πραγματοποιήθηκαν δύο επιπλέον έρευνες («Europe Pulse») με 5 ερωτήσεις που επικεντρώνονταν στην Ικανοποίηση των Εργαζομένων και στη στρατηγική της εταιρείας.

Τα ποσοστά συμμετοχής παραμένουν σε υψηλά επίπεδα σε όλο τον Όμιλο. Το 2021, ο μέσος όρος συμμετοχής στις 4 έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα ήταν 80%. Στη Ρουμανία, 85% των εργαζομένων της Telekom Romania Mobile Communications συμμετείχε στην πιο πρόσφατη Έρευνα Στιγμής (2020).

Η Έρευνα Εργαζομένων αποτελεί ένα δυναμικό και αξιόπιστο διαγνωστικό εργαλείο εντοπισμού πιθανών βελτιωτικών ενεργειών και αλλαγών και βοηθά τις επιχειρησιακές μονάδες να διαμορφώσουν μελλοντικά πλάνα δράσης. Το εργαλείο αυτό εξελίσσεται συνεχώς, ώστε να αντανακλά στοιχεία της στρατηγικής και των στόχων του Ομίλου ΟΤΕ καθώς και τάσεις που κυριαρχούν στο εξωτερικό περιβάλλον, ενώ χρησιμοποιείται για τον καθορισμό και την ανάλυση τάσεων σχετικά με θέματα εταιρικής κουλτούρας και στρατηγικής.

Το υψηλό ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων στις έρευνες αποτυπώνει το έντονο ενδιαφέρον τους να συμμετέχουν στη διαδικασία και να εκφράζουν τις απόψεις τους για σημαντικά θέματα που επηρεάζουν το εργασιακό τους περιβάλλον. Η ψηφιοποίηση, η καινοτομία, η δέσμευση των εργαζομένων, η πελατοκεντρική προσέγγιση και η ανάπτυξη των ανθρώπων μας αποτελούν ορισμένες από τις βασικές θεματικές ενότητες της έρευνας, που αποτυπώνουν το όραμα του Ομίλου και κατευθύνουν τις αλλαγές που θα προκύψουν στο μελλοντικό περιβάλλον εργασίας.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ



- **Εκστρατείες κινητοποίησης** των εργαζομένων για τη συμμετοχή σε εταιρικές δράσεις εθελοντισμού και στις κοινωνικές πρωτοβουλίες του Ομίλου, όπως το πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας, η συμμετοχή στον «Αυθεντικό» Μαραθώνιο Αθηνών για καλό σκοπό και το πρόγραμμα δωρεάς μυελού των οστών.
- Το «**Cosmotel**» και το ολοκαίνουριο «**Cosmoplay**», που απευθύνονται σε εργαζομένους στον τομέα των Πελατειακών Σχέσεων, φέρνουν κοντά περίπου 7.000 εργαζομένους από τα τηλεφωνικά κέντρα της COSMOTE e-Value και τα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ, δίνοντας τους την δυνατότητα να διασκεδάσουν, να παίξουν και να κερδίσουν βραβεία. Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, λόγω της πανδημίας, το πρόγραμμα διεξήχθη εξ ολοκλήρου ψηφιακά.
- Το πρόγραμμα «**ICE**» πραγματοποιείται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και απευθύνεται σε εργαζομένους στο δίκτυο λιανικής (καταστήματα COSMOTE).
- **Καμπάνια ευαισθητοποίησης/κινητοποίησης «#ZEROPLASTIC»** για τη δραστική μείωση της χρήσης του πλαστικού. Με το πρόγραμμα «#ZEROPLASTIC», η COSMOTE εκπαιδεύει τους εργαζομένους της όχι μόνο ως προς τη μείωση της χρήσης πλαστικού, αλλά και ως προς την εφαρμογή των 3 βασικών αρχών της Κυκλικής Οικονομίας: Κατάργηση, Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση. Έτσι, υιοθετούν συνήθειες που είναι φιλικές προς το περιβάλλον, βάζοντας τα επαναχρησιμοποιούμενα αντικείμενα στην καθημερινότητά τους.
- **Χριστουγεννιάτικες Εκστρατείες:** Ένα πολυδιάστατο σύνολο εκστρατειών που περιλαμβάνει ψηφιακά παιχνίδια, βραβεία λοταρίας, δώρα και ευχάριστες ομαδικές δραστηριότητες, πραγματοποιήθηκε με σκοπό να τονώσει τη διάθεση των εργαζομένων κατά τη Χριστουγεννιάτικη περίοδο, που ήταν αρκετά διαφορετική σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, λόγω της πανδημίας.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19


Η επικοινωνία λειτούργησε καταλυτικά κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19, η οποία προκάλεσε διαταραχές και μεταβολές στην εργασία και την καθημερινότητα των εργαζομένων. Στόχος ήταν η δημιουργία σαφών μηνυμάτων και η ορθή διάδοσή τους σε όλους τους εργαζομένους του Ομίλου. Ο Όμιλος εργάστηκε σκληρά για να προσφέρει αξιοπιστία και εμπιστοσύνη και να διατηρήσει την προσοχή και την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων του.

Συγκεκριμένα, η ομάδα Εσωτερικής Επικοινωνίας:

- Αξιοποίησε τις εξειδικευμένες γνώσεις και την τεχνογνωσία που διαθέτει για τη δημιουργία μιας σταθερής στρατηγικής επικοινωνίας COVID-19 για την ανάπτυξη βασικών μηνυμάτων και τη διάδοση των απαραίτητων πληροφοριών (οδηγίες, μέτρα κλπ.). Στόχος της ήταν να εξασφαλίσει την επικοινωνία με τους εργαζομένους και να συμβάλει στις προσπάθειες και στην ανάγκη του Ομίλου να διαφυλάξει το ηθικό, την εμπιστοσύνη και το αίσθημα του ανήκειν των εργαζομένων.
- Διαχειρίστηκε τα εσωτερικά κανάλια επικοινωνίας και τα αξιοποίησε, μεγιστοποιώντας τη διάδοση και την αποδοχή των μηνυμάτων.
- Με την ικανότητα της να αξιολογεί σφαιρικά και με ψυχραιμία τις ανάγκες και τις ευκαιρίες επικοινωνίας των διάφορων μονάδων του Ομίλου και της Ανώτατης Διοίκησης, λειτούργησε ως στρατηγικός εταίρος επικοινωνίας. Χάρη σε αυτήν την προσέγγιση, οι συνολικές δραστηριότητες εσωτερικής επικοινωνίας ευθυγραμμίστηκαν και προσαρμόστηκαν καταλλήλως για να παρέχουν αποτελέσματα υψηλής ποιότητας.

ΝΕΟ ΚΑΝΑΛΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ COSMOTE E-VALUE

Τον Μάρτιο του 2020, με την εμφάνιση της πανδημίας στην Ελλάδα, η COSMOTE e-Value δημιούργησε το microsite «Yasou». Πρόκειται για μια διαδικτυακή πλατφόρμα εσωτερικής ενημέρωσης και ψυχαγωγίας που απευθύνεται στους 6.000 εργαζόμενους στα τηλεφωνικά κέντρα και στοχεύει στη διατήρηση της ενεργούς συμμετοχής των εργαζομένων κατά τη διάρκεια των lockdown και την τηλεργασίας.

Το 2021, λαμβάνοντας υπόψη ότι το 70% των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα εργάζεται από το σπίτι, το microsite «Yasou» εξακολουθεί να αποτελεί ένα σημαντικό και «ζωντανό» εργαλείο επικοινωνίας. Το «Yasou» ήρθε για να μείνει. Σε μια περίοδο όπου όλοι χρειάζονταν πιο άμεση, σύγχρονη και ενημερωμένη επαφή σχετικά με τα θέματα που τους απασχολούν, το microsite ανταποκρίθηκε στις ανάγκες που προέκυψαν και προσέφερε έναν διαφορετικό τρόπο καθημερινής επικοινωνίας με τους εργαζομένους της COSMOTE e-Value.

Η πλατφόρμα προσφέρει ενημέρωση και ψυχαγωγία και κρατά το ενδιαφέρον των εργαζομένων αμείωτο με φρέσκο περιεχόμενο για όλες τις προτιμήσεις. Στόχος ήταν, και παραμένει, κάθε εργαζόμενος να νιώθει ενεργό μέλος μια μεγάλης ομάδας.

Η πρωτοβουλία ανακηρύχθηκε φιναλίστ στα βραβεία «European Contact Centre and Customer Service Awards 2021» στην κατηγορία «Best Employee Engagement Program». Το 2020, το «Yasou» απέσπασε 4 βραβεία στα Digital Media Awards (Dime Awards).

Με αφορμή τον εορτασμό του ενός έτους λειτουργίας του «Yasou», οργανώθηκε ένα ψηφιακό πάρτι με τη συμμετοχή της Διοικητικής Ομάδας. Τον Απρίλιο του 2021, περίπου 2.000 εργαζόμενοι συνδέθηκαν μέσω της πλατφόρμας mix cloud και είχαν την ευκαιρία να παίξουν διαδικτυακά παιχνίδια, να κερδίσουν μεγάλα δώρα και να συζητήσουν με τους συναδέλφους τους.



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ MICROSITE «YASOU»:

12.413

ΑΝΑΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΘΡΩΝ

41

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ ΜΕΣΑ ΣΕ 1 ΧΡΟΝΟ

2

2 ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΤΟ COSMOTE INSURANCE ΚΑΙ ΤΟ BOX ΜΕ ΔΩΡΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ

71%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

ΕΠΙΣΚΕΦΘΗΚΑΝ ΤΟ MICROSITE

29%

ΑΝΔΡΕΣ

340

ΑΡΘΡΑ

1

ONLINE ΠΑΡΤΙ ΣΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ MIX CLOUD



2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.7 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

**ΝΕΑ ΕΙΚΟΝΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ
«HEALTHY ME» ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ**

Το 2020, μετά το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19, υπάλληλοι της εταιρείας δημιούργησαν το πρόγραμμα «HEALTHY ME», το οποίο συνεχίστηκε και κατά το 2021. Αποστολή τους ήταν να εντοπίσουν διάφορα ρευστά θέματα ψυχικής υγείας που ταλαιπωρούσαν τους εργαζόμενους κατά τη διάρκεια της απομόνωσης που επήλθε λόγω του αναγκαστικού εγκλεισμού (lockdown). Στα πλαίσια του προγράμματος, αναπτύχθηκε ένας κοινός εικονικός χώρος που προσφέρει την ευκαιρία στους εργαζομένους να βελτιώσουν όλες τις πτυχές της υγείας τους, συμμετέχοντας σε αθλητικές, εκπαιδευτικές και μαθησιακές εκδηλώσεις και παρέχοντας προτάσεις και άλλες πληροφορίες σχετικά με ζητήματα ευεξίας. Το πρόγραμμα αποτελούταν από 5 ενότητες: Υγιές Σώμα, Υγιής Νους, Υγιής Μάθηση, Υγιής Κοινότητα και Υγιής Ηγεσία.

**ΡΟΥΜΑΝΙΑ
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2021**

>25

ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ
ΕΣΤΑΛΗΣΑΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΟΥ

1.000 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

>300

ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ
ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

>100

ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Πελάτες

560χιλ.

ΓΡΑΜΜΕΣ FTTH

>€3δισ.

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ
ΕΩΣ ΤΟ 2027

60%

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ
ΚΑΛΥΨΗ COSMOTE 5G

Σ' αυτό το κεφάλαιο:

- | | |
|--|-----|
| 2.2.1 Συνδεσιμότητα για Όλους | 108 |
| 2.2.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη | 113 |
| 2.2.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας | 121 |
| 2.2.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες | 123 |
| 2.2.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών | 125 |

2.2.1 Συνδεσιμότητα για Όλους



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ DIGITAL AGENDA 2021

επενδύοντας στην αναβάθμιση και επέκταση των τηλεπικοινωνιακών του υποδομών. Ο Όμιλος έχει την ικανότητα, την τεχνογνωσία και τους οικονομικούς πόρους να συνεχίσει να υποστηρίζει τη μετάβαση της Ελλάδας στη νέα ψηφιακή εποχή.

Ο Όμιλος αποτελεί τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, πραγματοποιώντας σημαντικές επενδύσεις σε Δίκτυα Νέας Γενιάς, οι οποίες τονώνουν την ελληνική οικονομία και διασφαλίζουν υψηλότερες δυνατότητες ανάπτυξης. Έχοντας επενδύσει περισσότερο από €5 δισ. την τελευταία δεκαετία και χάρη στην κατακόρυφη αύξηση των μελλοντικών επενδύσεων που θα ξεπεράσουν τα €3 δισ. έως το 2027, ο Όμιλος ΟΤΕ κινείται δυναμικά προς την εξασφάλιση υψηλότερων ταχυτήτων μεταφοράς δεδομένων και την παροχή

μεγαλύτερης κάλυψης δικτύου σε σταθερή και κινητή τηλεφωνία.

Αν και υπάρχει ευρεία διαθεσιμότητα ευρυζωνικών υπηρεσιών για σταθερή και κινητή τηλεφωνία που καλύπτει σχεδόν το 100% των νοικοκυριών, μόνο το 77% από αυτά χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Ελλάδα

Χάρη στις εκτεταμένες επενδύσεις του, ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει σήμερα το μεγαλύτερο δίκτυο οπτικών ινών στην Ελλάδα. Το 2021, συνέχισε την ανάπτυξη του δικτύου

~100%

ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΓΙΑ ΣΤΑΘΕΡΗ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

77%

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΙΣ
ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Fiber-to-the-Home (FTTH), προσφέροντας εγγυημένες ταχύτητες Internet 100Mbps και 200Mbps, με δυνατότητα μελλοντικής αναβάθμισης σε 1Gbps.

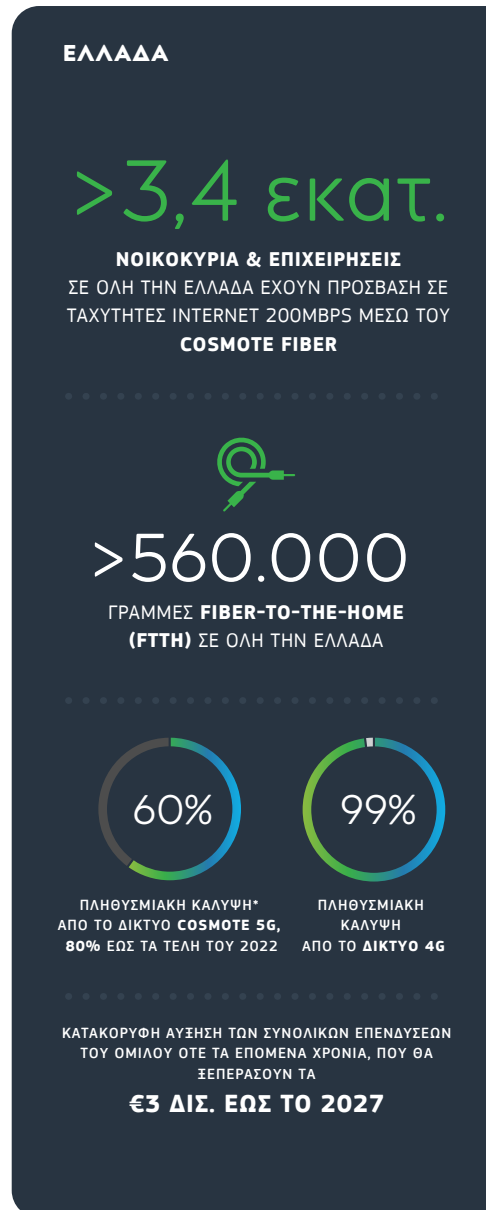
Έως το τέλος του 2021, 560.000 νοικοκυριά και επιχειρήσεις είχαν αποκτήσει πρόσβαση στις απεριόριστες δυνατότητες του δικτύου FTTH σε όλη την Ελλάδα. Σκοπός του Ομίλου είναι να φθάσει τις 1 εκατομμύριο γραμμές FTTH έως το τέλος του 2022 και τις 3 εκατομμύρια γραμμές έως το 2027.

Η COSMOTE, μέσα σε μόλις ένα χρόνο από την έναρξη λειτουργίας του δικτύου 5ης γενιάς που πρώτη ανέπτυξε στην Ελλάδα, πέτυχε το στόχο κάλυψης δικτύου στο 60% του πληθυσμού πανελλαδικά, μέσω του COSMOTE 5G.

Σήμερα, το COSMOTE 5G είναι το μεγαλύτερο δίκτυο 5G στη χώρα, με την κάλυψη σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη με ποσοστά ανέρχονται ήδη σε 97% και 90%, αντίστοιχα. Σε ορισμένες περιοχές, οι μέγιστες ταχύτητες του δικτύου αγγίζουν ή και ξεπερνούν το 1Gbps. Το COSMOTE 5G επεκτείνεται ταχύτατα σε όλη την Ελλάδα, στοχεύοντας να καλύψει το 80% του πληθυσμού μέχρι το 2022.

Επιπλέον, η COSMOTE, το μεγαλύτερο δίκτυο 4G στην Ελλάδα, με πληθυσμιακή κάλυψη* περίπου 99%, συνεχίζει να αναπτύσσεται και να αναβαθμίζεται προκειμένου να εξασφαλίζει απρόσκοπτη συνδεσιμότητα και επικοινωνία ακόμα και στα πιο απομακρυσμένα μέρη της Ελλάδας.

Το 2021 και για 5η συνεχόμενη χρονιά, το δίκτυο κινητής της COSMOTE ανακηρύχθηκε από την Οοκία, τον παγκόσμιο ηγέτη στις μετρήσεις ευρυζωνικών δικτύων, ως το «Γρηγορότερο Δίκτυο Mobile Internet» στην Ελλάδα. Επίσης, για 7η συνεχόμενη χρονιά, απέσπασε την πιστοποίηση «Best in Test» για υπηρεσίες φωνής και δεδομένων από την διεθνώς αναγνωρισμένη εταιρεία ελέγχου δικτύων Utmiaut.



ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΤΗΣ **COSMOTE**



«ΓΡΗΓΟΡΟΤΕΡΟ ΔΙΚΤΥΟ MOBILE INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ» για 5η συνεχόμενη χρονιά **ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΟΚΙΑ**



BEST IN TEST για υπηρεσίες φωνής και δεδομένων για 7η συνεχόμενη χρονιά **ΑΠΟ ΤΗΝ UMLAUT**

Ρουμανία

Έχοντας θέσει, ως προτεραιότητα την παροχή αξιόπιστης κάλυψης κινητής τηλεφωνίας για όλη τη Ρουμανία, το δίκτυο 2G/GSM υπερβαίνει το όριο πληθυσμιακής κάλυψης ποσοστού 99%. Όλες οι υποδομές έχουν αναβαθμιστεί ώστε να υποστηρίζουν υπηρεσίες δεδομένων 4G/LTE ενώ η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου 4G υπερβαίνει το 98%, προσεγγίζοντας το ποσοστό κάλυψης της κινητής τηλεφωνίας. Επιπλέον, η Telekom Romania Mobile ήδη δοκιμάζει σταθμούς βάσης 5G από το

Διεθνές Αεροδρόμιο του Βουκουρέστι έως το κέντρο της πρωτεύουσας, σημειώνοντας κορυφαίες ταχύτητες λήψης άνω των 260 Mbps, ενώ οι μέσες τιμές που καταγράφηκαν ήταν περίπου 150 Mbps.

Προσιτές τιμές για Όλους

Μέσω των εμπορικών σημάτων του, ο Όμιλος προσφέρει ανταγωνιστικά πακέτα σε οικιακούς πελάτες και επιχειρήσεις, καλύπτοντας τις ευρύτερες ανάγκες τους σε υπηρεσίες Internet, δεδομένων κινητής και ομιλίας καθώς και σε πρόσθετες υπηρεσίες ΤΠΕ, εξασφαλίζοντας μια εξαιρετική εμπειρία πελάτη. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του προσφέρονται σε μεγάλο εύρος τιμών προκειμένου να είναι προσιτά σε όλους και να προσαρμόζονται στις ανάγκες του κάθε πελάτη.

Ελλάδα

Οι οικιακοί πελάτες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στο FTTH σε σχετικά χαμηλή τιμή αξιοποιώντας την επιδότηση που παρέχεται από το κράτος (**κουπόνι SFBB**).

Ειδικά για τους φοιτητές, η COSMOTE πρόβη σε μείωση των τιμών των υφιστάμενων προγραμμάτων σταθερής τηλεφωνίας Double Play 50Mbps και εισήγαγε νέα τιμή για το πρόγραμμα Double Play Fiber 100Mbps.

Όσον αφορά στην εμπειρία πελάτη και τον έλεγχο κόστους, η COSMOTE δημιούργησε μια νέα λειτουργία στο My COSMOTE App & Portal όπου οι πελάτες σταθερής μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν, ανά πάσα στιγμή, για τον υπολειπόμενο χρόνο ομιλίας τους.

* Η πληθυσμιακή κάλυψη αφορά σε Κάλυψη Εξωτερικών Χώρων (Outdoor Coverage)

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Επιπλέον, ξεκίνησε ένα νέο χαρτοφυλάκιο προγραμμάτων σταθερής τηλεφωνίας σε συνδυασμό με μια νέα υπηρεσία τηλεοπτικού περιεχομένου, προσφέροντας υψηλές ταχύτητες Internet και εξατομικευμένο περιεχόμενο τηλεόρασης σε ανταγωνιστικές τιμές.

Οι συνδρομητές των υπηρεσιών COSMOTE Double Play ή Fixed Mobile Convergence έχουν δωρεάν πρόσβαση στο μεγαλύτερο WiFi δίκτυο της Ελλάδας, το **COSMOTE WiFi**.

Επιπλέον, το COSMOTE Double Play SIM αξιοποιήθηκε περαιτέρω ώστε να προσφέρει λύση στους πελάτες που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές και δεν μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε ευρυζωνική γραμμή σταθερής τηλεφωνίας λόγω μη διαθεσιμότητας δικτύου σταθερής. Αυτή η λύση προσφέρει στους πελάτες Internet μέσω του δικτύου κινητής 4G καθώς και αριθμό σταθερού τηλεφώνου.

Όσον αφορά στη συνδρομητική τηλεόραση, ο ΟΤΕ προσφέρει στους πελάτες του τη νέα συνδρομητική υπηρεσία COSMOTE TV. Οι συνδρομητές μπορούν:

- Να συνδεθούν στην υπηρεσία μέσω internet χωρίς τη χρήση δορυφορικού δέκτη και να απολαύσουν πλούσιο περιεχόμενο όπου κι αν βρίσκονται.
- Να απολαύσουν προσωποποιημένο περιεχόμενο ανάλογα με τις προτιμήσεις και τα ενδιαφέροντα τους.
- Να κατεβάσουν το αγαπημένο τους περιεχόμενο και να το παρακολουθούν εκτός σύνδεσης.
- Να παρακολουθούν On-Demand και Live TV από το ίδιο μενού και να απολαμβάνουν ασύγκριτη εμπειρία θέασης.



Η streaming υπηρεσία της COSMOTE TV είναι εμπορικά διαθέσιμη προσφέροντας αμέτρητες επιλογές και συνδυασμούς. Ακόμη, διαθέτει πακέτα χωρίς δέσμευση για τους πελάτες που επιθυμούν να παρακολουθήσουν το διαθέσιμο περιεχόμενο για περιορισμένο χρονικό διάστημα, ακόμα και για μία μόνο μέρα ώστε να απολαύσουν τον αγαπημένο τους αγώνα.

Το 2021, η COSMOTE λάνσαρε το **COSMOTE Neo**, το πρώτο εξ ολοκλήρου (100%) ψηφιακό πρόγραμμα κινητής, το οποίο οι συνδρομητές μπορούν να αποκτήσουν και να ενεργοποιήσουν αποκλειστικά μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Οι πελάτες μπορούν να δημιουργήσουν το πακέτο

τους βάσει των αναγκών τους με επιπλέον GB και λεπτά ομιλίας, με τιμές που ξεκινούν από 20 ευρώ. Το πρόγραμμα προσφέρει απόλυτη ευελιξία καθώς οι συνδρομητές έχουν τη δυνατότητα να αλλάξουν τον αριθμό των διαθέσιμων GB και λεπτών ομιλίας κάθε μήνα, ενώ δεν απαιτείται καμία δέσμευση καθώς μπορούν να τερματίσουν το πακέτο τους όποτε θέλουν και να το ενεργοποιήσουν εκ νέου ανά πάσα στιγμή, όποτε χρειάζονται. Όλες οι λειτουργίες παρουσιάζονται αποκλειστικά στο My COSMOTE App.

Επιπλέον, το 2021, η COSMOTE προσέφερε πιο οικονομικές λύσεις κινητής για όλη την οικογένεια. Με τα νέα πακέτα COSMOTE Family GIGAMAX, όλα

τα μέλη της οικογένειας μπορούν να απολαύσουν απεριόριστη ομιλία προς όλα τα εθνικά δίκτυα σταθερής και κινητής και να μοιραστούν τον όγκο δεδομένων που προσφέρει το πρόγραμμά τους, από 10 GB ως και Απεριόριστα Δεδομένα. Σε συνδυασμό με τις νέες οικογενειακές υπηρεσίες που επιτρέπουν τον έλεγχο του κόστους κινητής, τα πακέτα COSMOTE Family GIGAMAX αποτελούν μια αξιόπιστη και προσιτή λύση για την ελληνική οικογένεια.

Λαμβάνοντας υπόψη τις πολυάριθμες ανάγκες επικοινωνίας των πελατών της στην Ελλάδα, η COSMOTE δημιούργησε εντός του 2021, και καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, μια σειρά από αποκλειστικές προσφορές για όλους τους πελάτες της:

- Δωρεάν απεριόριστα δεδομένα κατά την περίοδο του Πάσχα για τους πελάτες συμβολαίου.
- Δωρεάν Απεριόριστα Δεδομένα για πέντε συνεχή Σαββατοκύριακα κατά την περίοδο του Αγίου Πνεύματος για πελάτες καρτοκινητής και συμβολαίου. Δωρεάν Απεριόριστες κλήσεις από σταθερά τηλέφωνα προς όλα τα σταθερά και κινητά, Απεριόριστα δεδομένα για όλους τους πελάτες καρτοκινητής και συμβολαίου, ειδικές προσφορές BOX και πακέτο τηλεοπτικής ψυχαγωγίας δωρεάν σε όλους τους πελάτες για ένα μήνα κατά την περίοδο των Χριστουγέννων.
- Επιπλέον πακέτα mobile internet σε χαμηλές τιμές για αργίες και ειδικές περιστάσεις.

Επιπλέον, η COSMOTE, αναγνωρίζοντας τις έκτακτες συνθήκες και επιπτώσεις της πανδημίας και ενισχύοντας τον ρόλο που κατέχει ως καταλύτης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, παρείχε ειδικές προσφορές στους πελάτες σταθερής και κινητής.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, η εταιρεία έλαβε υπόψη τις διάφορες και άμεσες ανάγκες επικοινωνίας των πελατών στην Ελλάδα και προσέφερε

- 10 μέρες απεριόριστα δεδομένα δωρεάν (Πασχαλινή προσφορά για τους πελάτες καρτοκινητής)
- 10 μέρες απεριόριστα δεδομένα με €4,90 (Πασχαλινή προσφορά για πελάτες συμβολαίου και συνδρομητές Cost Control)
- Δωρεάν απεριόριστα δεδομένα για όλα τα Σ/Κ από την 22η Μαΐου έως την ημέρα του Αγίου Πνεύματος στις 21 Ιουνίου.
- Απεριόριστα δεδομένα για ένα μήνα μόνο με €9,90 (καλοκαιρινή προσφορά)
- Δωρεάν ΑΠΕΡΙΟΡΙΣΤΑ δεδομένα για 7 μέρες (φθινοπωρινή προσφορά)
- 10GB δωρεάν για 7 μέρες (χριστουγεννιάτικη προσφορά)
- 1.500 λεπτά χρόνου ομιλίας δωρεάν για 7 μέρες (χριστουγεννιάτικη προσφορά)
- Δωρεάν ΑΠΕΡΙΟΡΙΣΤΑ δεδομένα για 15 μέρες (χριστουγεννιάτικη προσφορά).

Το 2021, η COSMOTE προσέφερε νέα βελτιωμένα πακέτα DIY και νέα φοιτητικά πακέτα DIY στους χρήστες καρτοκινητής What's Up αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής **What's Up**, επιτρέποντας τους να δημιουργήσουν τα πακέτα που ταιριάζουν ακριβώς στις ανάγκες τους. Με τα πακέτα DIY, οι συνδρομητές συνδυάζουν τον χρόνο ομιλίας τους, τα SMS και τα πακέτα δεδομένων, με άφθονα MB για χρήση στα social media και σε εφαρμογές για chat ή για streaming, σε ελκυστικές τιμές.

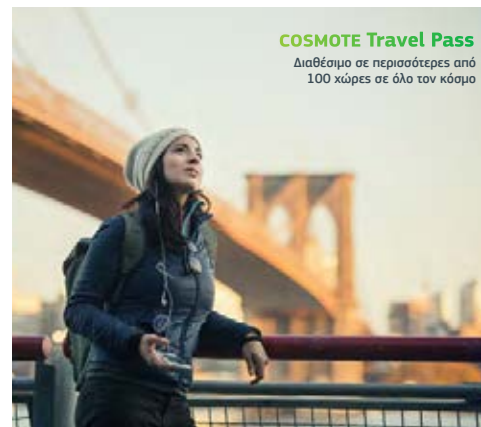
- Παράλληλα, το **COSMOTE One**, το πρόγραμμα επιβράβευσης της COSMOTE για τους συνδρομητές

που συνδυάζουν τουλάχιστον ένα πρόγραμμα σταθερής με ένα πρόγραμμα κινητής, εμπλουτίζεσαι περαιτέρω τα προνόμια που απολαμβάνουν οι συνδρομητές διπλασιάζοντας τα πακέτα δεδομένων για χρήστες Gigamax Individual και Family, βελτιώνοντας ταυτόχρονα την ψηφιακή εμπειρία πελάτη μέσω του COSMOTE App για όλα τα μέλη της οικογένειας.

Οι **εταιρικοί πελάτες**, όπως και οι οικιακοί αποκτούν πρόσβαση στο δίκτυο FTTH σε σχετικά χαμηλή τιμή αξιοποιώντας την επιδότηση που παρέχεται από το κράτος (**κουπόνι SFBB**). Επιπλέον, για τους εταιρικούς πελάτες, το πρόγραμμα **COSMOTE Business One** επιτρέπει την αποτελεσματικότερη και οικονομικά αποδοτικότερη λειτουργία των επιχειρήσεων τους. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει λύσεις επικοινωνίας για όλους τους εργαζομένους των επιχειρήσεων, εξαιρετικά γρήγορες ταχύτητες Internet μέσω του μεγαλύτερου δικτύου οπτικών ινών στην Ελλάδα (**COSMOTE Fiber**), καθώς και προηγμένες υπηρεσίες Private Branch Exchange (PBX), υπηρεσίες ασφαλείας για συσκευές κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, Internet Backup και File Back up, καθώς και υπηρεσίες cloud όπως το Business Email (100GB/15 λογαριασμούς email).

Το **COSMOTE Business Double Play** μαζί με το COSMOTE Internet Backup, (μια υπηρεσία που παρέχεται σε ανταγωνιστική τιμή μαζί με το Business Double Play) προσφέρουν σε κάθε επιχείρηση τη δυνατότητα να παραμένει συνδεδεμένη στο Internet, εξασφαλίζοντας έτσι την αποτελεσματική λειτουργία της ανά πάσα στιγμή.

Μέσω της πλατφόρμας **Business Cloud applications**, η COSMOTE παρέχει στις επιχειρήσεις ένα εύρος επιλογών προσφέροντας άμεση και



εύκολη πρόσβασή σε εφαρμογές cloud που ανταποκρίνονται στις επιχειρησιακές ανάγκες τους και συμβάλλουν στη μείωση των λειτουργικών τους δαπανών. Συγκεκριμένα:

- Το **Hotelig**a αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για τους ιδιοκτήτες ξενοδοχείων το οποίο επιτρέπει την εξ αποστάσεως διαχείριση διαδικασιών (π.χ. κρατήσεις, εγκαταστάσεις, παρεχόμενες υπηρεσίες κλπ.).
- Το **Microsoft 365** παρέχει στους εργαζομένους των επιχειρήσεων τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να συνεργάζονται απρόσκοπτα και με ευελιξία όπου κι αν βρίσκονται. Το Microsoft 365 προσφέρεται με έκπτωση 12% με την ενεργοποίηση 15 ή περισσότερων αδειών.
- **COSMOTE Business Cloud Servers**

Το **COSMOTE Business GIGAMAX Unlimited** προσφέρει στους εταιρικούς πελάτες B2B απεριόριστα δεδομένα, χωρίς κανέναν περιορισμό στις ταχύτητες, καθώς και απεριόριστες κλήσεις προς εθνικά δίκτυα, μέσα από το μεγαλύτερο δίκτυο

κινητής στην Ελλάδα. Ακόμη, οι συνδρομητές **COSMOTE Business GIGAMAX** απολαμβάνουν άφθονα δεδομένα, τα οποία έχουν τη δυνατότητα να μετατραπούν σε απεριόριστα με την ενεργοποίηση της αποκλειστικής υπηρεσίας Data Boost, μέσω του My COSMOTE App.

Οι εταιρικοί πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ έξι διαφορετικών προγραμμάτων αυτό που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες της επιχείρησής τους. Επιπλέον, η COSMOTE προσφέρει προσιτά add-on πακέτα δεδομένων κινητής προκειμένου οι πελάτες να απολαμβάνουν ταχύτερο και πιο προσιτό Mobile Internet. Σ' αυτό το πλαίσιο, όπως και οι οικιακοί έτσι και οι εταιρικοί πελάτες μπορούν να ανανεώνουν το πρόγραμμά τους με την COSMOTE απολαμβάνοντας είτε επιδότηση κινητής συσκευής είτε μείωση στο σταθερό πάγιο του συμβολαίου τους.

Η COSMOTE επέκτεινε, επίσης, τη συνεργασία της με δίκτυα του εξωτερικού για να προσφέρει αξιόπιστες υπηρεσίες περιαγωγής τόσο σε εταιρικούς όσο και σε οικιακούς συνδρομητές. Επιπλέον, μέσω της υπηρεσίας περιαγωγής **COSMOTE Travel Pass** δίνεται η δυνατότητα στους συνδρομητές να χρησιμοποιούν το πρόγραμμά τους στο εξωτερικό, σε περισσότερες από 100 χώρες, με χαμηλό ημερήσιο κόστος.

Ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για λύσεις που θα τις βοηθήσουν να εξελιχθούν και να αναπτυχθούν με αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο, η COSMOTE προσφέρει πληθώρα νέων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα:

- Το **COSMOTE Asset Tracker**, μια υπηρεσία που επιτρέπει την απομακρυσμένη διαχείριση και παρακολούθηση του κινητού εξοπλισμού μιας

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ


COSMOTE
Digital Marketing4U

επιχείρησης, όπως μηχανές, εργαλεία, trailers, γερανοί κλπ.

- Το **COSMOTE Digital Marketing4U** βοηθά τις επιχειρήσεις να προωθούν στο Google και τα Social Media τις ιστοσελίδες τους καθώς και τους λογαριασμούς τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- Το **COSMOTE Fleet Tracker** προσφέρει στους εταιρικούς πελάτες τη δυνατότητα να διαχειρίζονται και να παρακολουθούν εύκολα και αποτελεσματικά τον στόλο της επιχείρησής τους με χαμηλό κόστος.
- Το **COSMOTE Click & Site** επιτρέπει στις επιχειρήσεις (B2B) που το επιθυμούν να

μετατρέψουν την επαγγελματική τους σελίδα στο Facebook σε ιστοσελίδα με ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop) που μπορεί να υποστηρίξει απεριόριστο αριθμό προϊόντων.

- Το **COSMOTE My Internet** προστατεύει τους πελάτες B2B από επιπρόσθετες/ανεπιθύμητες χρεώσεις. Η υπηρεσία παρέχει πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο σχετικά με τα διαθέσιμα GB, στέλνει άμεσες ειδοποιήσεις όταν εξαντληθούν τα διαθέσιμα GB και δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα να αποφασίσει πώς θέλει να συνεχίσει την πλοήγηση στο διαδίκτυο. Η υπηρεσία προσφέρεται δωρεάν για όλους τους πελάτες B2B (συμβολαίου και COSMOTE Business Mobile Cost Control).

Ρουμανία

Το 2021, η Telekom συνέχισε να παρέχει καινοτόμες υπηρεσίες με απεριόριστα οφέλη για τους πελάτες κινητής τηλεφωνίας, προσφέροντας εξαιρετική σχέση ποιότητας/τιμής.

Τον Νοέμβριο, η Telekom Romania Mobile Communications ανακοίνωσε σημαντικές αλλαγές, δίνοντας την υπόσχεση ότι ο πελάτης τίθεται πλέον στο επίκεντρο όλων των πρωτοβουλιών της εταιρείας: «Mobile as you want. Simple and fair.» («Η κινητή όπως την θέλετε. Απλή και δίκαιη»).

Με δεδομένο ότι μία από τις μεγαλύτερες επιθυμίες των Ρουμάνων πελατών είναι να τυγχάνουν δίκαιης μεταχείρισης από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους τους και να έχουν πρόσβαση στις πιο ελκυστικές προσφορές της αγοράς, η Telekom Romania Mobile Communications έκανε το πρώτο βήμα και γεφύρωσε το χάσμα μεταξύ των προσφορών που στοχεύουν στην προσέλκυση νέων πελατών και των προσφορών που αποσκοπούν στη διακράτηση των υφιστάμενων συνδρομητών.

Στο πνεύμα αυτής της νέας υπόσχεσης, η Telekom λάνσαρε επίσης τη νέα υπηρεσία Nelimitat WiFi, προσφέροντας απεριόριστο φορητό Internet οπουδήποτε, οποιαδήποτε στιγμή και από οποιαδήποτε συσκευή: smartphone, smart TV, laptop, tablet.

2.2.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης. Μέσα από προϊόντα και υπηρεσίες, οι πελάτες αξιοποιούν τα οφέλη από τη χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών για να βελτιώσουν τη λειτουργία τους, τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις και την ευημερία τους.

Το 2021, το **χαρτοφυλάκιο B2B της COSMOTE** εμπλουτίστηκε για να ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες των επιχειρήσεων προκειμένου να αυξήσει την ανταγωνιστικότητά τους με βιώσιμο τρόπο. Ενδεικτικά, ορισμένες από τις λύσεις που διευκολύνουν τη βιώσιμη ανάπτυξη περιγράφονται στην παρούσα ενότητα.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CLOUD ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ



Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες cloud στις επιχειρήσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας και της ευελιξίας τους με ταυτόχρονη μείωση των λειτουργικών τους δαπανών. Ενδεικτικά:

- **COSMOTE Business Cloud Servers**
- **Microsoft 365**, το οποίο ενισχύθηκε με τη νέα υπηρεσία εξυπηρέτησης Premium Support. Με την υπηρεσία Premium Support, πιστοποιημένος από τη Microsoft τεχνικός της COSMOTE παραμετροποιεί τα εταιρικά email απομακρυσμένα, γρήγορα και με ασφάλεια.
- Σε συνεργασία με την Microsoft, ο Όμιλος παρέχει **Υπηρεσίες Cloud για Επιχειρήσεις** με στόχο να συμβάλει στην ενίσχυση της παραγωγικότητας και στον ταχύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό των εταιρειών.
 - Υπηρεσίες Azure
 - Υπηρεσίες Αξιολόγησης
 - Λύσεις Modern Workplace
 - SAP to Cloud
 - Δεδομένα και Ανάλυση

Το 2021, η σειρά υπηρεσιών Cloud και Εφαρμογών για Επιχειρήσεις πέτυχε αξιοσημείωτα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα:

- **59,7% αύξηση** στα συνολικά έσοδα από το COSMOTE Public Cloud (SaaS, IaaS και PaaS) στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2020.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΣΤΟΛΟΥ

Διαχείριση και παρακολούθηση στόλου προκειμένου να διασφαλιστεί η "πράσινη" και ασφαλής οδήγηση, καθώς και για να μειωθούν τα λειτουργικά κόστη, μέσω επικοινωνίας μηχανής με μηχανή (machine-to-machine) η οποία ενισχύεται από το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things - IoT).

- **COSMOTE Fleet Tracker**
- **Driving Performance**
- **COSMOTE e-Track**
- **e-Fuel Management**

Το 2021, η σειρά Υπηρεσιών Διαχείρισης Στόλου πέτυχε αξιοσημείωτα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα:

- **65% αύξηση** στα έσοδα από τις υπηρεσίες διαχείρισης στόλου στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2020.
- **48% αύξηση** του αριθμού των επαγγελματιών οχημάτων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες διαχείρισης στόλου στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2020.

INTERNET OF THINGS
(IoT - ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΤΩΝ ΠΡΑΓΜΑΤΩΝ)

Η διασύνδεση μεταξύ των συσκευών, των συστημάτων και του εξοπλισμού μιας επιχείρησης συμβάλλει στην καλύτερη διαχείριση πόρων, στη σημαντική μείωση των λειτουργικών δαπανών καθώς και στην ενίσχυση ενός «πράσινου» προφίλ.

Η υπηρεσία **COSMOTE Asset Tracker** επιτρέπει την απομακρυσμένη παρακολούθηση και διαχείριση του εξοπλισμού μιας εταιρείας. Με τη χρήση συσκευής GPS με ενσωματωμένους αισθητήρες θερμοκρασίας, υγρασίας, βαρομετρικής πίεσης και έκθεσης σε φως, η υπηρεσία επιτρέπει στις επιχειρήσεις να διατηρούν συνεχώς τις απαραίτητες περιβαλλοντικές συνθήκες. Επιπλέον, αξιοποιώντας το νέο δίκτυο **Narrowband IoT (NB-IoT)**, που έχει αναπτύξει πανελλαδικά η COSMOTE, το COSMOTE Asset Tracker προσφέρει μεγάλη αυτονομία μπαταρίας και ισχυρή κάλυψη παντού.

SMART
CITIES

Οι λύσεις των «Εξυπνων Πόλεων» επιτρέπουν στους Δήμους να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στους δημότες τους και να βελτιώνουν το επίπεδο ζωής των κατοίκων, προστατεύοντας ταυτόχρονα το αστικό περιβάλλον.



Στον **Δήμο Μονεμβασίας**, εγκαταστάθηκαν έξυπνοι μετρητές στο δίκτυο ύδρευσης του δήμου για την εξ αποστάσεως παρακολούθηση και διαχείριση της παροχής και της κατανάλωσης νερού, σε πραγματικό χρόνο και με ακρίβεια, μέσω του δικτύου COSMOTE NB-IoT. Η λύση **Έξυπνη Διαχείριση Υδάτων** (Smart Water Management) επιτυγχάνει εξοικονόμηση υδάτινων πόρων, σταθεροποίηση της πίεσης του νερού, έλεγχο της ποιότητας και εντοπισμό διαρροών, ενώ παράλληλα μειώνει σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας και τις δημοτικές δαπάνες. Πρόκειται για το πρώτο έργο μέτρησης υδάτινων πόρων στην Ελλάδα που πραγματοποιείται με τη χρήση δικτύου NB-IoT.



Στο **Δήμο Χανίων** υλοποιήθηκε μια **λύση Έξυπνης Στάθμευσης** για ΑμεΑ, αξιοποιώντας το δίκτυο NB-IoT της COSMOTE. Το έργο περιελάμβανε την εγκατάσταση ειδικών αισθητήρων σε υφιστάμενες δημοτικές θέσεις στάθμευσης για ΑμεΑ τα οποία είτε κατοικούν στον Δήμο είτε τον επισκέπτονται. Μια ειδική εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα πληροφορεί τους οδηγούς σε πραγματικό χρόνο σχετικά με τις διαθέσιμες θέσεις στάθμευσής και τους βοηθά να πλοηγηθούν προς την επιλεγμένη θέση ενδιαφέροντος, ενώ με τη χρήση φορητών καρτών που τους έχουν διατεθεί, πιστοποιείται αυτόματα η κάλυψη θέσης από αυτοκίνητο που εξυπηρετεί ΑμεΑ. Το έργο αυτό, το οποίο χρησιμοποιείται ήδη από περισσότερους από 300 δικαιούχους, ενθαρρύνει την **ισότιμη συμμετοχή** όλων -ντόπιων, επισκεπτών και τουριστών- στη ζωή της πόλης, ενώ παράλληλα διευκολύνει το έργο της τροχαίας.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Λύσεις για καλύτερη διαχείριση της ενέργειας που καταναλώνουν οι επιχειρήσεις, μείωση του λειτουργικού τους κόστους και δημιουργία ενός «περιβαλλοντικά υπεύθυνου» προφίλ.

- **e-Energy**

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

**ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ
ΣΕ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ**

Το Κέντρο Δορυφορικών Επικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ στις Θερμοπύλες επέλεξε η εταιρεία SES, κορυφαίος πάροχος λύσεων δορυφορικής συνδεσιμότητας περιεχομένου, ως σταθμό-πύλη (Gateway) για το πρόγραμμα O3b mPOWER. Στόχος του προγράμματος, είναι η παροχή υπηρεσιών συνδεσιμότητας σε υπο-εξυπηρετούμενες και υπο-συνδεδεμένες περιοχές σε όλο τον κόσμο. Αξιοποιώντας τις δορυφορικές υποδομές του και την υψηλή τεχνογνωσία του, ο Όμιλος ΟΤΕ, στο πλαίσιο 10ετούς συμβολαίου, θα παρέχει στην SES ολοκληρωμένες υπηρεσίες διασύνδεσης μεταξύ δορυφόρων και εδάφους, 24ωρη υποστήριξη και διαχείριση δορυφορικών υποδομών.

Για τις ανάγκες του έργου, ο Όμιλος ΟΤΕ δημιούργησε την απαραίτητη υποδομή στις Θερμοπύλες σε χρόνο-ρεκόρ, παρά τις προκλήσεις που επέφερε η πανδημία. Σε αυτή την υποδομή, η SES θα τοποθετήσει δορυφορικές κεραίες και δορυφορικό εξοπλισμό, δημιουργώντας επίγειο δίκτυο-πύλη που επικοινωνεί με την συστοιχία των O3b mPOWER δορυφόρων που λειτουργεί σε Τροχιά Μέσης Γης (Middle Earth Orbit). Τα δεδομένα θα μεταδίδονται μέσω της εγκατάστασης (gateway) από και προς το δορυφόρο, με αποτέλεσμα να φτάνουν πολύ γρήγορα στα τερματικά τηλεπικοινωνιακών παρόχων σε συγκεκριμένες περιοχές του πλανήτη.

**CAMPUS
NETWORKS****Smart Manufacturing με το πρώτο Campus Network
μέσω δικτύου κινητής στην Ελλάδα**

Το πρώτο campus network (πilotικό πρόγραμμα) στην Ελλάδα με υποδομή κινητής τηλεφωνίας σχεδίασε και εγκατέστησε η COSMOTE σε συνεργασία με την **Ericsson**, για το πλήρως αυτοματοποιημένο εργοστάσιο παραγωγής ηλιακών θερμοσιφώνων της Calpak στο Λουτράκι. Στόχος της πρωτοποριακής αυτής τεχνολογικής λύσης είναι η αύξηση της παραγωγικότητας του εργοστασίου και η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της εταιρείας στις διεθνείς αγορές. Το campus network με χρήση δικτύου κινητής υπερέρχει σε ασφάλεια και σταθερότητα, καθώς επιτρέπει την αξιοποίηση συγκεκριμένου πιστοποιημένου φάσματος, αποδίδοντας κορυφαία ποιότητα και αξιοπιστία χωρίς παρεμβολές, υποστηρίζει την πλήρη κινητικότητα ανθρώπων και μηχανών εντός και εκτός του εργοστασίου, ενώ παρέχει απόλυτη ευελιξία σε κάθε μελλοντική αναδιάρθρωση των γραμμών παραγωγής. Αποτελεί μια καινοτόμο τεχνολογική λύση συνδεσιμότητας που μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων στη χώρα, επιταχύνοντας την ανάπτυξη της επόμενης γενιάς βιομηχανιών «Industry 4.0» και της «έξυπνης» παραγωγής (smart manufacturing), αλλά και σημαντικών κλάδων όπως ο τουρισμός, τα logistics, οι μεταφορές και η διαχείριση υποδομών (λιμάνια, αεροδρόμια), κ.ά.

**Το πρώτο 5G Campus Network στην Ελλάδα από την COSMOTE
για τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών**

Το πρώτο 5G campus network στην Ελλάδα δημιουργήθηκε από την COSMOTE στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, για πιλοτική εφαρμογή (use case) διαχείρισης συμβάντων και φυσικής ασφάλειας εσωτερικών ή εξωτερικών χώρων. Πρόκειται για το πρώτο ιδιωτικό δίκτυο στη χώρα με υποδομή κινητής τηλεφωνίας 5ης γενιάς, το οποίο βασίστηκε στο live COSMOTE 5G δίκτυο στο αεροδρόμιο. Αξιοποιώντας το 5G campus network, και μέσω ειδικού εξοπλισμού τοποθετημένου σε κινούμενο όχημα τύπου «follow me», μεταφέρθηκε εικόνα υψηλής ευκρίνειας στο κέντρο επιχειρήσεων του αεροδρομίου (ASOC) από περιοχές ιδιαίτερου επιχειρησιακού ενδιαφέροντος ή και περιορισμένης πρόσβασης (πεδία ελιγμών αεροσκαφών, θέσεις στάθμευσης αεροσκαφών, συστήματα διαδρόμου απογείωσης & προσγείωσης). Χάρη στην υποδομή 5G, η μεταφορά της εικόνας έγινε σε πραγματικό χρόνο, με μηδενική καθυστέρηση και με ασφάλεια διαβίβασης. Η συγκεκριμένη απαιτητική πιλοτική εφαρμογή αποτελεί ένα μόνο χαρακτηριστικό παράδειγμα χρήσης του 5G campus network. Η λύση αυτή πορεί, επίσης, να εξασφαλίσει την απρόσκοπτη λειτουργία εξελιγμένων, κρίσιμων εφαρμογών που αφορούν στην οργάνωση και τη λειτουργία αεροδρομικών υποδομών, να διευκολύνει τις αερομεταφορές, αλλά και να συμβάλει δραστικά στην καλύτερη εμπειρία και εξυπηρέτηση επιβατών, επισκεπτών και επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην αεροδρομική κοινότητα.

ΕΡΓΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ



myHealth app: η «Άυλη Συνταγογράφηση» στο κινητό από τον Όμιλο ΟΤΕ για την Η.ΔΙ.ΚΑ

Την εφαρμογή myHealth, μέσω της οποίας οι πολίτες αποκτούν πρόσβαση στο υγειονομικό τους προφίλ από το κινητό τηλέφωνο, υλοποίησε ο Όμιλος ΟΤΕ σε συνεργασία με τη Byte Computer. Το νέο mobile app επιτρέπει στον πολίτη να βλέπει και να διαχειρίζεται από το κινητό του τις φαρμακευτικές συνταγές, τα παραπεμπτικά για εξετάσεις και τις ιατρικές βεβαιώσεις που έχουν εκδοθεί με την «άυλη συνταγογράφηση», εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, ενώ σύντομα θα εμπλουτιστεί και με νέα ιατρικά στοιχεία. Η εφαρμογή είναι το επόμενο βήμα του πολυδιάστατου έργου της ηλεκτρονικής και άυλης συνταγογράφησης, που έχει υλοποιηθεί με τη συμβολή του Ομίλου ΟΤΕ.

Μέσω της εφαρμογής, οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν ειδοποιήσεις στο κινητό τους (push notifications) για κάθε νέα συνταγή ή παραπεμπτικό για εξέταση που εκδίδεται στον ΑΜΚΑ τους, να έχουν άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες για φάρμακα που λαμβάνουν ή έχουν λάβει, καθώς και σε σημειώσεις του γιατρού.

Παράλληλα, παρέχεται ιστορικό με όλες τις συνταγές φαρμάκων και παραπεμπτικών που έχουν καταχωρηθεί στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης από 1η Ιανουαρίου 2012. Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα στους γονείς να διαχειρίζονται και να παρακολουθούν τις άυλες συνταγές και τα παραπεμπτικά των έμμεσων ασφαλισμένων μελών της οικογένειας, δηλ. των ανήλικων παιδιών.

Στόχος είναι η εφαρμογή να εμπλουτίζεται με νέες λειτουργίες, ώστε να εξελιχθεί σε έναν πλήρη «Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας» για τους πολίτες, με το οποίο θα έχουν πρόσβαση σε όλες τις υγειονομικές πληροφορίες που τους αφορούν.

Το 5G ασθενοφόρο που κερδίζει τα πιο κρίσιμα λεπτά

Το πρώτο 5G ασθενοφόρο στην Ελλάδα παρουσίασε η COSMOTE σε συνεργασία με το ΕΚΑΒ και την Ericsson, σε μια εφαρμογή που έδειξε στην πράξη τον τρόπο με τον οποίο τα δίκτυα πέμπτης γενιάς θα συμβάλλουν στη ραγδαία εξέλιξη της ιατρικής και την αναβάθμιση των υπηρεσιών Υγείας. Η πιλοτική εφαρμογή περιελάμβανε την απομακρυσμένη εξέταση ασθενή μέσω COSMOTE 5G, από γιατρό στο Παράρτημα ΕΚΑΒ Θεσσαλονίκης, κατά τα κρίσιμα λεπτά της διακομιδής του με ασθενοφόρο του ΕΚΑΒ, που βρισκόταν στον προαύλιο χώρο του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Το ΕΚΠΑ έχει σημαντική συνεισφορά στην ανάπτυξη υποδομών και εφαρμογών 5G και μακρόχρονη συνεργασία με την COSMOTE σε ερευνητικά έργα.

Κατά την πιλοτική εφαρμογή, πραγματοποιήθηκε προσομοίωση διακομιδής ασθενούς σε νοσοκομείο, με ασθενοφόρο του ΕΚΑΒ. Σε νοσοκομείο και ασθενοφόρο είχε εγκατασταθεί 5G εξοπλισμός, που αξιοποιούσε την ειδική υποδομή 5GSA, που δημιουργήθηκε από την COSMOTE και τον Όμιλο DT σε συνεργασία με την Ericsson και επέτρεπε την εντυπωσιακά χαμηλή απόκριση δικτύου (latency). Ο διασώστης του ΕΚΑΒ είχε στη διάθεσή του στο ασθενοφόρο συσκευή υπερήχων, απτικό γάντι με αισθητήρες, οθόνη και ακουστικά για εικόνα και ήχο υψηλής ευκρίνειας. Ο διασώστης ξεκίνησε την εξέταση του ασθενούς, κατά τη διακομιδή του, φορώντας το γάντι και κρατώντας την κεφαλή υπερήχου. Από την πλευρά του, ο ιατρός νοσοκομείου στη Θεσσαλονίκη, είχε στη διάθεσή του οθόνη, ακουστικά, καθώς και έναν ειδικό χειριστήριο-joystick, που έστειλε σήμα στους αισθητήρες του γαντιού του διασώστη. Ο γιατρός, κουνώντας το χειριστήριο, μπορούσε να καθοδηγή το χέρι του διασώστη, σαν να εξέταζε ο ίδιος τον ασθενή μέσα στο ασθενοφόρο. Η επικοινωνία χειριστηρίου-γαντιού, η μεταφορά εικόνας και ήχου, καθώς και των ενδείξεων του οργάνου υπερήχων, γίνονταν σε πραγματικό χρόνο μέσω COSMOTE 5G, σε απόλυτο συγχρονισμό και χωρίς καμία καθυστέρηση.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Υπηρεσίες για τις αυξανόμενες ανάγκες ασφάλειας των επιχειρήσεων κατά τη χρήση του Διαδικτύου.

- COSMOTE Business e-Secure
- COSMOTE Mobile Security
- Mobile Device Management
- Anti DDos

ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Ανάπτυξη και βελτίωση εφαρμογών, ψηφιακών λειτουργιών self-care και υπηρεσιών online, οι οποίες συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των πόρων και στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.

Παραδείγματα ψηφιακών λειτουργιών και εφαρμογών περιλαμβάνουν τα **My COSMOTE App** και **My COSMOTE**, το e-invoice, το e-payment, η online υποβολή αιτημάτων προς παρόχους υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών μέσω των «**Your business.gr**» και «**Check for technical issue**».

Επιπλέον, ο Όμιλος κινείται με ταχείς ρυθμούς προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού. Στο πλαίσιο αυτό, περισσότερο από το 60% των πελατών B2B χρησιμοποιούν την πλατφόρμα e-bill για την ηλεκτρονική πληρωμή των λογαριασμών τους, αριθμός που αντιστοιχεί σε αύξηση της τάξεως του 8% σε σχέση με τα στοιχεία του 2020. Ακόμη, το 1/3 των ανανεώσεων υπολοίπου πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, με

σταθερό ρυθμό, μέσω των διαφόρων καναλιών του Ομίλου.

e-Tourism

Υπηρεσίες που στοχεύουν στην αναβάθμιση της λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων. Η χρήση τους αποσκοπεί στην ενεργειακή διαχείριση ξενοδοχειακών μονάδων, τη διαχείριση υποδομών, τη συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων και των συστημάτων ψηφιακής σήμανσης ενώ, παράλληλα, προσφέρει προστιθέμενη αξία για τους επισκέπτες (π.χ. υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης).

Μεταξύ άλλων υπηρεσιών, το **hoteliga** προσφέρεται σε μικρά ξενοδοχεία και αποτελεί ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Καταλυμάτων (PMS) με διευρυμένες δυνατότητες συνδεσιμότητας με όλες τις διεθνείς πλατφόρμες κρατήσεων (Booking, Airbnb, Expedia, TripAdvisor κ.λπ.) και με αυτόνομη μηχανή κρατήσεων (booking engine) για άμεσες κρατήσεις.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΝΙΣΧΥΟΥΝ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ
ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΒΟΗΘΟΥΝ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΟΥΝ

Η ψηφιακή εποχή προσφέρει πολλές ευκαιρίες ανάπτυξης για τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το όραμα του Ομίλου ΟΤΕ είναι να στηρίξει την ανάπτυξή τους και να τις βοηθήσει να μεταβούν στη νέα ψηφιακή εποχή. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει υπηρεσίες που αυξάνουν την παραγωγικότητα και τη συνεργασία, καθώς και εργαλεία που διευκολύνουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων.

COSMOTE Digital Marketing4U

Συμβουλευτική υπηρεσία για μικρές επιχειρήσεις που παρέχεται από εξειδικευμένους Digital Campaign Managers και έχει ως στόχο τον σχεδιασμό, τη δημιουργία, την εκτέλεση και την παρακολούθηση ψηφιακών εκστρατειών στις πλατφόρμες Google και Facebook.

COSMOTE New Site 4U

Συμβουλευτική υπηρεσία για μικρές επιχειρήσεις που παρέχεται από έμπειρους web designers κι έχει ως στόχο τον σχεδιασμό και τη δημιουργία ιστοσελίδων οι οποίες είναι ειδικά προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη.

COSMOTE Click & Site

Υπηρεσία που προσφέρει σε μικρές επιχειρήσεις την δυνατότητα εύκολης, DIY αναβάθμισης της ψηφιακής τους παρουσίας, από μια απλή επαγγελματική σελίδα στο Facebook σε μια αυτόνομη ιστοσελίδα με δυνατότητα υποστήριξης e-shop. Το περιεχόμενο της ιστοσελίδας συγχρονίζεται σε πραγματικό χρόνο με τη σελίδα στο Facebook.



2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Έρευνα και Καινοτομία

Επιδιώκοντας να εδραιώσει την τεχνολογική του υπεροχή, ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί συστηματικά την έρευνα και την καινοτομία, με πολλαπλά οφέλη για την κοινωνία, τους πελάτες και τους εργαζομένους. Στο πλαίσιο αυτό, συμμετέχει ενεργά σε ερευνητικά έργα, χρηματοδοτεί εσωτερικές δραστηριότητες (όπως η ανάπτυξη εργαλείων/ εφαρμογών/ προϊόντων και δοκιμαστικών υποδομών), αξιολογεί νέες τεχνολογίες και εξοπλισμό, συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα κλπ.

Καινοτομία

Στόχος του Ομίλου είναι να παρέχει καινοτόμες λύσεις στους πελάτες του προκειμένου να βελτιώσει το επίπεδο ζωής των ανθρώπων και να πετύχει την τεχνολογική κατοχύρωση του εμπορικού σήματος της εταιρείας.

Το 2016, ο Όμιλος ΟΤΕ δημιούργησε το Κέντρο Καινοτομίας Πληροφορικής για να προωθήσει την καινοτομία σε όλες τις επιχειρηματικές του λειτουργίες και δραστηριότητες. Το Κέντρο πειραματίζεται με νέες τεχνολογίες τις οποίες εφαρμόζει πιλοτικά διεξάγοντας Proof of Concepts (POCs) σε περιπτώσεις πραγματικής χρήσης (real life use cases), είτε σε συνεργασία με τους ειδικούς σε θέματα τεχνολογικής καινοτομίας του Ομίλου είτε με startups/scaleups, ερευνητικά κέντρα και πανεπιστήμια.

Το Κέντρο Καινοτομίας Πληροφορικής του Ομίλου διαθέτει το δικό του Εργαστήριο Καινοτομίας στο οποίο διεξάγονται πειράματα και αναπτύσσονται νέες τεχνολογίες όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), η Ανάλυση Μεγάλων Όγκων Δεδομένων (Big Data

Analytics), η Εικονική, Επαυξημένη και Μικτή Πραγματικότητα, και η Αλληλεπίδραση Ανθρώπου με Ρομπότ (Human and Robot Interactions). Τα εν λόγω πειράματα πραγματοποιούνται για να διερευνηθούν οι πιθανές εφαρμογές των τεχνολογιών ώστε να στηρίξουν τους επιχειρηματικούς στόχους του Ομίλου ΟΤΕ, όπως η δοκιμή προγραμμάτων χειρισμού συμβάντων (π.χ. chatbots) και προοδευτικών εφαρμογών ιστού (PWA).

Μέσα από τη δράση του, το Κέντρο Καινοτομίας Πληροφορικής επιδιώκει να γεφυρώσει το χάσμα μεταξύ του Ομίλου και του οικοσυστήματος νεοφυών επιχειρήσεων (startup) στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Επιδιώκει τη συνεργασία με startups που διακρίνονται στον τομέα τους, και τη διερεύνηση πιθανών συνεργειών σε POCs με στόχο να πειραματιστεί με νέες τεχνολογίες σε περιπτώσεις

πραγματικής χρήσης για να δημιουργήσει λύσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τόσο του Ομίλου όσο και των πελατών. Μέχρι το τέλος του 2021, η ομάδα του Κέντρου Καινοτομίας Πληροφορικής επικοινωνήσε ή/και εξέτασε πάνω από 182 startups.

- Αναζητά τις καλύτερες εταιρείες startup και βρίσκεται σε διαρκή επικοινωνία με εκκολαπτήρια (incubators)/επιταχυντές (accelerators) και ταμεία που συμμετέχουν σε εκδηλώσεις του οικοσυστήματος startup ή οργανώνει εκδηλώσεις σε συνεργασία με νεοφυείς επιχειρήσεις.
- Κατέχοντας υποστηρικτικό και καθοδηγητικό ρόλο, συμμετέχει σε διαγωνισμούς καινοτομίας παρέχοντας επιχειρηματικές συμβουλές και τεχνογνωσία σε ομάδες startup προκειμένου να τις βοηθήσει να αναπτύξουν την ιδέα τους με βιώσιμο και αποτελεσματικό τρόπο που προσελκύει περισσότερους υποψήφιους πελάτες.

- Συμμετέχει σε εκδηλώσεις για να παρουσιάσει στο ευρύ κοινό την προσέγγιση του όσον αφορά νέες καινοτόμες τεχνολογίες.

- Διοργανώνει Διαγωνισμούς Καινοτομίας (για Ομάδες και Startups) κι έναν εσωτερικό Διαγωνισμό (για τους εργαζομένους του Ομίλου) με στόχο να προωθήσει την ανάπτυξη μιας κουλτούρας και νοοτροπίας καινοτομίας για τους εργαζομένους του.

Κατά τη διάρκεια του 1ου Εσωτερικού Hackathon της COSMOTE **γεννήθηκε η ιδέα για την εφαρμογή Missing Alert**.

Η εφαρμογή αναπτύχθηκε από μία ομάδα νεαρών εργαζομένων, που είχαν οι ίδιοι βίωμα εξαφάνισης στην οικογένειά τους, με σκοπό να συμβάλει στον ταχύτερο εντοπισμό αγνοούμενων. Το Missing Alert app, μια εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από την COSMOTE

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ



ΝΑ ΟΡΑΜΑΤΙΣΤΕΙ
ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΚΑΙ ΝΑ
ΤΟ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ



ΝΑ ΑΝΤΙΛΗΦΘΕΙ ΤΗΝ
ΑΛΛΑΓΗ, ΩΣ ΕΥΚΑΙΡΙΑ
ΚΑΙ ΟΧΙ ΩΣ ΑΠΕΙΛΗ



ΝΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΙ
ΝΑ ΑΙΡΕΙ ΤΟΥΣ
ΦΡΑΓΜΟΥΣ



ΝΑ ΕΦΕΥΡΙΣΚΕΙ ΝΕΟΥΣ ΤΡΟΠΟΥΣ ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ
ΝΑ ΑΠΛΟΠΟΙΕΙ ΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ
ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΚΑΙ **ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΝΑΝ**
ΚΟΣΜΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



για το «Χαμόγελο του Παιδιού», ξεκίνησε τη λειτουργία του το 2020. Η καινοτόμος αυτή εφαρμογή έρχεται να προστεθεί στα εργαλεία που ήδη διαθέτει «Το Χαμόγελο του Παιδιού», αλλά και οι θεσμικοί συναρμόδιοι φορείς, για την πρόληψη και διαχείριση περιστατικών εξαφάνισης. Η διαχείρισή της εφαρμογής γίνεται από την εξειδικευμένη ομάδα του φορέα, η οποία είναι υπεύθυνη για κάθε πληροφορία που αφορά μια εξαφάνιση, με στόχο την αξιολόγηση και την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση της για τον άμεσο εντοπισμό του ατόμου που αναζητείται.

Έρευνα και Ανάπτυξη (R&D)

Το 2009, ο Όμιλος ΟΤΕ δημιούργησε τη Διεύθυνση Έρευνας και Ανάπτυξης για την εδραίωση της τεχνολογικής του υπεροχής. Έκτοτε, μια εξειδικευμένη ομάδα συμμετέχει ενεργά σε χρηματοδοτούμενα έργα R&D με στόχο τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη προηγμένων υποδομών και την ανάδειξη καινοτόμων τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών. Με αυτή του τη δραστηριότητα, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Συμβάλλει στη διαμόρφωση και αξιολόγηση τεχνολογιών επόμενης γενιάς σε πολλούς τομείς (5G/6G, IoT, ITS/C-ITS/CCAM, έξυπνη ενέργεια, έξυπνη πόλη, m/e-health, υπολογιστικό νέφος, κρίσιμες υποδομές, ομοσπονδοποιημένες δοκιμές, απόδοση δικτύων, ασφάλεια και προστασία δεδομένων, κβαντική υπολογιστική κτλ.), αποκτώντας παράλληλα τεχνογνωσία και εμπειρογνωμοσύνη ήδη από τα αρχικά στάδια ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών.
- Εντοπίζει προορατικά νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες (καθετοποιημένες αγορές, προσαρμογή επιχειρηματικών διαδικασιών, συνεργασία με νέους/υπάρχοντες παράγοντες της αγοράς, αξιοποίηση των αποτελεσμάτων έργου κ.λπ.) και δημιουργεί δυνατότητες για την προσφορά καινοτόμων προϊόντων και την υιοθέτηση αναδυόμενων τεχνολογιών.
- Χρηματοδοτεί εσωτερικές δραστηριότητες προσαρμοσμένες στις εσωτερικές ανάγκες της εταιρείας ή/και στις ανάγκες των ερευνητικών έργων, συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης εργαλείων/λύσεων/εφαρμογών (εργαλεία απόδοσης δικτύου, παρακολούθηση/διαχείριση ενέργειας, αυτοματισμοί, λύσεις φυσικής ασφάλειας, μονάδες/εφαρμογές NB-IoT, κ.λπ.) και υποδομές δοκιμών/εργαστηρίων (πέραν των τεχνολογιών αιχμής (NSA/SA 5G network testbed, υποδομή Cloud, πλατφόρμα IoT, εργαστήριο FTTH).
- Συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα στην Ελλάδα και την Ευρώπη με αμοιβαία οφέλη (ανταλλαγή γνώσεων, κοινές δοκιμές, κοινές υποδομές κτλ.)
- Παραμένει πρωτοπόρος των τεχνολογιών αιχμής ενισχύοντας παράλληλα το καινοτόμο προφίλ και το εμπορικό του σήμα.
- Επιδρά στον ψηφιακό μετασχηματισμό και στην επιχειρηματική βιωσιμότητα του.

Για τη συμμετοχή του σε έργα έρευνας και καινοτομίας, ο Όμιλος λαμβάνει εξωτερική χρηματοδότηση (από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή) και κάθε χρόνο εξασφαλίζει πρόσθετη χρηματοδότηση για τα επόμενα 3 χρόνια (χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα νέα έργα που θα προκύψουν).

2009-2021

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ
ΣΕ

>90

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΕ

>800

ΕΤΑΙΡΟΥΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ, ΟΠΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑ ΚΑΙ
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΧΩΡΕΣ



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ

37

ερευνητικά προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο προγραμμάτων/πρωτοβουλιών όπως το πρόγραμμα «Horizon 2020» για την έρευνα και την καινοτομία και το 5G-PPP (Υποδομή 5G -Πρόγραμμα Συνεργασίας Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα).

29

ερευνητικά προγράμματα 5G-PPP που χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και σε 5 έργα Δράσεων Marie Curie, συμβάλλοντας έτσι ενεργά στη διαμόρφωση και αξιολόγηση των μελλοντικών τεχνολογιών, υποδομών και υπηρεσιών 5G, καθώς και των νέων επιχειρηματικών μοντέλων σε διάφορες καθετοποιημένες αγορές

34

ερευνητικά έργα με στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και τα οφέλη για την κοινωνία και το περιβάλλον

Τα παρακάτω έργα επικεντρώνονται στην προστασία του περιβάλλοντος με συνεχή μείωση της κατανάλωσης ενέργειας: SMART5GRID, DAEMON, [Int5Gent](#), [5G-PHOS](#), [5G-EVE](#), [5GENESIS](#), [5G-MOBIX](#), [5G-DRIVE](#), [5G-VICTORI](#), [TESTBED 2](#), [InterConnect](#).

Επιπλέον, τα παρακάτω έργα αφορούν καινοτόμες εφαρμογές με οφέλη για την κοινωνία (μεταφορές - δημόσιες συγκοινωνίες, ποιότητα αέρα, δημόσια ασφάλεια, προστασία της ιδιωτικής ζωής, υγεία - υγειονομική περίθαλψη, διατροφή, τεχνολογία κλπ): Όλα τα έργα 5G-PPP, [BigQ](#), [RESISTO](#), [UNIQORN](#), [CyberTrust](#), [LIFE - SAFE CROSSING](#), [C-ROADS Greece](#), [AEOLUS](#)



Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τα ευρωπαϊκά έργα στα οποία συμμετείχε ο Όμιλος ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στην [ιστοσελίδα του Ομίλου](#)

2.2.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας

Ασφαλής χρήση του Διαδικτύου

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει προγράμματα και δράσεις για την παροχή πληροφοριών και την ευαισθητοποίηση σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου από τα παιδιά.

Προϊόντα και υπηρεσίες για ασφαλή χρήση

Η COSMOTE έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών ειδικά σχεδιασμένων για την πιο ελεγχόμενη και ασφαλή χρήση του διαδικτύου από τα παιδιά.

COSMOTE Family solutions:

Μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών για τους γονείς ώστε να διευκολύνεται η ασφαλής πλοήγηση των παιδιών τους στον ψηφιακό κόσμο.

- **COSMOTE Mobile Family rate plans:** Το 2021, η COSMOTE συνέχισε να προσφέρει ακόμα πιο προσιτές λύσεις κινητής τηλεφωνίας για την οικογένεια. Με τα νέα πακέτα COSMOTE Family GIGAMAX, όλα τα μέλη της οικογένειας μπορούν να απολαύσουν απεριόριστη ομιλία προς όλα τα εθνικά δίκτυα σταθερής και κινητής και να μοιραστούν τον όγκο δεδομένων που προσφέρει το πρόγραμμά τους, από 10 GB ως και Απεριόριστα Δεδομένα. Σε συνδυασμό με τις νέες οικογενειακές υπηρεσίες που επιτρέπουν τον έλεγχο του κόστους κινητής και των μελών του προγράμματος, τα πακέτα COSMOTE Family GIGAMAX αποτελούν μια αξιόπιστη και προσιτή λύση για όλες τις ελληνικές οικογένειες.

- **COSMOTE Family Safety application:** Μια



εξελιγμένη εφαρμογή γονικού ελέγχου για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών στο Διαδίκτυο και τα social media. Το COSMOTE Family Safety application επιτρέπει στους γονείς να παρακολουθούν τον χρόνο που καταναλώνουν τα παιδιά τους online και σε τι είδους δραστηριότητες, να ελέγχουν ποιες εφαρμογές κινητής χρησιμποιούν και πόσο χρόνο αφιερώνουν σ' αυτές. Με το Web Filtering, οι γονείς εμποδίζουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες ενώ μέσω της ειδοποίησης anti-cyberbullying, ενημερώνονται σε περίπτωση που το το παιδί τους έχει υποστεί εκφοβισμό ή λεκτική κακοποίηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ακόμη, ορίζουν τη διάρκεια και τις ώρες που τα παιδιά μπορούν να είναι online και ενεργοποιούν την εφαρμογή γεωγραφικού

εντοπισμού (Geo Location). Οι γονείς μπορούν να διαχειρίζονται από τη συσκευή τους τη διαδικτυακή δραστηριότητα των παιδιών τους σε κάθε είδους συσκευή (κινητά, tablet, laptop, H/Y).

- **COSMOTE Total Security:** Η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει ως στόχο την προστασία του υπολογιστή, του smartphone και του tablet του χρήστη. Περιλαμβάνει Anti-Virus, Anti-Spam, Firewall, Banking Protection, Browsing Protection, και γονικό έλεγχο, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ασφαλής πλοήγηση στο Internet. Η υπηρεσία είναι προσβάσιμη και όταν οι συσκευές βρίσκονται εκτός σύνδεσης. Επίσης, προσφέρει προστασία κατά την πλοήγηση των τηλεφώνων smartphone στο Internet, μέσω Wi-Fi ή μέσω του δικτύου της COSMOTE, και προστατεύει τις συσκευές από κακόβουλο λογισμικό, ιούς και απόπειρες

υποκλοπής στοιχείων (phishing). Στο πλαίσιο αυτό, δεν διατρέχεται ο κίνδυνος υποκλοπής των προσωπικών δεδομένων, ενώ οι ηλεκτρονικές αγορές και συναλλαγές πραγματοποιούνται με ασφάλεια.

- **Υπηρεσίες γονικού ελέγχου από την COSMOTE TV,** για συνδρομητές δορυφορικών υπηρεσιών και υπηρεσιών Streaming. Με αυτές τις υπηρεσίες, οι συνδρομητές μπορούν να ορίσουν το επιθυμητό επίπεδο γονικού ελέγχου και να περιορίσουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένα προγράμματα με βάση τη σήμανση καταλληλότητας. Επιπλέον, οι συνδρομητές μπορούν να περιορίσουν την πρόσβαση σε τηλεοπτικά κανάλια της επιλογής τους.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.3 ΑΣΦΑΛΗΣ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Πληροφόρηση του κοινού

Ενημερωτικές Συναντήσεις σχετικά με την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ: Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ πραγματοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα για την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο από το 2010.

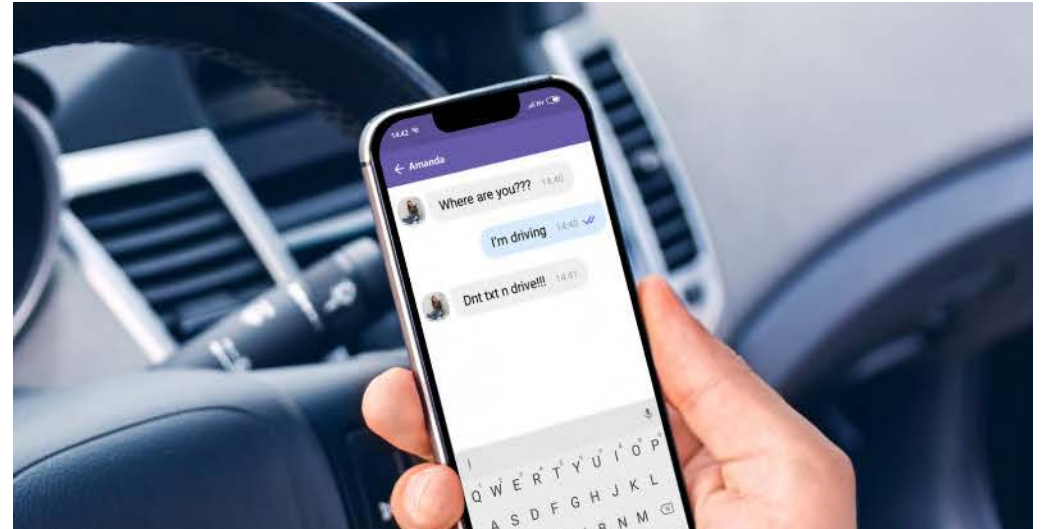
Την περίοδο Σεπτεμβρίου 2020 - Αυγούστου 2021, προσφέρθηκε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα on demand για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο, σε μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Συνεργασία με επίσημους φορείς

• **Το Χαμόγελο του Παιδιού:** Η COSMOTE και ο ΓΕΡΜΑΝΟΣ υποστήριξαν τον «ΟΔΥΣΣΕΑ», το 1ο Κινητό Εργαστήριο Ενημέρωσης, Εκπαίδευσης & Τεχνολογίας στην Ελλάδα. Ο ΟΔΥΣΣΕΑΣ, δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία της Οργάνωσης «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων. Πρωταρχικός στόχος αυτής της πρωτοβουλίας είναι η ενημέρωση μαθητών, γονέων και εκπαιδευτικών για σημαντικά ζητήματα, όπως η ασφαλής χρήση του Διαδικτύου. Το 2021, οι κανόνες τήρησης φυσικών αποστάσεων για την αναχαίτιση της πανδημίας οδήγησαν στην αναβολή των δια ζώσης εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων. Παράλληλα, οι κρίσιμες ελλείψεις στα αποθέματα αίματος του Εθνικού Συστήματος Υγείας ανέδειξαν την ανάγκη για εντατικοποίηση των δράσεων αιμοδοσίας.

Ακριβώς πριν το ξέσπασμα της πανδημίας, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» ένωσε τις δυνάμεις του με τους θεσμούς και τους αρμόδιους φορείς και έθεσε τον «ΟΔΥΣΣΕΑ» στη διάθεση του Συστήματος Δημόσιας Υγείας, προσφέροντας το όχημα στο οποίο θα πραγματοποιηθούν οι αιμοδοσίες. Τα υγειονομικά πρωτόκολλα για την προστασία κατά του COVID-19, όπως αυτά ορίζονται από το Εθνικό Κέντρο Αιμοδοσίας (Ε.ΚΕ.Α), τηρήθηκαν κατά γράμμα με τη δέουσα προσοχή για την εξασφάλιση της ομαλής και ασφαλούς διεξαγωγής της αιμοδοσίας. Το 2021, ο «ΟΔΥΣΣΕΑΣ» φιλοξένησε 27 δράσεις αιμοδοσίας σε εθνικό επίπεδο και σύλλεξε 1.067 μονάδες αίματος για τη στήριξη των Δημόσιων Νοσοκομείων.

• **Διαδικασία Κοινοποίησης και Απόσυρσης Περιεχομένου (NTD):** Η διαδικασία NTD εφαρμόζεται από τη ρουμανική οργάνωση για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών στο Διαδίκτυο (ORAdE.NET), τις υπηρεσίες επιβολής του νόμου, τους Διαχειριστές Δικτύων και τους Παρόχους Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών. Η διαδικασία NTD της Telekom Ρουμανίας συνδέεται με το ORAdE.NET. Συγκεκριμένα, η διαδικασία περιλαμβάνει τη συλλογή και αξιολόγηση αναφορών που αφορούν διαδικτυακό περιεχόμενο το οποίο είναι παράνομο ή επιβλαβές για τα παιδιά. Για όλες τις σχετικές καταγγελίες που υποβάλλονται μέσω των διαφόρων καναλιών επικοινωνίας της εταιρείας, τα αντίστοιχα τμήματα της Telekom Romania ακολουθούν τη διαδικασία NTD. Στη συνέχεια, ο καταγγέλλων πρέπει να απευθυνθεί στην OradeNet.



Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετείχε στην πρωτοβουλία **“ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People in the EU”** μέσω της Deutsche Telekom.

Κινητό τηλέφωνο και οδική ασφάλεια

Η COSMOTE, στο πλαίσιο της δέσμευσης της να συμβάλει στην ασφάλεια όλων, υποστηρίζει δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του

κοινού σχετικά με την υπεύθυνη χρήση κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση.

Είναι μέλος του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» και της συμμαχίας του για την Ασφάλεια και τον Πολιτισμό στον Δρόμο «Δρόμοι στο Μέλλον». Επίσης, για ακόμη μια χρονιά, η COSMOTE υποστήριξε τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης «Ιαβέρης», ενισχύοντας τις δράσεις ευαισθητοποίησης σε θέματα οδικής συμπεριφοράς.

2.2.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες

Υπεύθυνο Marketing

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

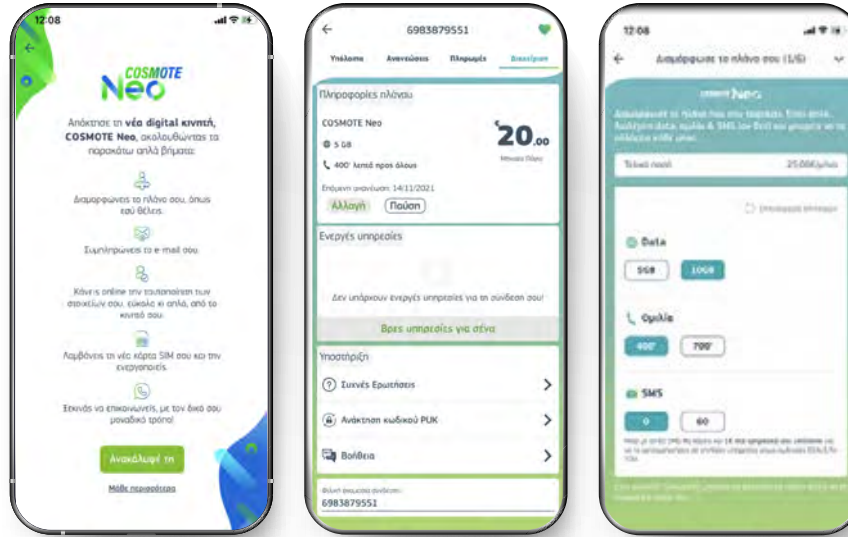
Το διαφημιστικό υλικό ελέγχεται πριν από την δημοσιοποίησή του, προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωσή του με την ισχύουσα νομοθεσία, η καταλληλότητα, η αμεροληψία, και η γνησιότητα του, καθώς και η επίδειξη του δέοντος σεβασμού προς τη διαφορετικότητα.

Στην Ελλάδα, οι εταιρείες ακολουθούν και εφαρμόζουν τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ).

Το 2021, το ΣΕΕ δεν εξέδωσε, σε πρωτοβάθμιο και δευτεροβάθμιο επίπεδο, **καμία απόφαση που αφορούσε τον ΟΤΕ ή την COSMOTE** σχετικά με περιστατικά μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα, οπότε και δεν απαιτήθηκαν τροποποιήσεις στα διαφημιστικά τους μηνύματα.

Επίσης, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή δεν επέβαλε οικονομικές κυρώσεις που να σχετίζονται με το υπεύθυνο μάρκετινγκ και αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Στη Ρουμανία, οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφήμιση και την Επικοινωνία του Ρουμανικού Συμβουλίου Διαφήμισης (RAC). Το 2021, η RAC εξέτασε 1 παράπονο για διαφημιστικές καμπάνιες οι οποίες δεν τηρούσαν τις διατάξεις του Κώδικα και συνέστησε στην Telekom Romania να επανεξετάσει το περιεχόμενο των συγκεκριμένων διαφημιστικών εκστρατειών και να τις τροποποιήσει βάσει του Κώδικα.



Δικαιώματα Πελατών

Η υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι προσβάσιμη μέσω τηλεφώνου, εφαρμογών κινητής, e-mail ή social media καθώς και μέσω του δικτύου λιανικής. Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών, ενώ οι γενικοί όροι υπηρεσιών διατίθενται σε έντυπη μορφή ή αποστέλλονται στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επιπλέον, υφιστάμενοι και υποψήφιοι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν ανά πάσα στιγμή σχετικά με τα δικαιώματά τους και τους Όρους Χρήσης όλων των υπηρεσιών στις επίσημες ιστοσελίδες των επιχειρήσεων. Η ιστοσελίδα κάθε υπηρεσίας περιέχει, μεταξύ άλλων, τα έντυπα αίτησης, καθώς και τους σχετικούς όρους και προϋποθέσεις.

Διαφάνεια στην Τιμολόγηση

Σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να αντιμετωπίζει τα θέματα τιμολόγησης με συνοπτικές, απλές και διαφανείς διαδικασίες, καθώς και να παρέχει υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης στους πελάτες του.

Στην Ελλάδα, η τιμολόγηση ή/και οι υπηρεσίες του ΟΤΕ ελέγχονται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Στη Ρουμανία, η τιμολόγηση των προϊόντων ή/και η παροχή υπηρεσιών της Telekom Romania ρυθμίζεται από την Ρουμανική Εθνική Αρχή Διαχείρισης και Ρύθμισης Επικοινωνιών (ANCOM). Η διαφάνεια των πολιτικών τιμολόγησης

περιλαμβάνει τη δημοσιοποίηση των πληροφοριών τιμολόγησης εντός των προθεσμιών που προβλέπονται από το ρυθμιστικό πλαίσιο. Οι πληροφορίες τιμολόγησης διατίθενται στις ιστοσελίδες των εταιρειών, στα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών και στα ενημερωτικά φυλλάδια.

Επιπλέον, οι πελάτες ενημερώνονται για τα στοιχεία τιμολόγησης και για τυχόν αλλαγές μέσω των λογαριασμών τους. Λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες οικονομικές συνθήκες και ανταποκρινόμενος στις αυξημένες ανάγκες των πελατών για περιορισμό των δαπανών τους, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει διάφορες λύσεις τιμολόγησης που δίνουν στους πελάτες τη δυνατότητα ελέγχου του κόστους. Προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Ανέπτυξε εφαρμογές (apps) για την καλύτερη διαχείριση των προσωπικών λογαριασμών των πελατών, οι οποίες παρέχουν ενημέρωση μέσω μηνυμάτων και αναλυτική περιγραφή των λογαριασμών συνδρομής τους.
- Παρέχει υπηρεσίες ελέγχου κόστους διευκολύνοντας τους πελάτες στη διαχείριση του υπολοίπου και των δαπανών τους.
- Ανέπτυξε πολυάριθμες υπηρεσίες για την αποφυγή πρόσθετων οικονομικών επιβαρύνσεων για τους πελάτες του (π.χ. ενημέρωση λογαριασμού μέσω Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), COSMOTE Mobile Split Bill κλπ.).
- Λάνσαρε τον καινοτόμο ηλεκτρονικό λογαριασμό (e-bill), μια υπηρεσία απλή και ταυτόχρονα αναλυτική. Η εύχρηστη πλατφόρμα e-bill αξιοποιεί νέες τεχνολογίες, επιτυγχάνοντας μεγαλύτερη διαφάνεια και βοηθώντας τους πελάτες να κατανοήσουν καλύτερα τις χρεώσεις τους.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ασφαλή Προϊόντα με Σήμανση για τους Πελάτες

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην παροχή προϊόντων ασφαλείας που συμμορφώνονται με τις ισχύουσες Οδηγίες και τους Κανονισμούς. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν διαθέτει στην αγορά προϊόντα ή υπηρεσίες που υπόκεινται σε απαγορεύσεις.

Ο εξοπλισμός που πωλείται στα καταστήματα λιανικής πώλησης του Ομίλου φέρει τη θεσμοθετημένη σήμανση CE (υποχρεωτική στην ΕΕ) και συμμορφώνεται με τους ισχύοντες εθνικούς και ευρωπαϊκούς κανονισμούς (σε Ελλάδα και Ρουμανία). Ενδεικτικά αναφέρονται το Προεδρικό Διάταγμα 98/2017 για την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/53/ΕΕ περί διαθεσιμότητας ραδιοεξοπλισμού στην αγορά (RED), η Οδηγία 2012/19/ΕΕ περί αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ΑΗΗΕ), η Οδηγία 2011/65/ΕΕ περί περιορισμού των επικίνδυνων ουσιών (RoHS), ο Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2021/340 της Επιτροπής της 17ης Δεκεμβρίου 2020 όσον αφορά τις απαιτήσεις ενεργειακής επισήμανσης των ηλεκτρονικών διατάξεων απεικόνισης, και η Ευρωπαϊκή Οδηγία για τις συσκευασίες και τα απορρίμματα συσκευασιών. Επιπλέον, ο εξοπλισμός για τις υπηρεσίες ADSL/VDSL της COSMOTE συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις οικολογικού σχεδιασμού που προβλέπονται στην Οδηγία 2009/125/ΕΕ (Ecodesign). Εκτός από την



υποχρεωτική σήμανση CE, η συμμόρφωση των συσκευών με τους ευρωπαϊκούς κανονισμούς αποδεικνύεται και με την ευρωπαϊκή δήλωση συμμόρφωσης. Η συσκευή πρέπει να συνοδεύεται από αντίγραφο της δήλωσης ή από μια απλοποιημένη δήλωση η οποία περιλαμβάνει τον σύνδεσμο που παραπέμπει στο πλήρες κείμενο.

Τα κινητά τηλέφωνα συμμορφώνονται με τους κανονισμούς της Διεθνούς Επιτροπής για την Προστασία από Μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) και τη σύσταση 1999/519/ΕΚ του

Συμβουλίου της ΕΕ περί του περιορισμού της έκθεσης του κοινού σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (0 Hz έως 300 GHz).

Όσον αφορά τις συσκευές κινητής τηλεφωνίας, ο Όμιλος ΟΤΕ ζητά από τους προμηθευτές του στοιχεία για τον Ρυθμό Ειδικής Απορρόφησης (Specific Absorption Rate - SAR). Τα συγκεκριμένα στοιχεία διατίθενται στους πελάτες μέσα στις συσκευασίες των προϊόντων, καθώς και κατόπιν αιτήματος στο δίκτυο καταστημάτων λιανικής πώλησης του Ομίλου.

Ο εξοπλισμός ελέγχεται, επίσης, ως προς την αποτελεσματική χρήση του φάσματος που διατίθεται για επίγειες ραδιοεπικοινωνίες, καθώς και ως προς την αποφυγή επιβλαβών παρεμβολών, σύμφωνα με το RED και τις Οδηγίες 2014/30/ΕΕ (EMC) και 2014/35/ΕΕ (LVD) για τον τερματικό εξοπλισμό σταθερής τηλεφωνίας.

Η συσκευασία των προϊόντων περιλαμβάνει ένα λεπτομερές εγχειρίδιο εγκατάστασης ή παρέχεται ο σύνδεσμος απ' όπου μπορεί κανείς να κατεβάσει τις οδηγίες χρήσης και το εγχειρίδιο της συσκευής. Επίσης, διατίθενται εγχειρίδια για την ασφαλή χρήση και εγκατάσταση του εξοπλισμού της COSMOTE και της Telekom Romania Mobile Communications στις αντίστοιχες ιστοσελίδες των εταιρειών.

Οι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να επισυνάπτουν την απαιτούμενη πιστοποίηση των προϊόντων τους και να καταβάλουν αποζημίωση για τυχόν ζημίες λόγω μη συμμόρφωσης με την ευρωπαϊκή και την εθνική νομοθεσία.

Το 2021, δεν επιβλήθηκαν οικονομικές κυρώσεις στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (δηλ. ΟΤΕ, COSMOTE, Telekom Romania Mobile Communications) για περιστατικό μη συμμόρφωσης σχετικά με κάποια από τα προαναφερθέντα θέματα.

2.2.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών



Οι χρήστες της mobile εφαρμογής αυξήθηκαν κατά 14% σε ετήσια βάση, ενώ η βαθμολογία ικανοποίησης διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα με 4,5 αστέρια στο Google Play και στο Apple App Store. Οι πελάτες της COSMOTE απολαμβάνουν περισσότερες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης (selfcare), όπως εύκολη πρόσβαση στους λογαριασμούς τους και στο e-payment, ενεργοποίηση συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας, διαχείριση ζητημάτων ποιότητας υπηρεσιών σταθερής και έλεγχο της χρήσης τους, διαχείριση

της προστασίας των δεδομένων τους, ανανέωση και αναβάθμιση των προγραμμάτων συμβολαίου κ.α. Οι συναλλαγές μέσω της εφαρμογής COSMOTE App και της ιστοσελίδας της COSMOTE αυξήθηκαν σε σχέση με το 2020, με τις συνολικές ηλεκτρονικές πληρωμές λογαριασμών να αυξάνονται κατά 29% και τις συναλλαγές ηλεκτρονικών πωλήσεων κατά 74%, γεγονός που αποδεικνύει την αυξανόμενη εμπιστοσύνη και προθυμία των καταναλωτών να χρησιμοποιούν τα ψηφιακά self-service κανάλια της COSMOTE.

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

ΤΟ 2021, Η COSMOTE ΔΙΑΤΗΡΗΣΕ ΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΝΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΗΣ ΜΙΑ ΚΟΡΥΦΑΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΑ,

μέσα από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης και τα «ταξίδια» των πελατών, εστιάζοντας στην ψηφιακή εμπειρία, μια ανάγκη που προέκυψε επιτακτικά από την πανδημία και τις αυξημένες ανάγκες για πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στην επιβράβευση των πελατών και στην υποστήριξη τους σε ώρα ανάγκης. Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η COSMOTE πραγματοποίησε πλήθος πρωτοβουλιών επιβράβευσης, προσφέροντας στους πελάτες δωρεάν λεπτά ομιλίας, δεδομένα και ημερήσια TV pass είτε μέσω των εφαρμογών COSMOTE και What's Up είτε αυτομάτως. Επιπλέον, προσέφερε

δωρεάν πακέτα δεδομένων και ομιλίας σε 1,1 εκατ. πελάτες που επλήγησαν από φυσικές καταστροφές, όπως σεισμοί, πλημμύρες και πυρκαγιές, με στόχο να διευκολύνει τη συνδεσιμότητα των ανθρώπων και να τους στηρίξει σε αυτές τις δύσκολες στιγμές.

Η COSMOTE ακολουθεί μια πελατοκεντρική προσέγγιση με κύριο γνώμονα τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πελατών. Το 2021, οι αρμόδιες

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ομάδες της COSMOTE παρέιχαν στους πελάτες την καλύτερη εμπειρία χρήσης, προσφέροντας προϊόντα υψηλής ποιότητας και διαφανή τιμολόγηση. Παράλληλα, ανταποκρίθηκαν τάχιστα στις ανάγκες τους και παρέιχαν βοήθεια σχετικά με τα αιτήματά τους.

- Το 2021, η COSMOTE επανασχεδίασε και βελτίωσε το πρόγραμμα «Voice of The Customer» με την εισαγωγή μιας νέας πλατφόρμας ερευνών που καταγράφει τα σχόλια των πελατών όχι μόνο μετά από συναλλαγές και «ταξίδια», αλλά και αναφορικά με την πελατειακή σχέση και την εμπειρία από τη χρήση των προϊόντων. Εκτός από τις βαθμολογίες ικανοποίησης και προσπάθειας πελατών, το Net Promoter Score (NPS) κατέστη ο κοινός βασικός δείκτης επίδοσης (KPI) για όλες τις έρευνες, ενώ η γνωστοποίηση των σχολίων των πελατών στους υπαλλήλους ενίσχυσε τη φωνή των πελατών. Τα βελτιωτικά μέτρα που έλαβε η εταιρεία για τη διαχείριση του «**ταξιδιού του πελάτη**» βοήθησαν να αυξηθεί η ικανοποίηση των πελατών σχετικά με τη συνολική τους εμπειρία και να μειωθεί η προσπάθεια που καταβάλλεται από πλευράς τους.

- Η ομάδα των **Customer Experience Ambassadors** συνέχισε να συμμετέχει ενεργά στη διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης προϊόντων, εκπροσωπώντας αποτελεσματικά τους πελάτες ακόμα και μέσα στην περίοδο της πανδημίας. Με 918 συμμετοχές σε δοκιμές φιλικών προς τον χρήστη υπηρεσιών (Friendly User Tests) και εργαστήρια σχεδιασμού, οι ταλαντούχοι Ambassadors συνέβαλαν στη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών χρήσης προϊόντων. Η επιτυχία του εν λόγω Προγράμματος, που αφορά την αλλαγή της κουλτούρας στην εξυπηρέτηση πελατών, αντανακλάται στο υψηλό NPS του

Προγράμματος που ανέρχεται στις 77 μονάδες.

- Το πρόγραμμα επιβράβευσης «**COSMOTE DEALS FOR YOU**», το οποίο παρέχει στους συνδρομητές COSMOTE αποκλειστικά προνόμια και προσφορές σε συνεργασία με κορυφαίες εταιρείες, συνέβαλε σημαντικά στην ενίσχυση της αφοσίωσης και της ικανοποίησης των πελατών. Το 2021 προστέθηκαν περισσότερες συνεργασίες στο πρόγραμμα που οδήγησαν και σε αντίστοιχη αύξηση των προνομίων που προσφέρονται στους πελάτες της COSMOTE. Επιπλέον, η πλατφόρμα εμπλουτίστηκε με σχετικές online προσφορές και λύσεις κατά την περίοδο των lockdown.
- **Προσωποποιημένες ανταμοιβές και δώρα επικοινωνίας** προσφέρθηκαν στους πελάτες του Ομίλου κατά το 2021, είτε στα καταστήματα είτε μέσω εκστρατειών στο My COSMOTE app. Με αυτή την πρωτοβουλία, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να διευκολύνει τις ανάγκες των πελατών για διαρκή επικοινωνία και να επιβραβεύσει την αφοσίωσή τους. Το **DATA ME NOW** είναι ένα δώρο self-care για τους πελάτες, οι οποίοι το χρησιμοποίησαν σε μεγάλο βαθμό μέσω της εφαρμογής My COSMOTE App, τις στιγμές που χρειάζονταν απεριόριστα GB. Η προληπτική δραστηριοποίηση και η παροχή βοήθειας στους πελάτες ώστε να ανακάμψουν από μια δύσκολη κατάσταση, οδηγεί στην ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας του πελάτη.

Διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων

.....
 Η δέσμευση του Ομίλου να αναθεωρεί τον τρόπο λειτουργίας του και να επιδιώκει τη βελτίωση της εμπειρίας που παρέχει στους πελάτες αποτέλεσε την κινητήρια δύναμη για την επίτευξη της



αναδιοργάνωσης της δομής διαχείρισης παραπόνων. Στόχος του Ομίλου ήταν η εξάλειψη των πολλαπλών επιπέδων στη διαχείριση των αιτημάτων προκειμένου να μειώσει την διαχείριση (end-to-end management) των παραπόνων στον μικρότερο δυνατό χρόνο. Κατά συνέπεια, η διαχείριση διενεργείται αποκλειστικά από τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Η επιλογή αυτή απαιτούσε την πρόσθετη ενίσχυση των εργαζομένων πρώτης γραμμής με τα απαραίτητα εργαλεία και δεξιότητες.

Επιπρόσθετα, στη νέα ψηφιακή εποχή, οι απαιτήσεις των πελατών αλλάζουν συνεχώς, δημιουργώντας την ανάγκη για μια εξυπηρέτηση πιο γρήγορη, πιο εύκολη, πιο απλή και πάνω απ' όλα πιο προσωπική.

Προχωρώντας στη νέα εποχή, με μήνυμά μας το #asto_pano_μου («Αστο πάνω μου»), θέτουμε ως απόλυτη προτεραιότητά μας να προσφέρουμε σε κάθε Πελάτη μια effortless εμπειρία (Zero Effort) όταν έρχεται σε επαφή μαζί μας, σε κάθε μας κανάλι, φυσικό ή ψηφιακό (Omni-Channel Customer Experience).

Κατανοούμε τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών, ανταποκρινόμαστε με ευελιξία και διορατικότητα και

προσφέρουμε υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση, προκειμένου να κάνουμε την καθημερινότητά τους καλύτερη. Δίνουμε λύσεις με την πρώτη επαφή (FCR- First Contact Resolution) και όταν αυτό δεν μπορεί να επιτευχθεί, δεσμευόμαστε να αναλάβουμε, με υπευθυνότητα και συνέπεια, την παρακολούθηση του αιτήματός τους και να διασφαλίσουμε την επίλυσή του, επιτυγχάνοντας έτσι λιγότερα παράπονα και περισσότερους ενθουσιασμένους και πιστούς πελάτες.

Το 2021, η Εξυπηρέτηση Πελατών της COSMOTE αντιμετώπισε αποτελεσματικά αιτήματα των πελατών που αφορούσαν τις υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και συνδρομητικές τηλεόρασης. Ενδεικτικά:

- Το ενιαίο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων τεχνικής υποστήριξης **ONE Ticket** επιτρέπει στους πελάτες να υποβάλλουν και να διαχειρίζονται όλα τους τα αιτήματα. Το ONE Ticket αφορά αιτήματα τόσο τεχνικής όσο και εμπορικής στήριξης, και είναι εγκατεστημένο σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης πελατών: στα τηλεφωνικά κέντρα, το MyCOSMOTE App και τα καταστήματα. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται ένα κοινό σύστημα πληροφόρησης σχετικά με τα αιτήματα καθώς και η διαφάνεια στα σημεία επαφής των καταναλωτών και στις λειτουργίες. Ως αποτέλεσμα, το σύστημα ONE Ticket βελτιώνει την εμπειρία των πελατών με την επίτευξη μιας ενιαίας πολύ-καναλικής εμπειρίας πελάτη.
- **Live chat** μέσω portal και mobile app για άμεση και διαδραστική επικοινωνία.
- **Live e-store:** Νέο ψηφιακό κανάλι που συνδυάζει live streaming, chat και τηλεφωνική επικοινωνία και συμβάλλει στην αύξηση των ηλεκτρονικών πωλήσεων και στην ποιότητα των δυναμικών πωλήσεων.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- **Βιντεοκλήσεις στην νοηματική γλώσσα μέσω portal:** Η ομάδα της εξυπηρέτησης πελατών προσφέρει εξατομικευμένη επικοινωνία με την πραγματοποίηση βιντεοκλήσεων για πελάτες που χρειάζονται υποστήριξη στη νοηματική γλώσσα. Επιπλέον, επιτρέπει σε άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής να αποκτήσουν μεγαλύτερη αυτονομία κατά τις προσωπικές τους συναλλαγές.
- **COSMOTE@YourService:** Το COSMOTE@YourService αποτελεί ένα επιπλέον επίπεδο τεχνικής υποστήριξης. Οι σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών και πιστοποιημένοι συνεργάτες παρέχουν λύσεις σε όλους τους οικιακούς και εταιρικούς πελάτες, είτε απομακρυσμένα είτε στον χώρο τους. Το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών του COSMOTE@YourService αναπτύσσεται συνεχώς για να παρέχει τεχνολογικά προηγμένη στήριξη στους πελάτες. Ενδεικτικά, το COSMOTE@YourService προσφέρει βελτιωμένες λύσεις σε θέματα συνδεσιμότητας, πλεγματικών δικτύων και έξυπνης κατοικίας (smart home).
- **COSMOTE UFixIt:** Εξειδικευμένοι σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών, αποκτώντας πρόσβαση στην κάμερα του κινητού, βοηθούν τον πελάτη βήμα-βήμα να επιλύσει το τεχνικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει.
- **Ομάδα Εμπειρογνομώνων** εργάζεται για την κάλυψη κάθε ανάγκης των πελατών, παρέχοντας άμεση, πλήρη και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση. Αποστολή τους είναι να διεκπεραιώνουν σε μία επαφή με τον πελάτη όλα τα απαιτητικά ζητήματα, παρέχοντας ευελιξία και εξαιρετική εμπειρία για τους πελάτες (εσωτερικούς και εξωτερικούς).
- **Social media,** ειδική ομάδα που διαχειρίζεται όλα τα σχόλια των πελατών που αναρτώνται στις σελίδες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης του Ομίλου (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn κτλ.)

ΕΛΛΑΔΑ
 ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ
 ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2021


ASR (Αυτοματοποιημένη αναγνώριση ομιλίας): Συγχώνευση της εφαρμογής ΟΤΕ-COSMOTE Customer Care IVR και δημιουργία μιας ενιαίας φωνητικής εφαρμογής μέσω της υπηρεσίας AI Self-Service. Η νέα αυτή εφαρμογή περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα εργαλεία για την υλοποίηση της στρατηγικής πολύ-καναλικού μάρκετινγκ και εμπειρίας πελάτη (omni-channel Customer Experience CX), συμβάλλοντας στη βελτιωμένη εμπειρία πελάτη μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ψηφιακών καναλιών. Το 2021, καταγράφηκαν περισσότερες από 25 περιπτώσεις αυτοεξυπηρέτησης.

AI Chatbox: Ανάπτυξη εφαρμογής ψηφιακού βοηθού που συνομιλεί online με τους πελάτες του Ομίλου μέσω δωρεάν λειτουργίας chat. Ο ψηφιακός βοηθός σχεδιάστηκε ώστε να προσομοιώνει πειστικά τον τρόπο με τον οποίο θα συνομιλούσε ένας άνθρωπος, εκπαιδευοντας τους πελάτες να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες της εφαρμογής My COSMOTE App και της ιστοσελίδας της εταιρείας. Το 2021, καταγράφηκαν περισσότερες από 100 περιπτώσεις αυτοεξυπηρέτησης (οδηγίες, deep links, κτλ.)

Μηχανισμός Επαλήθευσης Επίλυσης Βλάβης (RVM - Resolution Verification Mechanism): Μηχανισμός για την παρακολούθηση της απόδοσης μιας γραμμής σταθερής τηλεφωνίας αμέσως μετά την ολοκλήρωση της επίλυσης της βλάβης, ώστε να

εντοπίζει τυχόν παρατυπίες και να ενεργοποιεί προληπτικές ενέργειες.

YouTube: Μέσω βίντεο στο YouTube, που στόχο έχουν να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πελατών και να επιλύσουν τα ζητήματα που τους απασχολούν, παρασχέθηκαν σημαντικές, αποτελεσματικές και κατανοητές οδηγίες στους πελάτες. Το 2021, η playlist COSMOTE Hints & Tips προβλήθηκε περισσότερες από 1.060.000 φορές.

F2R@App: Ενίσχυση των λειτουργιών self-care στις διαδικασίες ολιστικής (e2e) διαχείρισης προβλημάτων και τεχνικής υποστήριξης. Ενδεικτικά: ατομικοί έλεγχοι βλαβών, διαχείριση Wi-Fi, κατάσταση επίλυσης βλαβών κτλ. Η ανάπτυξη των δυνατοτήτων self-care αποτελεί έναν από τους ακρογωνιαίους λίθους του προγράμματος Fault-to-Repair (F2R).

Digital On Boarding: Επιτρέπει στους πελάτες να υποβάλλουν πλήθος αιτημάτων και παραγγελιών, μέσω μιας αυτοματοποιημένης ηλεκτρονικής διαδικασίας, χρησιμοποιώντας το smartphone τους. Όλες οι απαραίτητες ενέργειες για μια συναλλαγή πώλησης (ταυτότητα πελάτη, υπογραφή δικαιολογητικών και συμβάσεων) πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά μέσω του smartphone, παρέχοντας στον πελάτη μια ολοκληρωμένη και πλήρη ψηφιακή εμπειρία.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ
 ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ
 ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2021


Προκειμένου όλο και περισσότεροι Ρουμάνοι να απολαμβάνουν απεριόριστο internet, απεριόριστα λεπτά και SMS προς εθνικά δίκτυα και μια ικανοποιητική σχέση ποιότητας-τιμής, η Telekom Romania ανακοίνωσε τη διάθεση εμπορικών προσφορών που είναι αφιερωμένες στην «σεζόν του έρωτα». Έτσι, όσοι μετέφεραν τη συνδρομή τους στο δίκτυο της εταιρείας, από τις 8 Φεβρουαρίου 2021, είχαν τη δυνατότητα να αγοράσουν τη συνδρομή Nelimitat M με έκπτωση 50% για τους πρώτους 12 μήνες, για την οποία πλήρωναν μόνο 3 ευρώ/μήνα (συμπ. ΦΠΑ).

Οι πελάτες μπορούσαν επίσης να επιλέξουν την αγορά κινητού τηλεφώνου σε δόσεις που ήταν εντεταγμένες στον μηνιαίο λογαριασμό Telekom, χωρίς τραπεζική πίστωση, χωρίς τόκους και χωρίς προκαταβολή. Μπορούσαν να επιλέξουν, για παράδειγμα, μεταξύ των Samsung Galaxy A21s και Huawei P Smart 2021, πληρώνοντας με δόσεις, μόνο 6 ευρώ/μήνα (συμπ. ΦΠΑ), τα οποία ήταν διαθέσιμα μαζί με τη συνδρομή Nelimitat M, για την οποία επωφελήθηκαν από έκπτωση 50% τους πρώτους 12 μήνες.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Έρευνες Πελατών

Το 2021 πραγματοποιήθηκε πλήθος ερευνών ικανοποίησης πελατών με στόχο τη συλλογή απόψεων και σχολίων (feedback) σχετικά με τις πελατειακές σχέσεις, τα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης στα σημεία επαφής της COSMOTE.

Το 2021, η COSMOTE επανασχεδίασε και βελτίωσε το πρόγραμμα «Voice of The Customer» με την εισαγωγή μιας νέας πλατφόρμας ερευνών που καταγράφει τα σχόλια των πελατών όχι μόνο μετά από συναλλαγές και «ταξίδια», αλλά και αναφορικά με την πελατειακή σχέση και την εμπειρία από τη χρήση των προϊόντων. Εκτός από τις βαθμολογίες ικανοποίησης και προσπάθειας πελατών, το Net Promoter Score (NPS) κατέστη ο κοινός βασικός δείκτης επίδοσης (KPI) για όλες τις έρευνες, ενώ η γνωστοποίηση των σχολίων των πελατών στους υπαλλήλους ενίσχυσε τη φωνή των πελατών. Τα βελτιωτικά μέτρα που έλαβε η εταιρεία για τη διαχείριση του «ταξιδιού του πελάτη» βοήθησαν να αυξηθεί η ικανοποίηση των πελατών σχετικά με τη συνολική τους εμπειρία και να μειωθεί η προσπάθεια που καταβάλλεται από πλευράς τους

Ενδεικτικά, το 2021, οι εταιρείες του Ομίλου διατήρησαν υψηλές βαθμολογίες στον **Δείκτη Αφοσίωσης TRI*M Loyalty Index**¹, που υποδηλώνει δυνατή αφοσίωση πελάτη. Επιπλέον, οι εταιρείες

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021²

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΩΣ «ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗΣ, ΠΟΛΥ ΚΑΛΗΣ Η ΚΑΛΗΣ».

ΕΛΛΑΔΑ

85%

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

80%

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΑΝΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΝΑ ΑΙΣΘΑΝΟΝΤΑΙ ΟΤΙ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ **ΣΕ ΚΑΛΑ ΧΕΡΙΑ**

ΕΛΛΑΔΑ

82%

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

77%

σημείωσαν υψηλές επιδόσεις στην ερώτηση «Πώς θα αξιολογούσατε την εταιρεία ως προς το: Η εταιρεία με κάνει να νιώθω ότι βρίσκομαι σε καλά χέρια», με την πλειονότητα των πελατών να απαντά «Εξαιρετική, Πολύ καλή ή Καλή» (-2 μονάδες σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Πελατών του 2021, το 85% των πελατών στην Ελλάδα αξιολόγησαν τη συνολική απόδοση της εταιρείας ως

«Εξαιρετική, Πολύ Καλή ή Καλή». Παρομοίως στη Ρουμανία το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 80%.

Ως προς το αν η εταιρεία κάνει τους πελάτες να αισθάνονται ότι βρίσκονται σε καλά χέρια, το 82% των πελατών στην Ελλάδα και το 77% των πελατών στη Ρουμανία την αξιολόγησαν ως «Εξαιρετική, Πολύ Καλή ή Καλή».



ΒΡΑΒΕΙΑ
2021

ΤΟ 2021, Η COSMOTE E-VALUE ΕΛΑΒΕ:

ΧΡΥΣΟ ΒΡΑΒΕΙΟ

στα **Mobile Excellence Awards** στην κατηγορία **Improve Customer Service and Retention** για το chatbox «COSMOTE My Personal Assistant».

1 Η έρευνα TRI*M Loyalty Survey, σχεδιασμένη σε διεθνές επίπεδο, μετρά και παρακολουθεί την αφοσίωση των πελατών στις χώρες όπου δραστηριοποιείται η DT.

2 Αποτελέσματα της Έρευνας Αφοσίωσης TRI*M 2021. Αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης και αξιολόγηση της εμπιστοσύνης του πελάτη

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Δέσμευση για την Κοινωνία

4,1εκατ.

ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ

€2,7εκατ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ
ΤΟ 2021

2,6εκατ.

ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ, ΑΠΟ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ
ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Σ' αυτό το κεφάλαιο:

2.3.1 Κοινωνική Συνεισφορά	130
2.3.2 Ψηφιακή Ένταξη για Όλους	132
2.3.3 Κοινωνικές Δράσεις	142
2.3.4 Εθελοντισμός Εργαζομένων	144

2.3.1 Κοινωνική Συνεισφορά



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΟΣ ΚΟΣΜΟΥ ΚΑΛΥΤΕΡΟΥ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ.

Στόχος του είναι να καλύψει βασικές και τρέχουσες ανάγκες της κοινωνίας μέσα από μια ευρεία γκάμα μακροπρόθεσμων κοινωνικών προγραμμάτων και νέων πρωτοβουλιών. Ο Όμιλος τοποθετεί την τεχνολογία στην καρδιά της κοινωνικής του συνεισφοράς παρέχοντας σημαντικά εργαλεία για την ανάπτυξη μίας ψηφιακής κοινωνίας ίσων ευκαιριών, ενώ ταυτόχρονα υποστηρίζει άλλες σημαντικές ανάγκες με στόχο την ευημερία της κοινωνίας και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων.

Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ
3 ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΔΡΑΣΕΩΝ



ΔΡΑΣΕΙΣ
ΨΗΦΙΑΚΗΣ
ΕΝΤΑΞΗΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ
ΔΡΑΣΕΙΣ



ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.1 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

Διαχείριση και Παρακολούθηση Κοινωνικών Προγραμμάτων

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναπτύσσει συστηματικά εσωτερικούς μηχανισμούς και διαδικασίες με στόχο τη βέλτιστη διαχείριση όλων των προγραμμάτων και πρωτοβουλιών κοινωνικής συνεισφοράς που υλοποιεί. Ενδεικτικά:

- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος και η Ανώτατη Διοίκηση επιβλέπουν τους στόχους και τη στρατηγική των σημαντικότερων κοινωνικών δράσεων και λαμβάνουν τακτική πληροφόρηση σχετικά με τα υλοποιούμενα κοινωνικά προγράμματα.
- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος εγκρίνει το σύνολο των κοινωνικών χορηγιών και δωρεών, μετά την αναθεώρηση και έγκριση τους από τον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ (στην Ελλάδα) ή τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (στη Ρουμανία).
- Έχει καθιερωθεί συστηματικός διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Με γνώμονα τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών, προτείνονται νέες κοινωνικές πρωτοβουλίες ενώ συλλέγονται δεδομένα προκειμένου να υπολογιστεί ο αντίκτυπος των προγραμμάτων στην κοινωνία.

Η αξιολόγηση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου ΟΤΕ βασίζεται στο μοντέλο του Business for Societal Impact (πρώην LBG) για τη μέτρηση των κοινωνικών προγραμμάτων σε επίπεδο συνεισφοράς (inputs), παραγόμενων ωφελειών (outputs) και επιπτώσεων (impacts). Το μοντέλο αυτό είναι συμβατό με διεθνείς δείκτες και πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη, όπως ο Dow Jones Sustainability Index (DJSI), οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) και η μεθοδολογία Social Return on Investment (SROI) για τη μέτρηση κοινωνικής απόδοσης επενδύσεων.

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

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

€2,7 εκατ.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ
(ΣΕ ΕΙΔΟΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ)

€2,5 εκατ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

€2,9 εκατ.

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ*

ΣΕ ΕΙΔΟΣ
19%

4,1 εκατ.

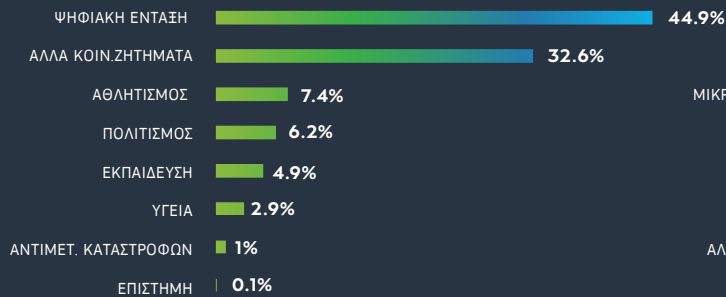
ΟΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ

2,6 εκατ.

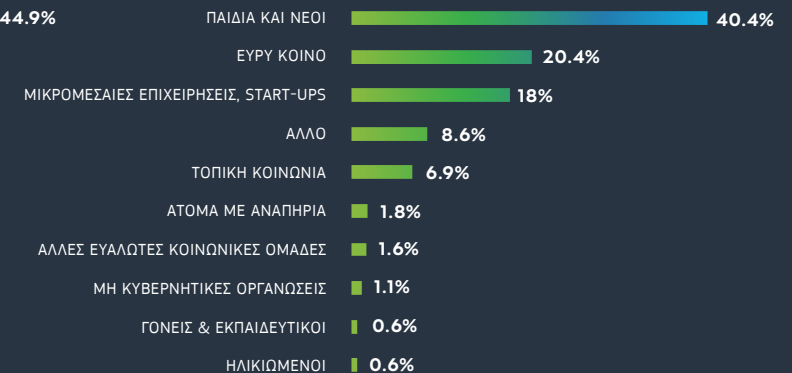
ΟΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ (ΑΜΕΣΟΙ ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΟΙ)
ΑΠΟ ΔΡΑΣΕΙΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΝΤΑΣΗΣ



ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟ



* Συμπερ. του κόστους για την υλοποίηση των δράσεων και της εθελοντικής συμμετοχής εργαζομένων εν ώρα εργασίας.

2.3.2 Ψηφιακή Ένταξη για όλους



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΠΡΟΣ ΜΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

που υιοθετεί και ενσωματώνει τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, ενώ αξιοποιεί στο έπακρο τις αμέτρητες δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία.

Ο Όμιλος στοχεύει να καταστήσει την τεχνολογία προσβάσιμη σε όλους, να προωθήσει την ψηφιακή ένταξη και να διαμορφώσει ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στην ψηφιακή εποχή. Κύρια προτεραιότητα του είναι να προσφέρει τεχνολογικές δυνατότητες σε όλους και να εξαλείψει τις ανισότητες και τα εμπόδια, έτσι ώστε ο καθένας μας να μπορέσει να επωφεληθεί από τις σημερινές ευκαιρίες και να οικοδομήσει ένα καλύτερο και πιο βιώσιμο μέλλον.

Ο Όμιλος διευκολύνει την ψηφιακή ένταξη όλων των ατόμων, παρέχοντας ψηφιακές δεξιότητες και μέσα, προωθώντας, παράλληλα, την υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας. Πιο συγκεκριμένα, η προσέγγιση του Ομίλου για την ψηφιακή ένταξη του κοινωνικού συνόλου στηρίζεται σε τρεις πυλώνες:

- **Δεξιότητες:** ανάπτυξη και προώθηση ψηφιακών δεξιοτήτων, εξασφαλίζοντας την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση των τεχνολογικών μέσων.
- **Πρόσβαση:** δωρεάν παροχή βασικών υποδομών, προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ.
- **Προσιτότητα:** προσιτές υπηρεσίες ΤΠΕ, μέσω ειδικών τιμών και εκπάσεων προς συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες.

Προς την κατεύθυνση αυτή, ο Όμιλος σχεδιάζει και υλοποιεί πρωτοβουλίες που απευθύνονται σε άτομα κάθε ηλικίας και κοινωνικοοικονομικού υπόβαθρου, με όραμα να επιδράσει θετικά στις ζωές ~15 εκατομμυρίων ανθρώπων μέσω πρωτοβουλιών ψηφιακής ένταξης έως το 2024.

Εκπαιδευτική Ρομποτική και STEM

Η COSMOTE είναι μία από τις πρώτες εταιρείες που επενδύει συστηματικά στη διάδοση της εκπαιδευτικής ρομποτικής και της μεθόδου STEM (Επιστήμη - Τεχνολογία - Μηχανική - Μαθηματικά) στην εκπαίδευση στην Ελλάδα, τα τελευταία 7 χρόνια. Η εταιρεία έχει υλοποιήσει μια σειρά δράσεων, σε συνεργασία με τον μη κερδοσκοπικό Οργανισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και Επιστήμης «WRO Hellas», συμβάλλοντας στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων περισσότερων από 170.000 παιδιών και δασκάλων.

Σημαντικότερα Επιτεύγματα και Πρωτοβουλίες

- **Πανελλήνιος Διαγωνισμός Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για μαθητές όλων των σχολικών βαθμίδων (νηπιαγωγείο, δημοτικό, γυμνάσιο, λύκειο).** Παρά τις προκλήσεις αυτής της χρονιάς, πάνω από 500 μαθητικές ομάδες δήλωσαν συμμετοχή στον Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής 2021. Υπό το θέμα «21ος αιώνας: Άνθρωποι, δίκτυα, τεχνητή νοημοσύνη», οι ομάδες παρουσίασαν καινοτόμες ιδέες και ποικίλες ρομποτικές λύσεις ανά διαγωνιστική κατηγορία κατά τη διάρκεια των τελικών του Διαγωνισμού, τους οποίους παρακολούθησαν 5.000 άτομα μέσω online streaming. Τα τελευταία 7 χρόνια, έχουν συμμετάσχει στους διαγωνισμούς πάνω από 25.000 μαθητές.
- **Σεμινάρια κατάρτισης εκπαιδευτών-προπονητών:** Στο πλαίσιο των Πανελλήνιων Διαγωνισμών Εκπαιδευτικής Ρομποτικής, πραγματοποιήθηκαν ειδικά εργαστήρια και

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

διαδικτυακά σεμινάρια κατάρτισης των εκπαιδευτών-προπονητών με σκοπό τη διάδοση της εκπαιδευτικής ρομποτικής και της μεθόδου STEM σε σχολεία σε όλη τη χώρα. Επιπλέον, στο διαδίκτυο είναι διαθέσιμο εκπαιδευτικό υλικό σχετικά με τον προγραμματισμό και την εκπαιδευτική ρομποτική για εκπαιδευτικούς και μαθητές. Τα τελευταία 7 χρόνια, έχουν εκπαιδευτεί πάνω από 7.000 δάσκαλοι και το εκπαιδευτικό υλικό που είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο καταγράφει πάνω από 4.000 downloads.

- **Εξοπλισμός και Εκπαιδευτικό υλικό:** Η COSMOTE παρέχει στα σχολεία πακέτα εκπαιδευτικής ρομποτικής και στηρίζει την WRO Hellas στην ανάπτυξη και τη διανομή εκπαιδευτικού υλικού. Τα τελευταία 7 χρόνια, η COSMOTE έχει προσφέρει περίπου 600 πακέτα εκπαιδευτικής ρομποτικής σε σχολεία στην Ελλάδα ενώ το ειδικό εκπαιδευτικό υλικό για τη ρομποτική και τον προγραμματισμό που απευθύνεται σε δασκάλους και παιδιά καταγράφει πάνω από 4.000 downloads.
- **Junior Engineer Academy στην Ελλάδα:** Το Junior Engineer Academy (JEA) είναι ένα διετές εκπαιδευτικό πρόγραμμα που διοργανώνεται από το Ίδρυμα της Deutsche Telekom κι ενσωματώνεται στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα σε συνεργασία με τον στρατηγικό εταίρο της COSMOTE, τον εκπαιδευτικό φορέα STEM Education. Για τον σκοπό αυτό, επιλέχθηκαν 16 Γυμνάσια στην Ελλάδα στα οποία εγκαταστάθηκε ειδικός εξοπλισμός και πραγματοποιήθηκαν ειδικά σεμινάρια κατάρτισης για τους εκπαιδευτικούς, προκειμένου να διδάξουν μαθήματα μηχανικής στους μαθητές. Το 2020, 640 παιδιά από 16 Γυμνάσια εκπαιδεύτηκαν στο πλαίσιο του Junior Engineer Academy. Λόγω της πανδημίας, το πρόγραμμα θα ολοκληρωθεί εντός του 2022 με τη συμμετοχή 1.500 μαθητών γυμνασίου απ' όλη την χώρα, με στόχο τη βελτίωση των δεξιοτήτων τους σε μαθήματα όπως η μηχανική, η φυσική και τα μαθηματικά.



- **Εκπαιδευτικά σεμινάρια STEM στο Μουσείο Ομίλου ΟΤΕ:** Το Μουσείο πραγματοποιεί εκπαιδευτικά σεμινάρια STEM για σχολικές ομάδες (από όλες τις τάξεις δημοτικού και γυμνασίου) και για παιδιά ηλικίας 6-12 ετών. Το 2021, λόγω των περιορισμών που επέβαλε η πανδημία, τα εκπαιδευτικά σεμινάρια STEM πραγματοποιήθηκαν τόσο διαδικτυακά όσο και δια ζώσης και απευθύνονταν σε παιδιά ηλικίας 6 έως 12 ετών. Τα παιδιά εκπαιδεύτηκαν όσον αφορά στον προγραμματισμό και στη σύνθεση κωδίκων (coding) με τη χρήση των προγραμμάτων Scratch Junior και Scratch 3.0. 344 άτομα πήραν μέρος στα προαναφερθέντα προγράμματα.
- **Ταινίες σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική-STEM:** Η COSMOTE δημιούργησε την πρώτη ταινία μυθοπλασίας «ROBOGIRL», και το πρώτο ντοκιμαντέρ σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική «THE REAL ROBOKIDS» στην Ελλάδα. Το 2021, το ντοκιμαντέρ «The Real Robokids» κέρδισε τον «Αργυρό Λέοντα» στο Διεθνές Φεστιβάλ Cannes Lions 2020/2021, στην κατηγορία Entertainment Lions - Non-fiction Film Over 30 minutes. Οι ταινίες, που έχουν προβληθεί πάνω από 7 εκατ. φορές, είναι διαθέσιμες στο κανάλι της COSMOTE στο YouTube.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ



11η συνεχόμενη χρονιά Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων

Το 2021, λόγω των συνθηκών που προκάλεσε η πανδημία COVID-19, το Μουσείο προσέφερε προγράμματα εκπαίδευσης, τα οποία ήταν κυρίως ψηφιακά. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα του Μουσείου απευθύνονται σε σχολικές ομάδες και περιλαμβάνουν **ξεναγήσεις, ρομποτική, προγράμματα STEM, και βιντεοσκοπημένο υλικό που παρέχει πληροφορίες σχετικά με την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο.** Ήταν η πρώτη φορά που το Μουσείο πραγματοποίησε διαδικτυακά εικαστικά εργαστήρια τα οποία απευθύνονταν σε δημοτικά σχολεία που βρίσκονται σε δυσπρόσιτες περιοχές της Ελλάδας, και αφορούσαν τα σημαντικά ζητήματα της ανακύκλωσης και της προστασίας του περιβάλλοντος. Για τις **οικογένειες**, το Μουσείο προσέφερε **υπαίθρια εικαστικά εργαστήρια, δια ζώσης δραστηριότητες, προγράμματα STEM και ξεναγήσεις** στον μόνιμο εκθεσιακό χώρο του Μουσείου, χρησιμοποιώντας νέες ψηφιακές εφαρμογές (οπτικοακουστικό υλικό, Επαυξημένη και Εικονική Πραγματικότητα). Επιπλέον, στην ιστοσελίδα του Μουσείου ήταν διαθέσιμα **video on demand με δραστηριότητες**, που μπορούσαν οι επισκέπτες να κατεβάσουν και να παρακολουθήσουν όπου κι αν βρίσκονται.

Το 2021, **5.552 άτομα** πήραν μέρος στα εκπαιδευτικά προγράμματα και τις ξεναγήσεις του Μουσείου, είτε **ψηφιακά** είτε **δια ζώσης** στις εγκαταστάσεις του Μουσείου, και πραγματοποιήθηκαν **συνολικά 105 εκπαιδευτικά προγράμματα** για σχολεία, οικογένειες, μεμονωμένους επισκέπτες και άλλες ομάδες.

#GrowYourBusiness

Η COSMOTE αντιλαμβάνεται τη σπουδαιότητα και στηρίζει τη δημιουργία ενός κόσμου όπου όλες οι επιχειρήσεις μπορούν να αναπτύσσονται αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία. Στο πλαίσιο αυτό, στηρίζει την ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στη νέα ψηφιακή εποχή με διάφορες δράσεις και πρωτοβουλίες μέσω του προγράμματος #GrowYourBusiness.

Από το 2017, η πρωτοβουλία #GrowYourBusiness έχει γίνει πολύ δημοφιλής εντός της επιχειρηματικής κοινότητας και προσελκύει χιλιάδες συμμετέχοντες/επαγγελματίες από διάφορους επιχειρηματικούς κλάδους και από πόλεις όλης της Ελλάδας, οι οποίοι λαμβάνουν μέρος σε ημερίδες και εργαστήρια. Ο στόχος των δύο πρώτων κύκλων ήταν οι συμμετέχοντες να ενημερωθούν σχετικά με τη χρήση των νέων ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών και να ανταλλάξουν ιδέες και πρακτικές συμβουλές οι οποίες θα αποτελέσουν πηγή έμπνευσης ώστε να κάνουν το επόμενο βήμα για την επιχείρησή τους.

Το 2021, η COSMOTE μετέφερε το #GrowYourBusiness στο ψηφιακό περιβάλλον, προσφέροντας σε όλους τη δυνατότητα να συμμετέχουν στον 3ο κύκλο της πρωτοβουλίας, ο καθένας με τον δικό του ρυθμό, μέσω υπολογιστή ή smartphone, και να παρακολουθήσουν τη δωρεάν διαδικτυακή σειρά σεμιναρίων #GrowYourBusiness - The Digital Sessions.

Τα σεμινάρια φιλοξενήθηκαν στο **κανάλι της COSMOTE στο YouTube** και είχαν ως στόχο να βοηθήσουν τους συμμετέχοντες να εξοικειωθούν με τα εργαλεία και τις τακτικές που, με τη χρήση τεχνολογίας, θα τους βοηθήσουν να αναπτυχθούν. Παράλληλα, μετά από κάθε διαδικτυακό σεμινάριο ακολουθούσε ένα Live Q&A Session, όπου οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν **ειδικούς επαγγελματίες σε τομείς σχετικούς με την εκάστοτε θεματολογία**, οι οποίοι απαντούσαν στις ερωτήσεις τους και τους καθοδηγούσαν με πρακτικές συμβουλές. Κατά τη διάρκεια του 3ου κύκλου της πρωτοβουλίας, ανέβηκαν στο κανάλι της COSMOTE στο YouTube τέσσερα διαδικτυακά σεμινάρια:

- Ψηφιακή Παρουσία
- Ηλεκτρονικό Εμπόριο
- Ψηφιακό Μάρκετινγκ
- Απομακρυσμένη Συνεργασία

Πάνω από 54.000 επιχειρήσεις και εργαζόμενοι ανέπτυξαν καινούριες δεξιότητες στη χρήση νέων ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών, αντικατοπτρίζοντας την υψηλή αποδοχή των εκπαιδευτικών σεμιναρίων από την επιχειρηματική κοινότητα. Τέλος, σε συνεργασία με τον τηλεοπτικό σταθμό ANΤ1, κατά τη διάρκεια του βραδινού δελτίου ειδήσεων του καναλιού, εκπρόσωποι μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που είναι πελάτες της COSMOTE μοιράστηκαν τις δικές τους επιτυχίες, κάνοντας ιδιαίτερη μνεία στη συνεισφορά συγκεκριμένων ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών για την ανάπτυξη της επιχείρησής τους.



2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΑΣΦΑΛΕΣ ΑΓΓΙΓΜΑ» ΤΗΣ ΜΚΟ ΕΛΙΖΑ



Το «Ασφαλές Άγγιγμα» είναι ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα εθνικής εμβέλειας του Σωματείου ΕΛΙΖΑ για την πρόληψη της σεξουαλικής κακοποίησης για παιδιά 5-9 ετών. Η COSMOTE υποστήριξε την ψηφιοποίηση του προγράμματος, η οποία οδήγησε στη δημιουργία μιας ψηφιακής πλατφόρμας που περιλαμβάνει ολόκληρο το εκπαιδευτικό υλικό. Μέσω αυτής της πλατφόρμας, όλοι οι εκπαιδευτικοί στην Ελλάδα μπορούν να εκπαιδευτούν επί του αντικειμένου, και στη συνέχεια να εκπαιδεύσουν ανάλογα και τους μαθητές τους. Το ψηφιακό πρόγραμμα αποτελείται από τρεις (3) βασικούς πυλώνες: το πρόγραμμα «Ασφαλές Άγγιγμα» για μαθητές Α', Β' και Γ' δημοτικού, το εκπαιδευτικό βίντεο για τους δασκάλους και το ενημερωτικό βίντεο για τους γονείς.

ΥΠΟΤΡΟΦΙΕΣ TELEKOM ROMANIA



10 υποτροφίες ύψους 2.230 lei έκαστη απονεμήθηκαν σε νέους με υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις μεταξύ Ιανουαρίου-Ιουνίου και Οκτωβρίου-Δεκεμβρίου του 2021. Η Telekom Romania Mobile Communications στηρίζει και προωθεί την εκπαίδευση νέων ανθρώπων μέσω του προγράμματος κοινωνικής ευθύνης «Υποτροφίες Telekom».

Από την έναρξη του προγράμματος το 2010, περισσότεροι από 2.500 φοιτητές με υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις συμμετείχαν στον διαγωνισμό και 125 από αυτούς έλαβαν υποτροφίες από την Telekom Romania. Έχουν διατεθεί συνολικά περισσότερα από €440.000 για την οικονομική ενίσχυση των νικητών του ενδέκατου κύκλου του προγράμματος.

Περισσότερες πληροφορίες για το «Πρόγραμμα υποτροφιών της Telecom» στο www.burseletelekom.ro.

CODER DOJO ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ



Το **Coder Dojo** είναι ένα διεθνές κίνημα που ξεκίνησε το 2011 στην Ιρλανδία και έχει ως κύριο στόχο τη δημιουργία ενός άτυπου χώρου για παιδιά τα οποία ενδιαφέρονται να ανακαλύψουν τον κόσμο του προγραμματισμού, μέσω τακτικών συναντήσεων εκτός του σχολικού ωραρίου. Στο CoderDojo, τα παιδιά μαθαίνουν να γράφουν κώδικα, να αναπτύσσουν ιστοσελίδες, εφαρμογές, προγράμματα, παιχνίδια και πολλά άλλα. Οι μελλοντικοί ειδικοί, που εκπαιδεύονται κατ' αυτόν τον τρόπο, θα είναι σε θέση να ενταχθούν ευκολότερα στην αγορά εργασίας, ανταποκρινόμενοι, παράλληλα, στην αυξανόμενη ζήτηση εργατικού δυναμικού στον τομέα των υπηρεσιών IT. Το CoderDojo Bucharest, με τη στήριξη της Telekom Romania και του Ιδρύματος Telekom Romania, είναι ένα από τα πρώτα CoderDojo που οργανώνονται στη Ρουμανία.

Κατά το σχολικό έτος 2020-2021, πάνω από 300 παιδιά μεταξύ 8 και 17 ετών διδάχθηκαν προγραμματισμό στα σεμινάρια του CoderDojo. Τα σεμινάρια είναι δωρεάν και πλέον πραγματοποιούνται διαδικτυακά λόγω των περιορισμών που επέβαλε η πανδημία COVID-19. Οι μαθητές είχαν την ευκαιρία να διαλέξουν ανάμεσα σε τρία επίπεδα δυσκολίας: «**Explorer**», «**Adventurer**» και «**Master**», ανάλογα με την ηλικία και το μορφωτικό τους επίπεδο. Το πρόγραμμα προσέφερε μια σειρά σεμιναρίων με διαφορετικές γλώσσες και τεχνολογίες προγραμματισμού ανάλογα με το επίπεδο δυσκολίας. Λόγω της υψηλής ζήτησης για εισαγωγικά μαθήματα στους Αλγόριθμους και τις γλώσσες προγραμματισμού JavaScript και Python, οι διοργανωτές έχουν διευρύνει τον αριθμό των συμμετεχόντων για να εξυπηρετήσουν μεγαλύτερο αριθμό μαθητών. Το πρόγραμμα σπουδών αναπτύχθηκε από εθελοντές μέντορες, ειδικούς στον προγραμματισμό, τη ρομποτική και τις πλέον προηγμένες τεχνολογίες.

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

€913.592 έκπτωση σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας για άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία στην Ελλάδα.

Άτομα με Αναπηρία

8.266 άτομα έλαβαν έκπτωση στις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet στην Ελλάδα.

Η προσφορά υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας είναι ειδικά προσαρμοσμένη στις αυξημένες ανάγκες των ατόμων με αναπηρία στη Ρουμανία. Η προσφορά συνδυάζει πληθώρα υπηρεσιών (GB, SMS, λεπτά βιντεοκλήσεων) και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πελατών.

Άνεργοι και Συνταξιούχοι

Από το 2010, η COSMOTE στηρίζει τους ανέργους και τους συνταξιούχους προσφέροντας έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο των συμβολαίων κινητής.

Φοιτητές

Οι προσφορές What's Up Student (προσφορές κινητής, double play, GB) καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες των φοιτητών παρέχοντας καινοτόμες και εξαιρετικά ανταγωνιστικές υπηρεσίες.

ΑΛΛΕΣ
ΕΥΑΛΩΤΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Προσφέρεται ειδική έκπτωση στις κλήσεις από τα καρτοκινητά των Σωφρονιστικών Ιδρυμάτων στην Ελλάδα, πέραν των **30.000** καρτών προπληρωμένου χρόνου ομιλίας συνολικής αξίας **>€120.000** που δωρήθηκαν το 2021 στους κρατούμενους των Σωφρονιστικών Ιδρυμάτων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
«ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ»

Η COSMOTE και ο ΓΕΡΜΑΝΟΣ στήριξαν ενεργά το πρόγραμμα «Ψηφιακή Μέριμνα», το οποίο προσέφερε επιδότηση 200 ευρώ σε μαθητές και φοιτητές για την αγορά tablet ή laptop, με σκοπό την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των νέων και, παράλληλα, τη συμβολή στον ψηφιακό μετασχηματισμό της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Επιπροσθέτως, οι δικαιούχοι που αγόρασαν το tablet ή το laptop σε κατάστημα COSMOTE ή ΓΕΡΜΑΝΟΣ πήραν δωρεάν 12GB COSMOTE Mobile Internet για έναν χρόνο και μπορούσαν να επωφεληθούν από ειδική έκπτωση 20% στο COSMOTE 4G Pocket Wi-Fi, με δυνατότητα ταυτόχρονης σύνδεσης σε 16 συσκευές και SIM με 50GB για 6 μήνες. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, το Υπουργείο Οικονομικών, το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σε συνεργασία με την Κοινωνία της Πληροφορίας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΑΝΑΔΙΑΘΕΣΗΣ Η/Υ

Η COSMOTE προσφέρει ανακατασκευασμένους Η/Υ, που προηγουμένως χρησιμοποιούνταν από εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ, σε ΜΚΟ και σχολεία στην Ελλάδα.

>729 Η/Υ έχουν δοθεί σε περισσότερα από **679 σχολεία** μέσω του «Προγράμματος Επαναδιάθεσης Η/Υ» που υλοποιείται τα τελευταία 15 χρόνια. Πέρα από το κομμάτι της κοινωνικής συνεισφοράς, η δράση συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος καθώς η επαναχρησιμοποίηση υπολογιστών βοηθά στην εξοικονόμηση πρώτων υλών και τη μείωση των ηλεκτρονικών αποβλήτων.

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΗΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ 112
ΥΠΟ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ**3.281.042**ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ
ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ 112από τις
οποίες**150.889**ΠΡΩΘΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟΥΣ ΕΘΝΙΚΟΥΣ ΑΡΙΘΜΟΥΣ
100, 199, 166, 108, 197 ΚΑΙ 1056

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

ΚΑΛΥΨΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ



Το 2021, η COSMOTE συνέχισε να δρα γρήγορα, διευκολύνοντας τους πελάτες να επικοινωνούν ελεύθερα και να χρησιμοποιούν το internet τις στιγμές που το είχαν περισσότερο ανάγκη, λόγω γεγονότων κρίσιμης σημασίας. Με αφορμή πυρκαγιές, σεισμούς και ακραία καιρικά φαινόμενα, η εταιρεία ανέλαβε διάφορες βραχυπρόθεσμες πρωτοβουλίες για τη στήριξη πελατών σε όλη την Ελλάδα, μεταξύ των οποίων:

- Η ενεργοποίηση δωρεάν κλήσεων και GB mobile internet σε συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας που έχουν πληγεί.
- Η αναβολή της διακοπής παρεχόμενων υπηρεσιών (κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης) λόγω απλήρωτων λογαριασμών και επανασύνδεση τυχόν υπηρεσιών που είχαν διακοπεί.

• Η αντικατάσταση κατεστραμμένου εξοπλισμού Internet και τηλεόρασης.

Μέσα στη χρονιά η COSMOTE προσέφερε έκτακτη στήριξη σε πελάτες που επλήγησαν από πυρκαγιές (Αττική, Εύβοια, Κόρινθος, Αχαΐα, Μεσσηνία, Ηλία, Αρκαδία, Λακωνία, Φωκίδα, Φθιώτιδα, Ρόδος, Κως, Γρεβενά, Καλάβρυτα), σεισμούς (Λάρισα, Τίρναβος, Ελασσόνα, Φαρκαδόνα, Ηράκλειο Κρήτης, Λασιθί Κρήτης) και ακραία καιρικά φαινόμενα - χιονόπτωση (Αττική, Εύβοια). Ταυτόχρονα, οι τεχνικοί του Ομίλου ΟΤΕ εργάστηκαν εντατικά για την άμεση αποκατάσταση των ζημιών.

MISSING ALERT

APP



Το Missing Alert app είναι μια εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από την COSMOTE για το «Χαμόγελο του Παιδιού». Η καινοτόμος αυτή εφαρμογή έχει προστεθεί στα εργαλεία που διαθέτει «Το Χαμόγελο του Παιδιού», αλλά και οι θεσμικοί συναρμόδιοι φορείς, για την πρόληψη και διαχείριση κάθε περιστατικού εξαφάνισης. Οι χρήστες της εφαρμογής μπορούν να συμβάλλουν στον εντοπισμό εξαφανισθέντων ατόμων στην Ελλάδα:

- Λαμβάνοντας στο κινητό τους ειδοποιήσεις σχετικά με εξαφανίσεις στην περιοχή τους.
- Συμμετέχοντας σε έρευνες, στέλνοντας πληροφορίες μέσω chat.
- Κινητοποιώντας άλλους εθελοντές στην ίδια περιοχή μέσω social media.

ΓΡΑΜΜΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ συνεχίζει να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υποδομές και οικονομική στήριξη για τη λειτουργία γραμμών υποστήριξης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, ιδιαίτερα παιδιών σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Ενδεικτικά, ο Όμιλος στηρίζει τη λειτουργία των παρακάτω γραμμών Υποστήριξης:

- **SOS 1056**, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (24 χρόνια υποστήριξης), **190.153** κλήσεις.
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Έκτακτης Ανάγκης 116000** για τα εξαφανισμένα παιδιά, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (14 χρόνια υποστήριξης), **11.028** κλήσεις.
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Υποστήριξης Παιδιών 116111**, «Το Χαμόγελο του Παιδιού», **2.437** κλήσεις.
- **Συμβουλευτική Γραμμή 11525** «Μαζί για το Παιδί» (12 χρόνια υποστήριξης), **3.117** κλήσεις.

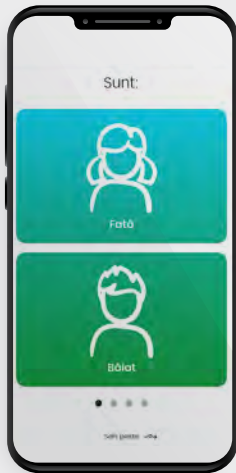
ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το 2021, η COSMOTE υποστήριξε μια ευρεία γκάμα δραστηριοτήτων για την ψηφιακή ένταξη των τοπικών κοινοτήτων. Συγκεκριμένα παρέιχε στήριξη, ψηφιακό εξοπλισμό και πρόσβαση στο δίκτυο 5G για: κοινότητες που επλήγησαν από σεισμούς, σχολεία σε απομακρυσμένες περιοχές, την προστασία δασών και εθνικών πάρκων, πολιτιστικές εκδηλώσεις, κέντρα υγείας σε αγροτικές περιοχές, εγκαταστάσεις επιστημονικής έρευνας για την κλιματική αλλαγή σε απομακρυσμένα νησιά, και τις ιδιαίτερες ανάγκες των δήμων.

ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟ «ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ»

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι ο κύριος τηλεπικοινωνιακός πάροχος για τη ΜΚΟ το «Χαμόγελο του Παιδιού». Για πάνω από μία δεκαετία καλύπτει όλες τις τηλεπικοινωνιακές του ανάγκες (σταθερή και κινητή τηλεφωνία, internet, τηλεόραση), τη λειτουργία της Γραμμής Στήριξης 1056, της Ευρωπαϊκή Γραμμή Έκτακτης Ανάγκης 116000 για τα εξαφανισμένα παιδιά, καθώς και τα Κέντρα Άμεσης Κοινωνικής Επέμβασης και τα Σπίτια Ημερήσιας Φροντίδας. Η στήριξη του Ομίλου ΟΤΕ συμβάλλει στο απαραίτητο έργο της ΜΚΟ σε κάθε στάδιο της πρόληψης, της επέμβασης και της φροντίδας ενός παιδιού.

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Η ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΥ (CYBERBULLYING)


Η Telekom Romania και η ένωση Child's Phone Association συνέχισαν την εκστρατεία κατά του διαδικτυακού εκφοβισμού με μηνύματα προσαρμοσμένα στο κλίμα της πανδημίας. Το έργο αυτό διευκολύνει την καταγγελία περιστατικών κακοποίησης παιδιών, που περιλαμβάνουν την αποπλάνηση μέσω διαδικτύου και τη σωματική κακοποίηση. Το www.116111.ro είναι η ενημερωτική πλατφόρμα της εκστρατείας, που συγκεντρώνει χρήσιμες πληροφορίες για το πώς μπορεί να γίνει η καταγγελία περιστατικών παιδικής κακοποίησης, καθώς και για την αναζήτηση εξειδικευμένης ψυχολογικής υποστήριξης για τέτοιες περιπτώσεις. Το **Happy Graff** είναι μια

εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα η οποία λειτουργεί σαν ημερολόγιο, όπου οι έφηβοι μπορούν να καταγράφουν τα συναισθήματά τους, όποτε το έχουν ανάγκη, και έχουν πρόσβαση σε χρήσιμες συμβουλές για τη διαχείριση δύσκολων συναισθηματικών καταστάσεων. Η εφαρμογή μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε κινητά με λειτουργικό σύστημα Android και είναι διαθέσιμη δωρεάν στο Google Play. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη και στην ιστοσελίδα της εκστρατείας.

ΚΑΘΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΑΡΧΙΖΕΙ ΜΕ ΜΙΑ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ


Μάθετε περισσότερα για το πώς μπορείτε να αποτρέψετε τη διαδικτυακή παρενόχληση επικοινωνώντας με το 116 111, την Ευρωπαϊκή Γραμμή Υποστήριξης Παιδιών, την οποία διαχειρίζεται η ρουμανική ένωση Telefonul Copilului (Γραμμή Παιδικής Προστασίας). Μέσω του 116 111, μπορείτε επίσης να καταγγείλετε περιστατικά ψηφιακής κακοποίησης όπως η διαδικτυακή παρενόχληση, η έκθεση των παιδιών σε παράνομο περιεχόμενο στο διαδίκτυο, ή η διαδικτυακή σεξουαλική εκμετάλλευση ανηλίκων, καθώς και να ζητήσετε δωρεάν νομικές συμβουλές από ειδικούς της οργάνωσης. Μπορείτε να αποστείλετε τις πληροφορίες και στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

telefonulcopilului@telefonulcopilului.ro
Επισκεφθείτε το www.116111.ro για πληροφορίες σχετικά με το φαινόμενο του εκφοβισμού. Επίσης, μπορείτε να ενημερωθείτε μέσω του **OradeNet**, μια πύλη (portal) σχετικά με το ευρωπαϊκό πρόγραμμα για την προώθηση της χρήσης του Διαδικτύου από παιδιά και εφήβους στη Ρουμανία με δημιουργικό, χρήσιμο και ασφαλή τρόπο.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ


Μέσω των υπηρεσιών της, η Telekom Romania Mobile Communications εξασφαλίζει την παροχή κατάλληλου περιεχομένου για κάθε ηλικιακή ομάδα. Για να καταστήσουμε όσο το δυνατόν ευκολότερη και ασφαλέστερη τη διαχείριση της πρόσβασης στο περιεχόμενο αυτό, έχουμε λάβει μέτρα τα οποία διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από τρίτους βασίζονται και συμμορφώνονται με τη ρουμανική νομοθεσία. Μια σημαντική πτυχή που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη είναι ότι, σε πολλές περιπτώσεις, τα παιδιά προσαρμόζονται στην τεχνολογία πολύ πιο γρήγορα απ' ό,τι οι γονείς τους. Κατά συνέπεια, οι γονείς πρέπει να είναι καλά ενημερωμένοι σχετικά με τις υπηρεσίες που διευκολύνονται από τις τεχνολογικές εξελίξεις (όπως οι φωνητικές κλήσεις και τα SMS, ο διαμοιρασμός εικόνων, η πρόσβαση στο διαδίκτυο και η περιήγηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης).

Πρόκειται για επιτακτική ανάγκη, ειδικά δεδομένου ότι, σύμφωνα με στατιστικές, η συντριπτική πλειονότητα των παιδιών πλοηγούνται στο διαδίκτυο χωρίς επίβλεψη, και πολλά απ' αυτά μοιράζονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Με την αποδοχή και αναγνώριση των εν λόγω απειλών, οι γονείς μπορούν να εφαρμόζουν τεχνολογικά μέτρα πρόληψης και να εκπαιδεύουν τα παιδιά τους σχετικά με την υπεύθυνη χρήση του διαδικτύου.

EXECUTIVE COALITION FOR CHILDREN

Η Telekom Romania Mobile Communications είναι μέλος του Ομίλου ΟΤΕ-COSMOTE και ο Όμιλος Deutsche Telekom συμμετέχει στην πρωτοβουλία «Coalition at CEO level (CEO) to make the Internet a better place for children». Αυτή η πλατφόρμα αυτορρυθμιστικού χαρακτήρα αναπτύχθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 2011 και έχει ως στόχο να καταστήσει το διαδίκτυο ασφαλέστερο μέρος για τα παιδιά. Τον Ιανουάριο του 2013, η Deutsche Telekom δεμεύτηκε ως προς την εφαρμογή μιας σειράς 25 μέτρων για την περαιτέρω αύξηση της διαδικτυακής ασφάλειας των παιδιών. Αυτά τα μέτρα ισχύουν για κάθε εταιρεία του Ομίλου Deutsche Telekom, συμπεριλαμβανομένης της Telekom Romania Mobile Communications.

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

ΔΩΡΕΑΝ WI FI
ΣΕ ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ

Παρέχεται δωρεάν WiFi στους επισκέπτες σημαντικών αρχαιολογικών χώρων και μουσείων στο πλαίσιο της συνεργασίας της COSMOTE με το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού. Με την επέκταση του μνημονίου συνεργασίας μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών, το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού συμπεριέλαβε πέντε (5) επιπλέον αρχαιολογικούς χώρους στον

αρχικό κατάλογο των 20 χώρων, οι οποίοι είναι μεγάλο πολιτισμικού και ιστορικού ενδιαφέροντος και δικαιολογούν την παροχή δωρεάν WiFi στους επισκέπτες.

Οι πέντε νέοι αρχαιολογικοί χώροι που προστέθηκαν είναι οι ακόλουθοι:

- Αρχαιολογικός Χώρος Παλαμπίδιου στο Ναύπλιο
- Αρχαιολογικός Χώρος Μυστρά
- Αρχαιολογικός Χώρος και Αρχαιολογικό Μουσείο Ελευθέρνας
- Αρχαιολογικός Χώρος και Αρχαιολογικό Μουσείο Νεμέας
- Νέο Αρχαιολογικό Μουσείου Χανίων

Η COSMOTE ήδη προσφέρει δωρεάν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε 17 χώρους πολιτισμικού ενδιαφέροντος ενώ ταυτόχρονα συνεχίζει με τη δημιουργία υποδομών στους υπόλοιπους χώρους, με τη συνολική αξία της επένδυσης να υπερβαίνει τα €3 εκατ.

Το 2021, οι περισσότεροι αρχαιολογικοί χώροι και τα μουσεία παρέμειναν κλειστά στο κοινό για αρκετούς μήνες, λόγω των

περιορισμών για την προστασία από τον κορωνοϊό. Ως εκ τούτου, ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει δωρεάν WiFi στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Αρχαιολογικός Χώρος Δωδώνης
- Αρχαιολογικός Χώρος Σουνίου
- Αρχαιολογικός Χώρος και Μουσείο Επιδαύρου
- Αρχαιολογικός Χώρος και Μουσείο Ολυμπίας
- Αρχαιολογικός Χώρος Ακρωτηρίου (επέκταση κάλυψης)
- Αρχαιολογικός Χώρος Σπιναλόγκας (επέκταση κάλυψης)

Κατά τη διάρκεια του 2022, η COSMOTE σκοπεύει να επεκτείνει και να βελτιώσει τη διαδικτυακή κάλυψη στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Αρχαιολογικός Χώρος και Αρχαιολογικό Μουσείο Ελευθέρνας
- Αρχαιολογικός Χώρος και Αρχαιολογικό Μουσείο Νεμέας
- Νέο Αρχαιολογικό Μουσείου Χανίων
- Νέος Αρχαιολογικό Μουσείο και Αρχαιολογικός Χώρος Βεργίνας
- Αρχαιολογικός Χώρος Ακρόπολης (επέκταση κάλυψης)
- Αρχαιολογικός Χώρος Δήλου (επέκταση κάλυψης)

ΔΩΡΕΑΝ WIFI
ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΠΙΝΑΚΟΘΗΚΗ

Εκτός από το δωρεάν WiFi που προσφέρει η COSMOTE στους αρχαιολογικούς χώρους, ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στην προβολή της χώρας μας, της πολιτιστικής μας κληρονομιάς και της ιστορίας μας μέσω της ανάπτυξης νέων διαδραστικών και σύγχρονων μέσων περιήγησης και παρουσίασης των εκθεμάτων. Η ελεύθερη πρόσβαση σ' ένα ευρυζωνικό δίκτυο κατά την παραμονή σε αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία επιτρέπει στους επισκέπτες να αναζητούν εύκολα πληροφορίες για τα μνημεία, να μοιράζονται τις εμπειρίες τους μέσω του διαδικτύου και των κοινωνικών δικτύων, αλλά και στους αρμόδιους πολιτιστικούς φορείς να αναπτύσσουν νέους τρόπους ξενάγησης και φιλοξενίας των επισκεπτών.

Το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ κατάφερε να παρέχει δωρεάν WiFi στην Εθνική Πινακοθήκη της Αθήνας, η οποία άνοιξε εκ νέου τις πόρτες της σε περισσότερους από 150.000 επισκέπτες, έπειτα από 8 χρόνια ανακαίνισης.



2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

ΚΕΡΟΣ:

ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΝΑΣΚΑΦΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ COSMOTE



Η ανασκαφή στο νησί της Κέρου αποτελεί ένα ερευνητικό έργο που υλοποιήθηκε από τη Βρετανική Σχολή Αθηνών υπό την αιγίδα του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού. Οι νέες ανασκαφές έφεραν στο φως πλήθος επιβλητικών και πυκνά δομημένων κατασκευών, αναδεικνύοντας την Κέρο σε μία από τις σημαντικότερες περιοχές του Αιγαίου κατά την Πρώιμη Εποχή του Χαλκού (3η χιλιετία π.Χ.).

Τα τελευταία χρόνια, η COSMOTE παρέιχε τον απαιτούμενο τεχνολογικό εξοπλισμό για τις καθημερινές ανάγκες καταγραφής και τεκμηρίωσης των αρχαιολογικών ομάδων στους χώρους ανασκαφής της Κέρου και του Δασκαλιού. Ακόμη, ενίσχυσε τις δυνατότητες του δικτύου COSMOTE 4G στην περιοχή, ώστε να παρέχει γρήγορες ταχύτητες Internet και αδιάλειπτη συνδεσιμότητα στην ομάδα αρχαιολόγων, μέσα από το μεγαλύτερο δίκτυο 4G της χώρας.

Το 2021, η COSMOTE ήταν κορυφαίος χορηγός της έκθεσης «δες ΑΠΕΝΑΝΤΙ. Έναν οικισμό στην Κέρο 4.500 χρόνια πριν» που φιλοξενήθηκε στην Πινακοθήκη του Δήμου Αθηναίων. Η έκθεση περιλαμβάνει ευρήματα από το Δασκαλιό, μια νησίδα στις ακτές της Κέρου, η οποία, πριν από 4.500 χρόνια, αποτελούσε ακρωτήριο του μεγαλύτερου νησιού της Κέρου. Το Δασκαλιό θεωρείται σήμερα ένας από τους σημαντικότερους προϊστορικούς αρχαιολογικούς χώρους στον κόσμο, και η έκθεση που φιλοξενήθηκε στην Αθήνα παρουσιάζει ευρήματα όπως χάλκινα εργαλεία και εκμαγεία για την κατασκευή τους, τα οποία απεικονίζουν την καθημερινή ζωή εκείνης της εποχής.

ΚΑΝΑΛΙ COSMOTE HISTORY

Το COSMOTE History Channel, το πιο δημοφιλές κανάλι ντοκιμαντέρ στην πλατφόρμα της COSMOTE TV που προάγει την ελληνική ιστορία, κουλτούρα και τον πολιτισμό. **Όραμα του Ομίλου είναι το COSMOTE History Channel να αποτελέσει το κύριο μέσο ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης.**

Το 2021 ήταν μία ιδιαίτερη χρονιά για την Ελλάδα.

Το COSMOTE History γιόρτασε τα 200 Χρόνια από την Επανάσταση του 1821 με περισσότερες από 11 πρεμιέρες σχετικά με την Ελληνική Ανεξαρτησία.

Το κανάλι προσφέρει:

>150 πρωτότυπα ντοκιμαντέρ ή σειρές ντοκιμαντέρ (παραγωγές COSMOTE TV ή συμπαραγωγές)

>600 ντοκιμαντέρ σημαντικών Ελλήνων και ξένων καλλιτεχνών

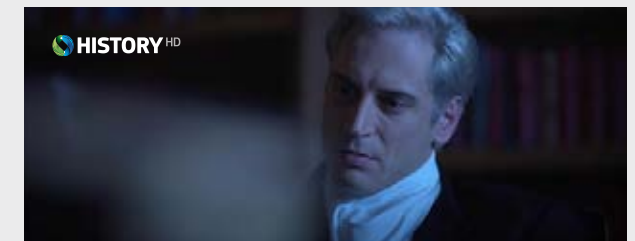
Το παρεχόμενο περιεχόμενο συνίσταται από:

- Παραγωγές COSMOTE TV ή συμπαραγωγές έργων σχετικά με την ελληνική κληρονομιά.
- Ντοκιμαντέρ ξένων εταιρειών παραγωγής και καναλιών, όπως BBC, National Geographic, Arte, A&E, RAI, Deutsche Welle, TVF κλπ., που σχετίζονται με την Ελλάδα.
- Ντοκιμαντέρ από μορφωτικά ιδρύματα και άλλους ελληνικούς φορείς, ανεξάρτητους Έλληνες παραγωγούς κλπ.

Το κανάλι συνεχίζει τη συνεργασία του με διάφορους οργανισμούς και ιδρύματα, όπως το Πολεμικό Μουσείο, η Αμερικανική Σχολή Κλασικών Σπουδών και το Μουσείο Μπενάκη, με σκοπό τη διατήρηση, την ψηφιοποίηση και την προβολή

σπάνιων ταινιών και βίντεο ιστορικής αξίας.

Ακόμη, η COSMOTE προσφέρει τα προγράμματα του COSMOTE History Channel δωρεάν στα σχολεία της χώρας, στο πλαίσιο της προσπάθειας του Ομίλου να παρέχει εναλλακτικά μέσα εκπαίδευσης.



2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Ο ΠΡΩΤΟΣ ΧΩΡΟΣ ΠΡΑΣΙΝΟΥ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ
 ΜΕ ΗΛΙΑΚΑ ΠΑΓΚΑΚΙΑ ΚΑΙ ΔΩΡΕΑΝ WiFi


Η Telekom Romania Mobile Communications στηρίζει τον πρώτο χώρο πρασίνου στη Ρουμανία με ηλιακά παγκάκια και δωρεάν WiFi: πλέον από το 2019, στον Βοτανικό Κήπο του Βουκουρεστίου, η φύση συναντά την τεχνολογία. Ο χώρος επιτρέπει στους επισκέπτες να απολαύσουν τα θαυμαστά βοτανικά εκθέματα, ενώ παράλληλα προσφέρει δύο παγκάκια με ηλιακούς συλλέκτες που επιτρέπουν τη φόρτιση των κινητών τηλεφώνων σε θύρες USB και ασύρματους φορτιστές, καθώς και δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω WiFi. Πρόκειται για την πρώτη εγκατάσταση του είδους της που τοποθετείται σε χώρο πρασίνου στη Ρουμανία. Τα παγκάκια επιτρέπουν στους επισκέπτες να φορτίσουν τα κινητά τους χρησιμοποιώντας είτε θύρες USB στο πλάι ή με άμεση επαφή, χρησιμοποιώντας μια ειδική επιφάνεια. Όποιος θέλει να ανεβάσει φωτογραφίες από το Βοτανικό Κήπο στα κοινωνικά δίκτυα ή απλά θέλει να είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο,



μπορεί να το κάνει αποκτώντας πρόσβαση στο δωρεάν δίκτυο WiFi της Telekom Romania Mobile Communications (Wifi Botanica by Telekom). Τα παγκάκια μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν ακόμα και όταν έχει συννεφιά, καθώς έχουν την ικανότητα να αποθηκεύουν ηλιακή ενέργεια τις ημέρες που ο καιρός είναι ηλιόλουστος. Το έργο αναπτύχθηκε σε συνεργασία με την Asociația TeamWork και τον Βοτανικό Κήπο του Βουκουρεστίου.

TECH PREMIERE: Η TELEKOM ROMANIA ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕ ΜΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΟΥ ΑΠΟΤΡΕΠΕΙ ΤΗΝ ΚΛΟΠΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ


Τον Μάρτιο του 2021, η Telekom Romania εισήγαγε ένα νέο μέτρο για την προστασία των πελατών στο ψηφιακό περιβάλλον και την πρόληψη της απάτης μέσω κλοπής στοιχείων ταυτότητας, μια πρωτοβουλία που αποτελεί πρωτοτυπία τόσο στη ρουμανική αγορά τηλεπικοινωνιών, όσο και στον όμιλο Deutsche Telekom.

Το μέτρο αυτό επιτρέπει στην Telekom Romania να αποτρέπει μια από τις πιο διαδεδομένες διαδικτυακές απάτες. Το μέτρο αποτρέπει την υποβολή αιτήσεως συνδρομής η οποία γίνεται με τη χρήση πραγματικών ονομάτων μεν, αλλά με κλεμμένες φωτογραφίες και ταυτότητες. Με τη νέα εφαρμογή της Telekom, καθίσταται αδύνατο για τον χρήστη να ανεβάσει στην αίτηση συνδρομής κάποια εικόνα κατευθείαν από το τηλέφωνο του, καθώς η λήψη της φωτογραφίας πραγματοποιείται ζωντανά και online. Ο χρήστης δεν χρειάζεται να κατεβάσει καμία εφαρμογή για να χρησιμοποιήσει αυτή τη λειτουργία.

Εάν οι πελάτες επιθυμούν να προβούν στην αγορά μια συνδρομής (με ή χωρίς συσκευή), μέσω της σελίδας telekom.ro από κινητό τηλέφωνο, τους ζητείται να βγάλουν μια selfie και μια φωτογραφία της ταυτότητάς τους. Η εφαρμογή δεν υποστηρίζει τη μεταφόρτωση εγγράφων. Εάν η αγορά πραγματοποιείται από υπολογιστή, οι χρήστες λαμβάνουν έναν σύνδεσμο μέσω μηνύματος προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση στην ηλεκτρονική εφαρμογή και να ακολουθήσουν τη διαδικασία που περιγράφεται παραπάνω.

2.3.3 Κοινωνικές Δράσεις

Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει και στηρίζει ένα ευρύ φάσμα προγραμμάτων και δράσεων για την κάλυψη των βασικών αναγκών της κοινωνίας.

ΣΤΗΡΙΞΗ ΦΟΡΕΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ



~€470.000

διατέθηκαν σε 17 κοινωνικές οργανισμούς που φροντίζουν παιδιά στην Ελλάδα

3 ΦΟΡΕΙΣ

επιλέχθηκαν μετά από εσωτερική ψηφοφορία των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ

>€9 ΕΚΑΤ.

έχουν διατεθεί σε 60 ΜΚΟ, τα τελευταία 21 χρόνια

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ



Το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ μαζί με τη μη κερδοσκοπική οργάνωση «Αντιμέτωπη Παιδικού Τραύματος» συνέβαλε στην αγορά εξοπλισμού για τα παιδιατρικά τμήματα τριών (3) νοσοκομείων στην Ελλάδα.

>€570.000

έχουν διατεθεί για την αγορά ιατρικού εξοπλισμού για 19 παιδιατρικά τμήματα νοσοκομείων σε όλη την Ελλάδα, τα τελευταία 10 χρόνια, βοηθώντας έτσι ~100.000 παιδιά το χρόνο.

ΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε οικονομικά περισσότερες από

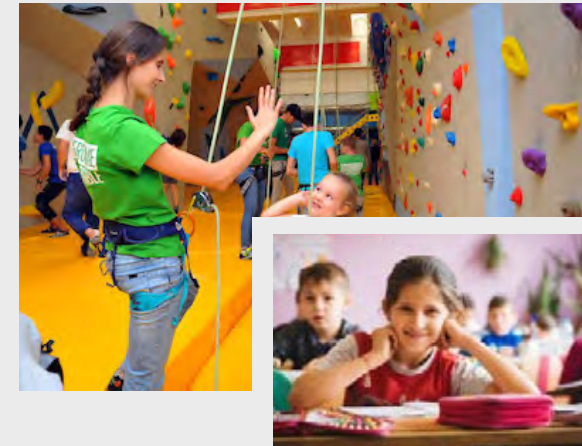
88 ΔΡΑΣΕΙΣ

που αφορούσαν τοπικές κοινότητες στην Ελλάδα, επιδιώκοντας τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων της Περιφέρειας και τη διατήρηση της πολιτιστικής ταυτότητας των περιοχών.

ΠΑΓΟΔΡΟΜΙΟ TELEKOM ARENA

Το 2021, η Telekom Romania συνέχισε να παρέχει στήριξη στο Παγοδρόμιο Telekom Arena, το οποίο λειτουργεί υπό την αιγίδα του ιδρύματος Ion Tiriac Foundation. Η εταιρεία υποστηρίζει το μοναδικό παγοδρόμιο στην περιοχή Ilfov του Βουκουρεστίου προκειμένου να ενθαρρύνει τη συμμετοχή των παιδιών και των νέων σε αθλητικές δραστηριότητες και να στηρίζει τις αθλητικές ομάδες.

ΔΩΡΕΕΣ ΜΕΣΩ ΓΡΑΠΤΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ



Η Telekom Romania Mobile Communications στάθηκε αρωγός προς τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και υποστήριξε τις ρουμανικές ΜΚΟ στη συγκέντρωση χρημάτων, ανοίγοντας γραμμές γραπτών μηνυμάτων όπου οι πελάτες μπορούν να στέλνουν μηνύματα και να συνεισφέρουν οικονομικά σε διάφορους ανθρωπιστικούς σκοπούς. Κάθε χρόνο, η εταιρεία παρέχει επιχειρησιακές υπηρεσίες για καλούς σκοπούς και διευκολύνει την παροχή βοήθειας προς χιλιάδες συνανθρώπους. Οι οργανώσεις που ενδιαφέρονται να αιτηθούν μια γραμμή μηνυμάτων για δωρεές, μπορούν να επισκεφθούν τον ιστότοπο www.donatie.ro, τον οποίο διαχειρίζεται η Asociația pentru Relații Comunitare..

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΤΡΟΦΙΩΝ
COSMOTE 2021**


€505.000

διατέθηκαν σε 30 πρωτοετείς φοιτητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες. Επιπλέον, η COSMOTE τους προσέφερε δωρεάν προϊόντα και υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών και COSMOTE TV καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών τους.

Συγκεκριμένα, για το ακαδημαϊκό έτος 2020-2021, η COSMOTE προσέφερε **29 υποτροφίες αξίας €15.000 και €18.750** εκ των οποίων:

- 17 υποτροφίες αξίας €15.000 απονεμήθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές που παρακολουθούν 4ετές πρόγραμμα σπουδών
- 12 υποτροφίες αξίας €18.750 απονεμήθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές που παρακολουθούν 5ετές πρόγραμμα σπουδών

Επιπρόσθετα, η COSMOTE προσέφερε την τιμητική υποτροφία «Ζαχαρίας Πιπερίδης» (€25.000) σε πρωτοετείς φοιτητές που έγιναν δεκτοί σε συγκεκριμένα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα (ΑΕΙ) όπως η Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και

Μηχανικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, οι οποίοι επίσης αντιμετώπιζαν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες.

Το 2021, το Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE, για να γιορτάσει τα 20 χρόνια λειτουργίας του, έδωσε την ευκαιρία σε 20 υποτρόφους που εξακολουθούν να λαμβάνουν οικονομική στήριξη από το Πρόγραμμα Υποτροφιών και έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία το δεύτερο έτος των σπουδών τους, να γνωρίσουν τον σύγχρονο Όμιλο ΟΤΕ και να αποκτήσουν εμπειρία μέσα σ' ένα δυναμικό εργασιακό περιβάλλον.

>€7 εκατ. έχουν διατεθεί σε **754 φοιτητές ΑΕΙ**, κατά τη διάρκεια των 20 ετών υλοποίησης του προγράμματος.

**ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΠΙΤΕΛΕΙΟΥ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΗΣ**


Η COSMOTE προσέφερε δωρεά ύψους

€185.000

στο Γενικό Επιτελείο Εθνικής Αμύνης (ΓΕΕΘΑ) για την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών. Η εν λόγω πρωτοβουλία αποτελεί μία από τις δράσεις της COSMOTE για την στήριξη των Ελληνικών Ενόπλων Δυνάμεων που σε συνεργασία με την ΕΛ.ΑΣ και το Λιμενικό Σώμα προστατεύουν τα χερσαία και θαλάσσια σύνορα της χώρας.

**ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ
ΛΙΜΕΝΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ**

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσέφερε

€50.000

στο Λιμενικό Σώμα για την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών. Πιο συγκεκριμένα, το 2021 ο Όμιλος ΟΤΕ προσέφερε 50.000 ευρώ για την επισκευή και τη συντήρηση σκαφών του Λιμενικού Σώματος. Στα 6 χρόνια στήριξης του Λιμενικού Σώματος, περισσότερα από **€1.050.000** έχουν διατεθεί για την επισκευή και συντήρηση πλωτών μέσων του Λιμενικού Σώματος, καθώς και για την προμήθεια ειδών διάσωσης και επιβίωσης, όπως σωσίβια, κουβέρτες, κουτιά πρώτων βοηθειών, γάντια, μάσκες, σκηνές, ισοθερμικές φόρμες, που χρησιμοποιούν καθημερινά οι διασώστες της πρώτης γραμμής, συμβάλλοντας στη διάσωση 347.512 ανθρώπων που βρίσκονταν σε κίνδυνο στη θάλασσα.

2.3.4 Εθελοντισμός Εργαζομένων

Ο ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΜΕΡΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

και δίνουν στους εργαζομένους τη δυνατότητα να εκφράσουν ενεργά την αλληλεγγύη τους προς το κοινωνικό σύνολο.

>1.000

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ

>5 ΜΚΟ

ΓΙΑ ΠΑΙΔΙΑ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΧΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΣ ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΣ ΑΘΗΝΑΣ



Το 2021, περισσότεροι από 700 εργαζόμενοι συμμετείχαν στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας - ο οποίος επέστρεψε μετά από έναν χρόνο απουσίας λόγω της πανδημίας - στέλνοντας το μήνυμα «Τρέχουμε για καλό σκοπό». Οι δρομείς της COSMOTE και της COSMOTE e-Value έδωσαν τον καλύτερό τους εαυτό, καθώς για κάθε χιλιόμετρο που έτρεξαν, ο Όμιλος ΟΤΕ συγκέντρωσε χρήματα για τον εξοπλισμό 41 Δημοτικών Σχολείων στα ακριτικά νησιά των Κυκλάδων και των Δωδεκανήσων και στήριξε 1.800 μαθητές παρέχοντας τεχνολογικό εξοπλισμό εκπαιδευτικής ρομποτικής, προκειμένου να εξοικειωθούν με την επιστήμη των υπολογιστών, τον προγραμματισμό και την υπολογιστική σκέψη. Παράλληλα, η COSMOTE, με την υποστήριξη του φορέα STEM Education, αναλαμβάνει την εκπαίδευση των εκπαιδευτικών των 41 σχολείων, με στόχο τη βέλτιστη χρήση του εξοπλισμού και την είσοδο των μαθητών στον κόσμο της ρομποτικής.

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.4 ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΗΡΙΞΑΝ 3 ΜΚΟ ΓΙΑ ΠΑΙΔΙΑ

ΜΕ ΤΗ ΔΩΡΕΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Οι εργαζόμενοι δώρισαν περισσότερα από **400 παιχνίδια** σε τρεις (3) ΜΚΟ για παιδιά. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια των Χριστουγέννων, η COSMOTE οργάνωσε τη συλλογή, μεταφορά, και διανομή των παιχνιδιών στις παρακάτω 3 ΜΚΟ: «Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας», «Ίδρυμα Χατζηκλώνστα» και «Ελληνικό Παιδικό Χωριό - Φίλυρο».

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗΣ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ**

Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ διεξάγεται εδώ και 45 χρόνια και ήδη από την έναρξη της εφαρμογής του αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας του Ομίλου. Το 2021, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συγκέντρωσαν συνολικά

1.594
μονάδες αίματος

Από αυτές, 484 μονάδες τέθηκαν στη διάθεση των εργαζομένων για να καλύψουν τις ανάγκες αυτών και των οικογενειών τους, ενώ οι υπόλοιπες 1.110 κάλυψαν ανάγκες σε όλη την Ελλάδα.

Από το 1976, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συγκεντρώσει περισσότερες από 32.267 φιάλες αίματος.

**ΔΩΡΕΑ
ΜΥΕΛΟΥ ΤΩΝ ΟΣΤΩΝ**

Η COSMOTE, σε συνεργασία με την ΜΚΟ «Choose Life» και το πρόγραμμα «ΚΕΔΜΟΠ – Χάρισε Ζωή» του Πανεπιστημίου Πατρών, δημιούργησε ένα πρόγραμμα μέσω του οποίου οι εργαζόμενοι μπορούν να δωρίσουν μυελό των οστών και να χαρίσουν ελπίδα σε άτομα που χρειάζονται μεταμόσχευση. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε καθ' όλη τη διάρκεια του 2021 και οι εργαζόμενοι είχαν τη δυνατότητα να μεταβούν σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους της εταιρείας τηρώντας όλα τα υγειονομικά πρωτόκολλα για την προστασία κατά της COVID-19.

Το 2021, λόγω των περιορισμών της πανδημίας, υπήρξε περιορισμένη δειγματοληψία λόγω της μειωμένης προσέλευσης των εργαζομένων στις κτιριακές εγκαταστάσεις, συνεπώς **7 εργαζόμενοι της COSMOTE έκαναν δωρεά μυελού των οστών**. Από την έναρξη της πρωτοβουλίας περισσότεροι από 567 εργαζόμενοι της COSMOTE έχουν δωρίσει μυελό των οστών.

Εταιρική Διακυβέρνηση

1^η

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΠΟΥ
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΗΚΕ ΩΣ ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ
"WORLD'S MOST ETHICAL COMPANIES"

1

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

0

ΚΑΤΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ
ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

Σ' αυτό το κεφάλαιο:

3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης	147	3.7 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων	161
3.2 Διοικητικό Συμβούλιο	152	3.8 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης	163
3.3 Επιτροπή Ελέγχου	154	3.9 Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	170
3.4 Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων	156	3.10 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	173
3.5 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης	158	3.11 Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	176
3.6 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης	159	3.12 Επιχειρησιακή Συνέχεια	181
		3.13 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης	184

3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΣΥΜΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΗΣ ΙΣΧΥΟΥΣΑΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΠΕΡΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

και υιοθετεί τις σχετικές διεθνείς πρακτικές και πρότυπα.

Ο ΟΤΕ Α.Ε. (εφεξής «ΟΤΕ» ή «Εταιρεία»), ως ανώνυμη εταιρεία με αξίες εισηγμένες στα Χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου υπαγόμενη στην κατηγορία της μεγάλης κεφαλαιοποίησης, συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία για την εταιρική διακυβέρνηση, ενσωματώνοντας κανονισμούς και πρακτικές κανονιστικής συμμόρφωσης στις δραστηριότητές της. Παράλληλα, με στόχο τη διαφάνεια, την αποτελεσματική διοίκηση και τη βέλτιστη επιχειρησιακή απόδοση, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τον **Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης 2021** (ΕΚΕΔ) για τις εισηγμένες εταιρείες. Όπως ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία, ο ΟΤΕ δημοσιεύει τη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης του ως ξεχωριστή ενότητα στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και αιτιολογεί τυχόν αποκλίσεις στη λειτουργία του από τις αρχές του

ΕΚΕΔ (αρχή «συμμόρφωση ή εξήγηση»). Επιπλέον των νομικών απαιτήσεων, ο ΟΤΕ έχει υιοθετήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS).

Οι σχετικές υποχρεώσεις και πρακτικές αποτυπώνονται, στην πλειονότητά τους, στο **Καταστατικό της Εταιρείας**, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, στον **Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ** και άλλους εσωτερικούς Κανονισμούς και Πολιτικές ή βέλτιστες πρακτικές που έχουν υιοθετηθεί από τα αρμόδια εταιρικά όργανα και ισχύουν για τις δραστηριότητες του ΟΤΕ.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ έχει θεσπίσει τους απαραίτητους μηχανισμούς για την τακτική επικαιροποίηση των παραπάνω Κανονισμών και Πολιτικών με στόχο να διασφαλίσει τη συμμόρφωσή του με την ισχύουσα νομοθεσία και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Οι θεμελιώδεις αρχές στις οποίες στηρίζεται το σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ είναι οι εξής:

- Αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη και τη Διοίκηση της Εταιρείας
- Διασφάλιση της διαφάνειας και του ελέγχου της Διοίκησης
- Διασφάλιση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα **«Εταιρική Διακυβέρνηση»** του ΟΤΕ και στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2021 που περιλαμβάνεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021**.

Επιτροπές

Οι δραστηριότητες του Διοικητικού Συμβουλίου υποστηρίζονται από:

- Την Επιτροπή Ελέγχου,
- Την Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων.

Πέραν των προαναφερόμενων Επιτροπών, η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, η οποία λειτουργεί σύμφωνα με την απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου σχετικά με τη σύσταση και τη λειτουργία της. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις παραπάνω Επιτροπές είναι διαθέσιμες στις σχετικές Ενότητες που ακολουθούν.

Το Διοικητικό Συμβούλιο (31 Δεκεμβρίου 2021)



Μιχάλης Τσαμάς

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2010 -2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική



Eelco Blok

Αντιπρόεδρος

Ανεξάρτητο Μη-εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2019 -2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ολλανδική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:

- Επιτροπή Ελέγχου (Πρόεδρος)
- Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων (Πρόεδρος)



Robert Hauber

Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2017-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική



Kyra Orth

Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2018-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:

- Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων



Dominique Leroy

Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2020-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Βελγική



Χαράλαμπος Μαζαράκης

Μέλος

Εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2012-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.1. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΜΕΛΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

**Γρηγόριος Ζαριφόπουλος**

Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ:
2021-2024ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ:
Ελληνική**Rodrigo Diehl**

Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ:
2021-2024ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ:
Γερμανική**Catherine de Dorlodot**

Μέλος

Ανεξάρτητο Μη-εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ:
2021-2024ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ:
Βελγική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων

Δημήτριος Γεωργούτσος

Μέλος

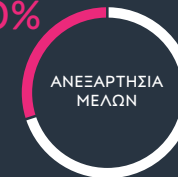
Ανεξάρτητο
Μη-εκτελεστικό μέλοςΘΗΤΕΙΑ:
2019-2024ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ:
Ελληνική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:

- Επιτροπή Ελέγχου



Τα πλήρη βιογραφικά των μελών του τρέχοντος Διοικητικού Συμβουλίου είναι διαθέσιμα στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021](#) και στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας

**ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ
ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ**ΓΥΝΑΙΚΕΣ
30%70%
ΑΝΔΡΕΣ31-50
30%70%
ΑΝΩ ΤΩΝ 50ΕΛΛΗΝΙΚΗ
40%60%
ΔΙΕΘΝΗΣΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ
30%70%
ΜΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ

Διοικητική Ομάδα (31 Δεκεμβρίου 2021)

Μιχάλης Τσαμάς
Πρόεδρος και Διευθύνων
Σύμβουλος



Γεώργιος Αθανασόπουλος
Chief Officer Λειτουργιών & Συστημάτων
Πληροφορικής Ομίλου ΟΤΕ



Παναγιώτης Γαβριλίδης
Chief Marketing Officer Consumer
Segment Ομίλου ΟΤΕ



Στέφανος Θεοχαρόπουλος
Chief Officer Τεχνολογίας και
Λειτουργιών Ομίλου ΟΤΕ



Γιάννης Κωνσταντινίδης
Chief Officer Στρατηγικής,
Μετασχηματισμού & Παρόχων Ομίλου ΟΤΕ



Χαράλαμπος Μαζαράκης
Chief Officer Χρηματοοικονομικών
Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ



Ειρήνη Νικολαΐδη
Νομική Σύμβουλος - Chief Officer
Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων
Ομίλου ΟΤΕ



Έλενα Παπαδοπούλου
Chief Officer Ανθρώπινου
Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ



Αθανάσιος Στράτος
Chief Customer Operations Officer
Ομίλου ΟΤΕ



Γρηγόρης Χριστόπουλος
Chief Commercial Officer Business
Segment Ομίλου ΟΤΕ



Δημήτρης Μιχαλάκης
Executive Director της Επιχειρηματικής
Μονάδας COSMOTE TV



Ντέπη Τζιμέα
Executive Director Εταιρικής
Επικοινωνίας & Βιώσιμης
Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.1. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΜΕΛΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



Κωνσταντίνος Βασιλόπουλος
Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου
Ομίλου ΟΤΕ



Αριστόδημος Δημητριάδης
Executive Director Κανονιστικής
Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών
Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ



Τα πλήρη βιογραφικά των μελών της τρέχουσας Διοικητικής Ομάδας είναι διαθέσιμα στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021](#) και στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ
ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ



ΓΥΝΑΙΚΕΣ
21%



79%
ΑΝΔΡΕΣ

31-50
43%



57%
ΑΝΩ ΤΩΝ 50

3.2 Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι το ανώτατο διοικητικό όργανο της Εταιρείας, με την επιφύλαξη των θεμάτων αποκλειστικής αρμοδιότητας της Γενικής Συνέλευσης βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας. Στόχος του είναι να διαφυλάσσει τα γενικά συμφέροντα της εταιρείας και να διασφαλίζει τη λειτουργική της αποτελεσματικότητα.

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ είναι το ανώτατο ιεραρχικά εταιρικό όργανο και εκλέγει τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, συμπεριλαμβανομένων των Ανεξάρτητων - Μη Εκτελεστικών μελών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας.

Σημειώνεται ότι οι Γενικές Συνελεύσεις των λοιπών εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ επίσης εκλέγουν τα μέλη των Διοικητικών Συμβουλίων τους. Ωστόσο, η υποχρέωση ορισμού των αρμοδιοτήτων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ως εκτελεστικών, μη εκτελεστικών και ανεξάρτητων μη εκτελεστικών, ισχύει μόνο για τον ΟΤΕ Α.Ε. και απορρέει από το γεγονός ότι οι μετοχές του είναι εισηγμένες σε ρυθμιζόμενη αγορά.

Όσον αφορά τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ, σημειώνεται ότι κατά τη διαδικασία έγκρισης της ετήσιας Στρατηγικής της Εταιρείας από το Διοικητικό Συμβούλιο, μεταξύ άλλων θεμάτων, τίθενται προς συζήτηση οι στρατηγικοί στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας που περιλαμβάνονται στην εν λόγω Στρατηγική.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2021 το **Διοικητικό Συμβούλιο** αποτελούταν από δέκα (10) μέλη, δύο (2) εκτελεστικά και οκτώ (8) μη εκτελεστικά, εκ των

οποίων τα τρία (3) ήταν ανεξάρτητα. Επιπλέον, από τα δέκα (10) μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ, επτά (7) ήταν άνδρες και τρεις (3) ήταν γυναίκες.

Η Τακτική Γενική Συνέλευση του 2020 ενέκρινε την **Πολιτική Αποδοχών** για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (εκτελεστικά και μη εκτελεστικά, συμπεριλαμβανομένων των ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών) η οποία ισχύει έως την 31η Δεκεμβρίου 2023 (εκτός αν κατά την περίοδο αυτή η Γενική Συνέλευση αποφασίσει την τροποποίηση της ή επέλθουν σημαντικές μεταβολές στις συνθήκες υπό τις οποίες καταρτίστηκε), βάσει των άρθρων 110-111 του Νόμου 4548/2018. Επιπρόσθετα, η Τακτική Γενική Συνέλευση που έλαβε χώρα το 2021 εξέτασε την **Έκθεση Αποδοχών για τη χρήση 2020**, η οποία υπεβλήθη προς διαβούλευση από το Διοικητικό Συμβούλιο προς συζήτηση, σύμφωνα με το άρθρο 112 του Νόμου 4548/2018.

Κύριες Αρμοδιότητες

Σύμφωνα με το **Καταστατικό της Εταιρείας** και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, το Διοικητικό Συμβούλιο:

- Συγκαλεί τακτικές και έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις των μετόχων και προτείνει τα θέματα της ημερήσιας διάταξης.
- Καταρτίζει και εγκρίνει τις ετήσιες οικονομικές εκθέσεις της Εταιρείας και τις υποβάλει στην Γενική Συνέλευση των Μετόχων.
- Εγκρίνει τη στρατηγική της Εταιρείας και

αποφασίζει σχετικά με τη σύσταση θυγατρικών εταιρειών και τη συμμετοχή της Εταιρείας στο μετοχικό κεφάλαιο άλλων εταιρειών (εντός και εκτός Ελλάδος) όπως και για τη δημιουργία καταστημάτων και γραφείων (εντός και εκτός Ελλάδος).

- Ενημερώνεται συστηματικά σχετικά με την πορεία της Εταιρείας και την υλοποίηση του προγράμματος της με στόχο την προώθηση των ευρύτερων συμφερόντων της Εταιρείας.
- Αποφασίζει σχετικά με την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου μέσω της έκδοσης νέων μετοχών και μετατρέψιμων ομολόγων, έπειτα από έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.
- Αποφασίζει σχετικά με την έκδοση μετατρέψιμων ή ανταλλάξιμων ομολόγων.

Διευθύνων Σύμβουλος

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο, σε συνέχεια της εκλογής του από τη Γενική Συνέλευση ως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου. Είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας, προϊστάται όλων των υπηρεσιών της, διευθύνει το έργο τους, παίρνει τις αναγκαίες αποφάσεις μέσα στα πλαίσια των διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας, των προγραμμάτων, προϋπολογισμών και στρατηγικών σχεδίων που εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας. Το Διοικητικό Συμβούλιο δύναται να αναθέτει κατά τη κρίση του στον Διευθύνοντα Σύμβουλο την αρμοδιότητα και εξουσία να αποφασίζει και να εκπροσωπεί την Εταιρεία, είτε αυτοπροσώπως είτε δια πληρεξουσίων, επί παντός θέματος που αφορά στη

διαχείριση των υποθέσεων της Εταιρείας πλην: (i) θεμάτων αποκλειστικής αρμοδιότητας της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων ή του Διοικητικού Συμβουλίου, όπως προβλέπονται από τον Νόμο 4548/2018, από τη λοιπή κείμενη νομοθεσία και το Καταστατικό της Εταιρείας και (ii) τα Ειδικών Θεμάτων όπως ορίζονται από το άρθρο 8 παράγραφος 4 του Καταστατικού της Εταιρείας.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος εκπροσωπεί την Εταιρεία ενώπιον των δικαστηρίων, πάσης Αρχής και εξωδίκως, για κάθε πράξη είτε αυτή ανήκει στη δική του αρμοδιότητα είτε στην αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου, ενεργώντας αυτοπροσώπως ή παρέχοντας σε τρίτους την πληρεξουσιότητα για την εκπροσώπηση της Εταιρείας.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Διοικητικό Συμβούλιο – Μέλη και συμμετοχή σε συνεδριάσεις

Κατά τη διάρκεια του 2021 το Διοικητικό Συμβούλιο πραγματοποίησε είκοσι μία (21) συνεδριάσεις. Η παρουσία κάθε μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τη διάρκεια του 2021, εμφανίζεται στον ακόλουθο πίνακα:

 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ
ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ


ΟΝΟΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΘΗΤΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ
Μιχάλης Τσαμάζ	21	21	-
Eelco Blok	21	21	-
Rodrigo Diehl	5	5	-
Catherine de Dorlodot	14	14	-
Robert Hauber	21	18	3
Dominique Leroy	21	19	2
Kyra Orth	21	16	5
Δημήτριος Γεωργούτσος	21	21	-
Γρηγόριος Ζαριφόπουλος	14	14	-
Χαράλαμπος Μαζαράκης	21	21	-
Michael Wilkens	15	11	4
Βασίλειος Βασσάλος	7	7	-
Srinivasan Gopalan	-	-	-

3.3 Επιτροπή Ελέγχου

Συνοπτική περιγραφή

Η Επιτροπή Ελέγχου αποτελείται υποχρεωτικά από τουλάχιστον τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Η πλειονότητα των μελών (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) πρέπει να είναι ανεξάρτητα. Στις 31 Δεκεμβρίου 2021, η Επιτροπή αποτελούνταν από τρία (3) ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου της Επιτροπής.

Πρωταρχικός σκοπός της Επιτροπής Ελέγχου είναι να υποστηρίξει το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας στην άσκηση των καθηκόντων του σχετικά με τη διασφάλιση της επαρκούς και αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) της Εταιρείας, δηλαδή του συνόλου των εσωτερικών ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών (ιδιαίτερα ως προς τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση, τη διαχείριση κινδύνων, τον εσωτερικό έλεγχο, την κανονιστική συμμόρφωση και την εποπτεία του υποχρεωτικού ελέγχου), το οποίο καλύπτει σε συνεχή βάση τις δραστηριότητες της Εταιρείας και συντελεί στην ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της.

Κύριες Αρμοδιότητες

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου που παρουσιάζονται στη συνέχεια είναι ενδεικτικές, υπό την έννοια ότι οι ad hoc ανάγκες της Επιτροπής, η διαμόρφωση ενός νέου νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου ή οι αρχές εταιρικής

διακυβέρνησης δύνανται να επιβάλλουν την μεταβολή τους. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή Ελέγχου έχει τις παρακάτω επιμέρους αρμοδιότητες:

- Εξετάζει και αξιολογεί την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των πολιτικών, των διαδικασιών, των δικλίδων ασφαλείας και γενικά των εσωτερικών ελεγκτικών μηχανισμών του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου που καλύπτουν τις δραστηριότητες της Εταιρείας και συντελούν στην ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της.
- Παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα του ΣΕΕ κυρίως μέσω του έργου των επιχειρησιακών μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και του έργου των ορκωτών ελεγκτών-λογιστών.
- Ερευνά και αξιολογεί την ανεξαρτησία της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου, όπως αυτή ορίζεται από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις εσωτερικές διαδικασίες που διέπουν την Εταιρεία, και διασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση της σε όλες τις βασικές πληροφορίες και τα αρχεία της Εταιρείας. Επιπρόσθετα, παρακολουθεί και επιθεωρεί την ορθή λειτουργία της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου σύμφωνα με τα επαγγελματικά πρότυπα και το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και αξιολογεί το έργο, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητά της, χωρίς να ασκεί επιρροή στην ανεξαρτησία της.
- Επιβλέπει την ορθή λειτουργία της Μονάδας Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και μεριμνά για την αποτελεσματική λειτουργία της.

- Επιβλέπει την ορθή λειτουργία της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης και μεριμνά για την αποτελεσματική λειτουργία της.
- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί την διαδικασία κατάρτισης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος δικλίδων ασφαλείας ΣΕΕ (ICS) Ομίλου ΟΤΕ.
- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί την διαδικασία υποχρεωτικού ελέγχου και την ανεξαρτησία των ορκωτών ελεγκτών-λογιστών.
- Επιβλέπει τον Υπεύθυνο Ομίλου ΟΤΕ για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (ΟΤΕ Group Data Privacy Officer).
- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τις διαδικασίες για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την καταστολή καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων.
- Επιβεβαιώνει ή ανακαλεί την αξιολόγηση που διενεργείται από τις αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες σχετικά τις σκοπούμενες συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη ως «τρεχουσών», σύμφωνα με την «Πολιτική Σύναψης Συναλλαγών με Συνδεδεμένα Μέρη».
- Εξετάζει τη δημοσιοποιηθείσα πληροφόρηση, σε σχέση με την χρηματοοικονομική πληροφόρηση.
- Επιβλέπει την διαδικασία επιλογής υποψηφίων για τη διενέργεια περιοδικών αξιολογήσεων του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, προτείνει τους εν λόγω υποψηφίους στο Διοικητικό Συμβούλιο και λαμβάνει τη σχετική Έκθεση Αξιολόγησης.
- Ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας για τις διαπιστώσεις της ως προς τα παραπάνω και υποβάλλει προτάσεις εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών, εφόσον κριθεί σκόπιμο.

Πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου είναι διαθέσιμες στον [Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου](#).

Δραστηριότητα

Το 2021, τα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Επιτροπή Ελέγχου συνοψίζονται ως εξής::

- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των πολιτικών, διαδικασιών και δικλίδων ασφαλείας τόσο όσον αφορά το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου όσο και την αξιολόγηση της διαχείρισης εταιρικών κινδύνων σε σχέση με τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση.
- Έγκριση και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της επιχειρησιακής μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας.
- Έγκριση και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της επιχειρησιακής μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης.
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της διαδικασίας σύνταξης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, και των υπηρεσιών που παρέχονται από τους ορκωτούς ελεγκτές-λογιστές.
- Αξιολόγηση της ακρίβειας και της συνέπειας των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων.
- Διασφάλιση της ανεξαρτησίας των ορκωτών ελεγκτών-λογιστών, όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών προς τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και έγκριση του προϋπολογισμού για την αμοιβή τους για το οικονομικό έτος 2021.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.3 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

- Υποβολή αιτιολογημένης εισήγησης στο Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με την επιλογή ελεγκτικής εταιρείας για τον υποχρεωτικό έλεγχο των χρηματοοικονομικών δηλώσεων για το οικονομικό έτος 2021.
- Υποβολή αιτιολογημένης σύστασης προς το Διοικητικό Συμβούλιο ως προς την προτιμυέα καθώς και την εναλλακτική επιλογή για την εκλογή ελεγκτικής εταιρείας για τον υποχρεωτικό έλεγχο της χρήσης 2022 σε συνέχεια σχετικής διαγωνιστικής διαδικασίας, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 537/2014 και το άρθρο 44 του Ν. 4449/2017.
- Επιβεβαίωση σχετικά με την εκπλήρωση των προϋποθέσεων για την αξιολόγηση που διενεργείται από τις αρμόδιες Επιχειρησιακές Μονάδες όσον αφορά τις σκοπούμενες συναλλαγές της Εταιρείας με συνδεδεμένα μέρη ως «τρεχουσών». Η επιβεβαίωση βασίζεται στις πληροφορίες που παρέχουν οι αρμόδιες Επιχειρησιακές Μονάδες που είναι υπεύθυνες για την πλήρη και ακριβή ενημέρωση της Επιτροπής.
- Έγκριση και εποπτεία των δραστηριοτήτων του Υπεύθυνου Ομίλου ΟΤΕ για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (ΟΤΕ Group Data Privacy Officer).
- Ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου και υποβολή προτάσεων για θέματα που εμπίπτουν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Επιτροπής.

Εντός του προαναφερθέντος πλαισίου, το 2021, η Επιτροπή Ελέγχου έλεγξε και αξιολόγησε την πληρότητα, ορθότητα και ακρίβεια του περιεχομένου των Περιοδικών Αναφορών Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ - οι οποίες περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, πληροφορίες για τη διαχείριση παραπόνων και καταγγελιών και τα αποτελέσματα των σχετικών ερευνών - καθώς και των Αναφορών Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ. Οι Αναφορές Κανονιστικής Συμμόρφωσης και οι Αναφορές Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ υποβάλλονται αρχικά στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης, η οποία εξετάζει και αξιολογεί τις ως άνω Αναφορές, και έπειτα στα αρμόδια εταιρικά όργανα, ήτοι στην Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο.

Επιτροπή Ελέγχου – Μέλη και συμμετοχή στις συνεδριάσεις

Αναφορικά με την Επιτροπή Ελέγχου, οι συμμετοχές του Προέδρου και των μελών της στις συνεδριάσεις της Επιτροπής κατά το 2021 παρουσιάζονται παρακάτω:

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ			
ΟΝΟΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΘΗΤΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ
Eelco Blok	15	15	-
Δημήτριος Γεωργούτσος	15	15	-
Catherine de Dorlodot	10	10	-
Βασίλειος Βασσάλος	5	5	-



3.4 Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων

Η Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων αποτελεί επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου η οποία συστάθηκε τον Ιούλιο του 2021, σύμφωνα με τον Ν.4706/2020 για την εταιρική διακυβέρνηση και τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης 2021, στο πλαίσιο απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας για την ενοποίηση των δύο αυτοτελών μέχρι τότε επιτροπών του (δηλαδή της Επιτροπής Αμοιβών & Ανθρώπινου Δυναμικού, που συστάθηκε το 2004, και της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Δ.Σ., που συστάθηκε το 2019) σε κοινή επιτροπή και την ανάθεση στην εν λόγω κοινή επιτροπή τόσο των αρμοδιοτήτων που προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία για την επιτροπή αποδοχών όσο και αυτών που προβλέπονται για την επιτροπή υποψηφιοτήτων.

Η Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων είναι τριμελής και αποτελείται αποκλειστικά από μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, στην πλειοψηφία τους ανεξάρτητα.

Ο Πρόεδρος και τα μέλη της Επιτροπής ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας.

Σκοπός της Επιτροπής Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων είναι η παροχή υποστήριξης και συνδρομής στο Διοικητικό Συμβούλιο στα καθήκοντά του σχετικά με:

- Τις αποδοχές των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των διευθυντικών στελεχών της Εταιρείας, ιδίως του επικεφαλής της μονάδας εσωτερικού ελέγχου.
- Τη διασφάλιση της ποιοτικής στελέχωσης και της ομαλής διαδοχής και συνέχειας του Διοικητικού Συμβουλίου προκειμένου να εκπληρώσει αποτελεσματικά το ρόλο του προς όφελος της

Εταιρείας και όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Οι επιμέρους αρμοδιότητες της Επιτροπής και οι σχετικές διαδικασίες για την εκπλήρωση του σκοπού της, περιγράφονται στον **Κανονισμό Λειτουργίας** της.

Στο πλαίσιο του έργου της, η Επιτροπή χειρίστηκε κατά το έτος 2021 θέματα, τα κυριότερα από τα οποία κατηγοριοποιούνται ως εξής:

- Διαδικασία για την εξεύρεση υποψήφιου για την πλήρωση της θέσης ενός μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου σε αντικατάσταση παραιτηθέντος μη εκτελεστικού μέλους (ιδίως, καθορισμός των κριτηρίων ατομικής και συλλογικής καταλληλότητας για την πλήρωση της υπόψη θέσης και ανάθεση σε εξωτερικό σύμβουλο του έργου της εξεύρεσης και αξιολόγησης στελεχών για την υποστήριξη της Επιτροπής στο έργο της, έγκριση αρχικής λίστας υποψηφίων και υποβολή πρότασης προς το Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με τον επικρατέστερο υποψήφιο).
- Έγκριση ανάθεσης σε εξωτερικό σύμβουλο του έργου της παροχής συμβουλευτικής υποστήριξης στην Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων για την αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας
- Υποβολή πρότασης στο Διοικητικό Συμβούλιο για την αναθεώρηση της Πολιτικής Καταλληλότητας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας.
- Υποβολή πρότασης στο Διοικητικό Συμβούλιο για την ανανέωση της διάρκειας της σύμβασης μεταξύ της Εταιρείας και του Διευθύνοντος Συμβούλου
- Υποβολή πρότασης στο Διοικητικό Συμβούλιο σε σχέση με αποδοχές στελεχών της Εταιρείας (υπολογισμός νόμιμης αποζημίωσης).

Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων – Μέλη και συμμετοχή στις συνεδριάσεις

Οι συμμετοχές του Προέδρου και των μελών της Επιτροπής Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων κατά τη χρήση 2021 (από τη σύστασή της τον Ιούλιο του 2021) στις συνεδριάσεις της Επιτροπής, που ήταν συνολικά έξι (6), εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΠΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ			
NAME	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΘΗΤΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ
Elco Blok	6	6	-
Catherine de Dorlodot	6	6	-
Kyra Orth	6	5	1

Όπως προαναφέρθηκε, μέχρι τον Ιούλιο του 2021, λειτουργούσαν αυτοτελώς οι εξής δύο Επιτροπές: η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού και η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας της, η Επιτροπή συνεδρίαζε τουλάχιστον δύο (2) φορές το χρόνο.

Δραστηριότητα

Το 2021, τα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, συνοψίζονται ως εξής:

- Υπέβαλε προς το Διοικητικό Συμβούλιο προτάσεις, μεταξύ άλλων, για θέματα αμοιβών των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και άλλων στελεχών (όπως επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης).

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.4. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΠΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ

• Επίσης εξέτασε την ετήσια Έκθεση Αποδοχών την οποία το Διοικητικό Συμβούλιο εν συνεχεία υπέβαλε προς συζήτηση στην 69η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 9-6-2021 σύμφωνα με το άρθρο 112 του νόμου 4548/2018.

Οι συμμετοχές του Προέδρου και των μελών της Επιτροπής Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού κατά τη χρήση 2021 (μέχρι 14/7), στις συνεδριάσεις της Επιτροπής που ήταν συνολικά τέσσερις (4), εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΜΟΙΒΩΝ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ (ΜΕΧΡΙ 14/7/21)



ΟΝΟΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΘΗΤΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ
Eelco Blok	4	4	-
Kyra Orth	4	3	1
Catherine de Dorlodot	1	1	-
Dominique Leroy	3	1	2
Srinivasan Gopalan	-	-	-

Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (BoD Nomination Committee) συστάθηκε στις 12 Ιουνίου 2019 με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας με σκοπό την αποτελεσματική και διαφανή διαδικασία για την ανάδειξη υποψήφιων Ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Δραστηριότητα

Κατά το 2021 (έως 14/07), τα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, συνοψίζονται ως εξής:

- Υπέβαλε πρόταση προς το Διοικητικό Συμβούλιο για την έγκριση της «Πολιτικής Καταλληλότητας των

μελών του Διοικητικού Συμβουλίου», σύμφωνα με τον Ν. 4706/2020 και την υπ' αριθμ. 60/18.9.2020 Εγκύκλιο της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, την οποία το Διοικητικό Συμβούλιο εν συνεχεία υπέβαλε προς συζήτηση στην 69η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 9-6-2021.

- Καθόρισε τη διαδικασία και τα κριτήρια για την εξεύρεση υποψήφιου για τη θέση ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου και μέλους της Επιτροπής Ελέγχου, ανέθεσε σε εξωτερικό σύμβουλο το έργο της εξεύρεσης υποψηφίων που ανταποκρίνονται στα καθορισμένα κριτήρια και υπέβαλε πρόταση στο Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με τον επικρατέστερο υποψήφιο για την προς πλήρωση θέση.

Οι συμμετοχές του Προέδρου και των μελών της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τη χρήση 2021 (μέχρι 14/7), στις συνεδριάσεις της Επιτροπής που συνολικά ήταν πέντε (5), εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΝΑΔΕΙΞΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ Δ.Σ. ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ (ΜΕΧΡΙ 14/7/21)



ΟΝΟΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΘΗΤΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ
Eelco Blok	5	5	-
Kyra Orth	5	4	1
Catherine de Dorlodot	1	1	-
Dominique Leroy	4	2	2
Srinivasan Gopalan	-	-	-

3.5 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης

Συνοπτική περιγραφή

Η κύρια αποστολή της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ είναι η υποστήριξη, ο έλεγχος και η παρακολούθηση της εφαρμογής των συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (CMS και RMS) και των θεμάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο Ομίλου.

Κύριες Αρμοδιότητες

Η Επιτροπή υποστηρίζει τον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.

Μεταξύ άλλων, η Επιτροπή:

- Προσδιορίζει τα θέματα στρατηγικής σημασίας σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση, την Κανονιστική Συμμόρφωση, τους Εταιρικούς Κινδύνους και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, παρακολουθώντας στενά τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

- Παρακολουθεί και επανεξετάζει την υλοποίηση προγραμμάτων για την αποτελεσματική λειτουργία των Συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS), Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (RMS) και Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και για την ανάπτυξη του Σχεδίου Δράσης για Θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.
- Υποστηρίζει τις επιχειρησιακές μονάδες στην ανάλυση κινδύνων, εξασφαλίζοντας την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης σχετικά με την υλοποίηση των Προγραμμάτων RMS και CMS.
- Εισηγείται προς έγκριση στα αρμόδια εταιρικά όργανα ενδεδειγμένα μέτρα/διαδικασίες και πολιτικές για θέματα που άπτονται των

αρμοδιοτήτων της και υποστηρίζει τον σχεδιασμό για την εφαρμογή τους.

- Εξετάζει τις αναφορές και τα αποτελέσματα των διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων που υποβάλλονται στα αρμόδια εταιρικά όργανα, αξιολογεί την πληρότητα, την ορθότητα και την ακρίβεια αυτών και υποβάλλει, κατά την κρίση της, ενημερώσεις/εκθέσεις στα αρμόδια εταιρικά όργανα σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.

3.6 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η δομή διακυβέρνησης, μέσω της οποίας εντάσσονται τα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης στις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες, αποτυπώνεται στην ισχύουσα Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ.

Το ΔΣ του ΟΤΕ εκπροσωπεί τα συμφέροντα του ΟΤΕ σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, που αφορούν στον Όμιλο στο σύνολό του, και είναι αρμόδιο για τις σχετικές επιδόσεις του Ομίλου ΟΤΕ. Μεταξύ άλλων, το ΔΣ. εγκρίνει τη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης, πολιτικές που σχετίζονται με τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και ισχύουν για τον Όμιλο ΟΤΕ, ως ανταπόκριση σε σημαντικά θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG και δράσεις στρατηγικής σημασίας. Εποπτεύει τις επιδόσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG του Ομίλου, καθώς και τη διαχείριση των σχετικών κινδύνων, μεριμνά για τον προσδιορισμό των σημαντικών για την Εταιρεία ενδιαφερομένων μερών, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά και τη στρατηγική της, καθώς και για να κατανοούνται τα συλλογικά τους συμφέροντα και με ποιο τρόπο αυτά αλληλεπιδρούν με τη στρατηγική της. Δεσμεύει και παρακολουθεί την εκτελεστική διοίκηση για ζητήματα που αφορούν περιβαλλοντικά θέματα και νέες τεχνολογίες. Εγκρίνει τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος του ΟΤΕ εισηγείται στο Διοικητικό Συμβούλιο τη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου και τις τροποποιήσεις της, προτείνει πολιτικές Βιώσιμης Ανάπτυξης σε επίπεδο Ομίλου για την αντιμετώπιση σημαντικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG και σημαντικές στρατηγικές δράσεις τις οποίες υποβάλλει για

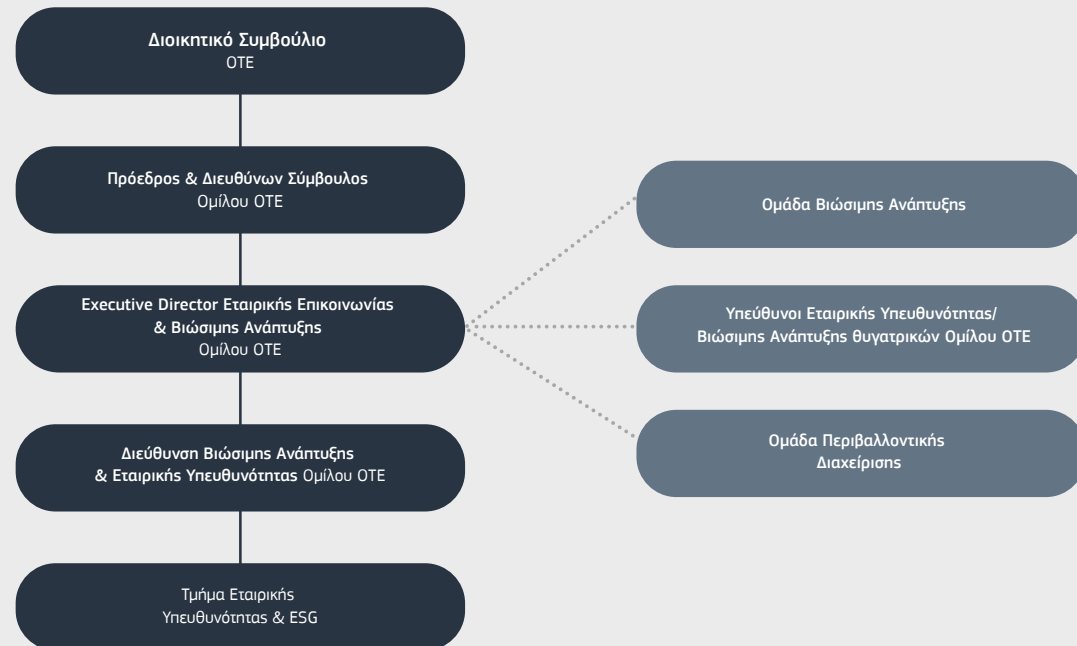
έγκριση στο Δ.Σ. Εισηγείται στο Διοικητικό Συμβούλιο τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και το περιεχόμενο άλλων δημοσίων διαθέσιμων στοιχείων Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG όταν αυτό απαιτείται (π.χ. μη χρηματοοικονομική έκθεση). Η επίβλεψη εφαρμογής της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG, των επιδόσεων και εν γένει των

θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG έχει ανατεθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος και το ενημερώνει.

Η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ, μεταξύ άλλων, σχεδιάζει και συμβάλει στην εφαρμογή και την περαιτέρω ανάπτυξη της στρατηγικής Βιώσιμης

Ανάπτυξης και της περιβαλλοντικής στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Σχεδιάζει και εφαρμόζει μέτρα ενσωμάτωσης Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG στην επιχειρησιακή στρατηγική, στις διαδικασίες και στις δραστηριότητες του Ομίλου, και συνεργάζεται με τα αρμόδια επιχειρησιακά στελέχη, προκειμένου να εφαρμόζεται αποτελεσματικά η στρατηγική

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ



3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.6 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Βιώσιμης Ανάπτυξης και να ενσωματώνονται τα κριτήρια ESG στην λειτουργία και στις δραστηριότητες του Ομίλου. Συμβάλλει στον εντοπισμό ουσιαστικών/σημαντικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, συνεργάζεται και ενημερώνει τα αρμόδια επιχειρησιακά στελέχη του ΟΤΕ και, κατά περίπτωση, στελέχη θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου, για ουσιώδη θέματα και επιδόσεις βιώσιμης ανάπτυξης/ESG.

Τα Επιχειρησιακά Στελέχη του Ομίλου οφείλουν να ενσωματώνουν την βιώσιμη ανάπτυξη και τα κριτήρια ESG στους τομείς αρμοδιοτήτων τους.

Οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ οφείλουν να ενσωματώνουν τη βιώσιμη ανάπτυξη και τα κριτήρια ESG στην επιχειρησιακή στρατηγική, στη λειτουργία και στις δραστηριότητές τους. Απαιτείται να εφαρμόζουν τη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και να ακολουθούν τα σχετικά πρότυπα, να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τους στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG του Ομίλου ΟΤΕ, σε επιμέρους εταιρικό επίπεδο.

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, αποτελείται από στελέχη των εταιρειών του Ομίλου

ΟΤΕ από διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες. Επικεφαλής της ομάδας είναι η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ. Στόχοι της Ομάδας Βιώσιμης Ανάπτυξης μεταξύ άλλων είναι η εναρμόνιση με την στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης στις επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ και των επιμέρους εταιρειών του Ομίλου καθώς και η περαιτέρω διάδοση της στρατηγικής και των δράσεων βιώσιμης ανάπτυξης στις διάφορες επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ, αλλά και στις επιμέρους εταιρείες του Ομίλου.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η περιγραφή της πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει η Εταιρεία περιλαμβάνεται στον Κανονισμό Λειτουργίας της Εταιρείας και στην «Ετήσια Έκθεση Δραστηριοτήτων» της Επιτροπής Ελέγχου, την οποία υποβάλλει στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Εταιρείας.

Η Διεύθυνση Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Υπευθυνότητας συντονίζει την εφαρμογή των κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων των εταιρειών, μέσα από την λειτουργία των Τμημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και ESG.

Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, η οποία αποτελείται από περισσότερους από 50 εκπροσώπους από όλες τις επιχειρησιακές μονάδες, είναι αρμόδια για τη διαχείριση θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας. Επικεφαλής της ομάδας είναι η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ.

Στόχοι της Ομάδας είναι:

- Η εναρμόνιση με την στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης στις επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ και των επιμέρους εταιρειών του Ομίλου.
- Η περαιτέρω διάδοση της στρατηγικής και των δράσεων βιώσιμης ανάπτυξης στις διάφορες επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ, αλλά και στις επιμέρους εταιρείες του Ομίλου.
- Η βελτίωση των επιδόσεων του Ομίλου σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG.
- Η ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση των εργαζομένων του Ομίλου σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης .
- Η συμβολή στον καθορισμό και την επίτευξη των

στόχων και σκοπών βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου.

- Η συλλογή πληροφοριών και στοιχείων βιώσιμης ανάπτυξης και ESG.
- Η συμβολή στον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και στην ενίσχυση της συμμετοχής τους.

Οι Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης έχουν ενσωματωθεί στους στόχους αυτοαξιολόγησης και στους επιμέρους επιχειρησιακούς στόχους των μελών της Επιχειρησιακής Μονάδας της Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ και της Ομάδας Βιώσιμης Ανάπτυξης. Στο προφίλ όλων των μελών της Ομάδας στο intranet των εταιρειών υπάρχει ένα ειδικό «σήμα» (badge), το οποίο δηλώνει τη συμμετοχή τους στην Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης, παρέχοντας τους τη δέουσα αναγνώριση.

Οι Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας λαμβάνονται υπόψη στη διαδικασία ετήσιας αξιολόγησης της απόδοσης όλων των εργαζομένων, όπως περιγράφεται στην ενότητα **Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων**.

3.7 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων

Οι επιχειρηματικές δραστηριότητες υπόκεινται σε αβεβαιότητα λόγω εσωτερικών και εξωτερικών γεγονότων που επηρεάζουν τους εταιρικούς στόχους και προκαλούν αποκλίσεις από το προσδοκώμενο αποτέλεσμα. Με συστηματική παρακολούθηση, είναι εφικτή η έγκαιρη λήψη κατάλληλων μέτρων και η μείωση των πιθανών κινδύνων, ελαχιστοποιώντας, όπου είναι δυνατόν, τις αποκλίσεις από τους προγραμματισμένους στόχους. Για τον λόγο αυτό, ένα λειτουργικό σύστημα το οποίο υποστηρίζει τις προσπάθειες διασφάλισης της εταιρικής επιτυχίας με βιώσιμο τρόπο αποτελεί βασικό στοιχείο της εταιρικής διακυβέρνησης που βασίζεται στην αξία.

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανέπτυξε και εφαρμόζει ένα άρτιο Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Management System - RMS), με στόχο τη διαφύλαξη της μελλοντικής επιχειρηματικής επιτυχίας του Ομίλου. Ειδικότερα, το Σύστημα RMS υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων με τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και την αντιμετώπιση των εταιρικών κινδύνων. Το εν λόγω RMS βασίζεται στο Πλαίσιο COSO ERM και στο πρότυπο ISO 31000:2018 για τη Διαχείριση Κινδύνων. Ο ΟΤΕ, η COSMOTE, και η Telekom Romania Mobile Communications έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο.

Μέσω του Συστήματος RMS, εντοπίζονται συστηματικά, αναλύονται και αξιολογούνται οι εταιρικοί κίνδυνοι σε συνάρτηση με τα μέτρα για τον μετριασμό των επιπτώσεών τους και την υλοποίηση αυτών. Στο χαρτοφυλάκιο κινδύνων του Συστήματος RMS, περιλαμβάνονται οι



στρατηγικοί, οικονομικοί, λειτουργικοί, ρυθμιστικοί και νομικοί κίνδυνοι καθώς και οι κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης. Όλοι οι εταιρικοί κίνδυνοι περιλαμβάνονται στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ το οποίο περιέχει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τον καθέναν απ' αυτούς. Οι πληροφορίες αφορούν την περιγραφή του κινδύνου, τις μεταβολές της τρέχουσας περιόδου αναφοράς, το όνομα του/των ατόμου/ων που είναι υπεύθυνα για την ανάληψη κινδύνου (risk owner) και την υλοποίηση αντισταθμιστικών μέτρων (mitigation owner) καθώς επίσης και την εξέλιξη των μέτρων που λαμβάνονται για την αντιμετώπισή του και οι προθεσμίες για την εφαρμογή τους.

Τα σημαντικότερα επιτεύγματα για το 2021 περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Εφαρμογή του νέου Εργαλείου Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων TRMS (Telekom Risk Management Solution) στον Όμιλο ΟΤΕ και τις θυγατρικές του (συνολικά 15 Εκθέσεις Εταιρικών Κινδύνων).
- Εκπαίδευση των υπεύθυνων αναφοράς εταιρικών κινδύνων του Ομίλου και των θυγατρικών του στη χρήση του εργαλείου TRMS (Telekom Risk Management Solution).
- Πιστοποίηση κατά το Πρότυπο διαχείρισης κινδύνων ΕΛΟΤ ISO 31000:2018 «Διαχείριση της Διακινδύνευσης - Κατευθυντήριες Οδηγίες» των ΟΤΕ, COSMOTE και CTS. Η πιστοποίηση της

ΓΕΡΜΑΝΟΣ έχει προγραμματιστεί για το Α' τετράμηνο του 2022.

- Ενημέρωση της «Δήλωσης Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων» Ομίλου ΟΤΕ, η οποία υιοθετήθηκε για πρώτη φορά το 2018.
- Ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων από τις επιμέρους αξιολογήσεις κινδύνων (risk assessments) των επιχειρησιακών μονάδων της Εταιρείας, οι οποίες διενεργήθηκαν σύμφωνα με κοινή μεθοδολογία διαχείρισης εταιρικών κινδύνων, στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ.
- Υλοποίηση του πρώτου προγράμματος e-Learning του Ομίλου για θέματα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων. Η πρώτη φάση του προγράμματος απευθυνόταν σε διευθυντικά στελέχη ενώ η δεύτερη φάση αφορά όλους τους εργαζομένους και προγραμματίζεται για το 2022.
- Ανάπτυξη του Εργαλείου Διαχείρισης Κινδύνων «Risk Score Calculator» σε έργα ICT, για την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.
- Υποβολή τεσσάρων (4) **Εκθέσεων Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων** στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης (Επιτροπή GRC) του Ομίλου ΟΤΕ. Οι εκθέσεις αναθεωρήθηκαν, αξιολογήθηκαν και στη συνέχεια υποβλήθηκαν στην Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ.
- Έγκριση της **ετήσιας αυτοαξιολόγησης** από την Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ, σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων που εφαρμόζεται στον ΟΤΕ, την COSMOTE και την Telekom Romania Mobile Communications.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.7 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΚΙΝΔΥΝΩΝΠΟΛΙΤΙΚΕΣ/ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Πολιτική Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ



Δήλωση Διάθεσης Ανάλιψης Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ



Πολιτική Παροχών Ασφάλισης Κινδύνου και Συνταξιοδοτικών Προγραμμάτων Ομίλου ΟΤΕ



Διαδικασία Αξιολόγησης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ



Αποζημίωση από το Πρόγραμμα Ασφάλισης κατά παντός κινδύνου για τον ΟΤΕ και την COSMOTE



3.8 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η συμμόρφωση ενός οργανισμού με τις ισχύουσες πρακτικές επιχειρηματικής ηθικής και το κανονιστικό πλαίσιο αποτελεί ουσιώδη υποχρέωση για την υπεύθυνα λειτουργία του. Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη απαιτούν την πλήρη συμμόρφωση του Ομίλου με την νομοθεσία και τους κανονισμούς, την επίδειξη μηδενικής ανοχής σε φαινόμενα απάτης, διαφθοράς, παράνομων δραστηριοτήτων και παραβατικής συμπεριφοράς καθώς επίσης να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοί του συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ και δεν δρουν με ίδιο συμφέρον.

Η διασφάλιση της συμμόρφωσης αποτελεί βασική προτεραιότητα της εταιρείας καθώς αντανακλά τη σταθερή δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος και του σεβασμού των κανόνων -αρχές που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, το **Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System - CMS)**, το οποίο επικεντρώνεται κυρίως σε μέτρα πρόληψης, αφορά τη συμμόρφωση όλων -τόσο των εργαζομένων όσο και της Διοίκησης- με την ισχύουσα νομοθεσία, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις εσωτερικές Πολιτικές.

Για τον σκοπό αυτόν, όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ υποχρεούνται, κατά την πρόσληψη τους και μετέπειτα σε ετήσια βάση, να υπογράφουν χειρόγραφα ή ηλεκτρονικά ότι έχουν λάβει γνώση και συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ καθώς και με τις λοιπές Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Ο Κώδικας Δεοντολογίας ισχύει για όλες τις θυγατρικές του

ΟΤΕ, οι οποίες τον έχουν υιοθετήσει μέσω των αρμόδιων οργάνων τους. Επ' αυτής της βάσης, οι προμηθευτές φέρουν συμβατική υποχρέωση να τηρούν τον Κώδικα Δεοντολογίας, τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος ή/και τρίτο μέρος (πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες κλπ.) μπορεί να καταγγείλει (επώνυμα ή ανώνυμα) περιστατικά ανάρμοστης συμπεριφοράς ή να εκφράσει έναν προβληματισμό ή παράπονο σχετικά με πιθανές παραβιάσεις των εταιρικών Πολιτικών ή της ισχύουσας νομοθεσίας στα **κανάλια Επικοινωνίας για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης**. Σε αυτή την περίπτωση, διενεργείται έλεγχος βασιμότητας της καταγγελίας και, αν κριθεί αναγκαίο, διερεύνηση του περιστατικού παραβίασης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, και λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα, όποτε αυτό απαιτείται.

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση που εργαζόμενος της Εταιρείας εκδηλώσει παραβατική συμπεριφορά

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ



ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ & ΠΡΟΛΗΨΗ

Πολιτικές Συμβουλευτική (Κανάλι επικοινωνίας Ask-me) Εκπαιδεύσεις Δέουσα Επιμέλεια Τρίτων Μερών



ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ

Διαδικασία υποβολής καταγγελιών (Tell me) Έλεγχοι θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Αξιολογήσεις Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης



ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ

Διαχείριση Υποθέσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Διαχείριση Μέτρων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Αποκατάσταση θεμάτων & Ολοκλήρωση

ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

όσον αφορά τις εσωτερικές Πολιτικές του Ομίλου ΟΤΕ, επιβάλλεται πειθαρχικό πρόστιμο επί της αμοιβής του ή μείωση του ετήσιου bonus επίδοσης.

Όλοι οι **Κώδικες** και οι **Πολιτικές**, που υπάρχουν διαθέσιμοι/ες στην **ιστοσελίδα** της Εταιρείας, επικαιροποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37001:2016 για τα Συστήματα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας, και σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37301:2021 για τα Συστήματα Διαχείρισης Συμμόρφωσης, για τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS), ΓΕΡΜΑΝΟΣ και Telekom Romania Mobile Communications. Επιπλέον, το 2021, ο ΟΤΕ και η COSMOTE πιστοποιήθηκαν σύμφωνα με το πρότυπο Assurance Standard 980 για το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης κατά της Δωροδοκίας που εφαρμόζουν.

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2021 περιλαμβάνουν:

- **Διεξαγωγή Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης.** Οι εκπρόσωποι των επιχειρησιακών μονάδων που συμμετείχαν αντιπροσωπεύουν το 100% των μονάδων (14 μονάδες). Οι κίνδυνοι που αξιολογήθηκαν περιελάμβαναν, μεταξύ άλλων: δωροδοκία, παραβίαση της Πολιτικής Προμηθειών, κινδύνους που απορρέουν από επιχειρηματικούς συνεργάτες (τρίτα μέρη), υπεξαίρεση, κλοπή, απάτη, συγκρούσεις συμφερόντων, παραβίαση της νομοθεσίας κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, παραβιάσεις της αντιμονοπωλιακής νομοθεσίας, κατάρηση προσωπικών δεδομένων κτλ. Η πανδημία ήταν μία από τις πτυχές που ελήφθησαν υπόψη κατά την αξιολόγηση. Ως αποτέλεσμα, συντάχθηκε το Πρόγραμμα Δράσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ για το 2022.



- **20 Αξιολογήσεις Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS)** πραγματοποιήθηκαν στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.
- **Περισσότεροι από 4.600 εργαζόμενοι του Ομίλου συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης** [εκπαιδευτικά σεμινάρια για την καταπολέμηση της διαφθοράς και άλλα θέματα (δια ζώσης και διαδικτυακά), εισαγωγικές εκπαιδεύσεις για νέους εργαζόμενους, επιτόπιες εκπαιδεύσεις ευαισθητοποίησης και ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις].
- **Η διαδικασία που αφορά τις Ετήσιες Δηλώσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, ήτοι τις Δηλώσεις περί Σύγκρουσης Συμφερόντων και τις Δηλώσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης, οι οποίες

υποβάλλονται από τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, προκειμένου να επιβεβαιώσουν τη συμμόρφωσή τους με τις αξίες του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου καθώς και με τους όρους και τις κατευθυντήριες γραμμές που περιλαμβάνονται στις Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ολοκληρώθηκε με επιτυχία για όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Επίσης, η πλειονότητα των εταιρειών του Ομίλου έχει ψηφιοποιήσει τη διαδικασία.

- **Υπογράφηκαν Ετήσιες Δηλώσεις από τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών** αναφορικά με τη συμμόρφωσή τους με τις ισχύουσες διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών, με στόχο την έντιμη και σύννομη επαγγελματική συμπεριφορά.

- **Υλοποιήθηκαν ομιλικές καμπάνιες ψηφιακής επικοινωνίας** οι οποίες απευθύνονταν σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και **εστίαζαν στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης** όσον αφορά την **Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Απάτης και Θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων**, την **Υποβολή Δηλώσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, τις **Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς** καθώς και την **Υιοθέτηση της Πολιτικής για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη στον Όμιλο ΟΤΕ**, σε συνεργασία με τις επιχειρησιακές μονάδες Εταιρικής Επικοινωνίας και Ανθρωπίνου Δυναμικού. Οι τρεις πρώτες καμπάνιες επικεντρώθηκαν στην προσέγγιση «μηδενικής ανοχής», ήτοι μηδενική ανοχή σε φαινόμενα απάτης/διαφθοράς και παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

- Ο ΟΤΕ έλαβε μέρος στη διαδικασία αξιολόγησης για το βραβείο «**World's Most Ethical Companies**» του Ethisphere Institute όπου διακρίθηκε παγκοσμίως με την ένταξη του στη λίστα World's Most Ethical Companies για το 2022. Ο ΟΤΕ είναι η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα που πετυχαίνει τέτοια διάκριση για δεύτερη συνεχή χρονιά, και μία από τις λίγες σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το βραβείο «World's Most Ethical Companies» αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα προγράμματα αναγνώρισης και επιβράβευσης σε εταιρικό επίπεδο όσον αφορά την εταιρική διακυβέρνηση και τη δέσμευση για την προώθηση της επιχειρηματικής ηθικής παγκοσμίως.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

• Οι απαιτήσεις του νόμου 4706/2020 για την Εταιρική Διακυβέρνηση, οι σχετικές αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και οι διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης 2021 εφαρμόστηκαν με τις συντονισμένες προσπάθειες των επιχειρησιακών μονάδων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Νομικών Υπηρεσιών. Σ' αυτό το πλαίσιο και μεταξύ άλλων, εφαρμόστηκαν τα εξής:

- Τροποποιήθηκε ο Κανονισμός Λειτουργίας του Δ.Σ Ομίλου ΟΤΕ.
- Συστάθηκε η καινούρια Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων του Διοικητικού Συμβουλίου Ομίλου ΟΤΕ (αντικαθιστώντας την Επιτροπή Αμοιβών & Ανθρώπινου Δυναμικού και την Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Δ.Σ).
- Εγκρίθηκε ο Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων, τροποποιήθηκε ο Κανονισμός Λειτουργίας του ΟΤΕ και εγκρίθηκε ο νέος Κανονισμός Λειτουργίας της COSMOTE (ως μία από τις σημαντικές θυγατρικές του ΟΤΕ).
- Υιοθετήθηκαν επίσης νέες Πολιτικές, ήτοι η Πολιτική Καταλληλότητας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ, η Πολιτική Εκπαίδευσης των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, των διευθυντικών στελεχών και των λοιπών στελεχών της ΟΤΕ Α.Ε. (ιδίως όσων εμπλέκονται στον εσωτερικό έλεγχο, τη διαχείριση κινδύνων, την κανονιστική συμμόρφωση και τα πληροφοριακά συστήματα), η Πολιτική Αξιολόγησης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και της εφαρμογής των διατάξεων περί εταιρικής διακυβέρνησης του Ν. 4706/2020, και η Πολιτική για τη

Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη του Ομίλου ΟΤΕ.

- Τα μέλη της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ **συμμετείχαν σε διάφορα συνέδρια και εκδηλώσεις**, μεταξύ των οποίων:
 - Η 10η Στρογγυλή Τράπεζα BIF, στη διαδικτυακή συνάντηση με τίτλο «Κριτήρια ESG & Βιώσιμες Εταιρικές Αποφάσεις» που οργανώθηκε από την Διεθνή Διαφάνεια στις 17.12.2021.
 - Το διαδικτυακό σεμινάριο «Προγράμματα Συμμόρφωσης κατά της Δωροδοκίας: Από την Υιοθέτηση, στην Εφαρμογή και την Παρακολούθηση» που πραγματοποιήθηκε από την Εθνική Αρχή Διαφάνειας στις 15.12.2021.
 - Το 4th Compliance Conference που πραγματοποιήθηκε από τον Σύνδεσμο Επαγγελματιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ελλάδος (ΣΕΚΑΣΕ) στις 05.11.2021.
 - Το διαδικτυακό Συνέδριο του Ινστιτούτου κατά της Απάτης (ACFE Greece) με τίτλο «How to cure Procurement Fraud» στις 10.06.2021.
 - Η ψηφιακή εκδήλωση του ΣΕΒ με τίτλο «Τελική ευθεία πριν την εφαρμογή του νέου νόμου εταιρικής διακυβέρνησης: Συμπεράσματα από την έρευνα ΣΕΒ-KPMG-ΕΝΕΙΣΕΤ-ΕΣΕΔ για την ετοιμότητα των επιχειρήσεων», στις 02.06.2021.
 - Η συνάντηση που διοργάνωσε το Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών Ελλάδας σε συνεργασία με την Ελληνική Λέσχη Μη Εκτελεστικών Μελών Διοικητικών Συμβουλίων με θέμα «Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς συζητά με τους Εσωτερικούς Ελεγκτές», στις 25.02.2021.



- Τέσσερις (4) **Εκθέσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, παρουσιάστηκαν στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης (Επιτροπή GRC) του Ομίλου ΟΤΕ. Οι εκθέσεις επισκοπήθηκαν, αξιολογήθηκαν και στη συνέχεια υποβλήθηκαν στην Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ.
- Η Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ **ενέκρινε την ετήσια αυτοαξιολόγηση** σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης που εφαρμόζεται στον ΟΤΕ, την COSMOTE και την Telekom Romania Mobile Communications.
- Οι ακόλουθες Αρχές/Πολιτικές εταιρικής δεοντολογίας και κανονιστικής συμμόρφωσης τροποποιήθηκαν σε επίπεδο Ομίλου:

- Οι Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς (Guiding Principles). Παρά την τροποποίησή τους το 2020, κρίθηκε περαιτέρω αναγκαίο να προστεθούν, ανά Βασική Αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς, άξονες δράσης που αφορούν εργαζομένους που κατέχουν θέσεις ευθύνης στην Εταιρεία. Οι επικαιροποιημένες Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς του Ομίλου ΟΤΕ τέθηκαν σε ισχύ την 01/01/2021. Σημειώνεται ότι οι Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς Ομίλου ΟΤΕ έχουν ενσωματωθεί στην Πολιτική Αξιολόγησης Απόδοσης και Ανάπτυξης Εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ και στο Έντυπο Ετήσιας Αξιολόγησης Εργαζομένων, καθώς αποτελούν προϋπόθεση για τη λειτουργία των μονάδων Ανθρώπινου Δυναμικού. Ειδικότερα, η

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Αρχή «Συμπεριφέρομαι με Σεβασμό και Ακεραιότητα» είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τις βασικές αξίες της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και, σύμφωνα με τις αντίστοιχες κατευθυντήριες οδηγίες, οι εργαζόμενοι του Ομίλου οφείλουν να επιδιώκουν την εξασφάλιση της επιτυχίας χωρίς να διακυβεύονται οι αρχές του σεβασμού και της ακεραιότητας. Επίσης, με τη δράση τους, οφείλουν να προάγουν την περαιτέρω ανάπτυξη μιας ανοιχτής κουλτούρας συνεργασίας και επιβράβευσης.

- Η Πολιτική περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων Ομίλου ΟΤΕ.
- Η Πολιτική περί Μη Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών (ως ξεχωριστή πολιτική για τον ΟΤΕ και ξεχωριστή πολιτική για την COSMOTE)

- Επίσης, υιοθετήθηκε η Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη του Ομίλου ΟΤΕ.

- **1.298 νέοι εργαζόμενοι** εκπαιδεύτηκαν το 2021, στο πλαίσιο των προγραμμάτων "**Welcome on Board**" και του αντίστοιχου **προγράμματος της Εξυπηρέτησης Πελατών**, τα οποία περιλαμβάνουν συγκεκριμένη ενότητα για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- 515 εργαζόμενοι από τις επιχειρησιακές μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου, Εξαγορών, Συγχωνεύσεων & Επενδυτικών Σχέσεων, Πωλήσεων Μεγάλων και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, Μάρκετινγκ, ΟΤΕ Globe, ΟΤΕ Academy και από τις υπόλοιπες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, εκπαιδεύτηκαν σε άλλα θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης μέσω ψηφιακής εφαρμογής.

- Υλοποιήθηκαν 4 ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις στις **Βασικές Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης** και στο **Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού** (για ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS και COSMOTE E-value) καθώς και σχετικά με θέματα **Ανθρώπινων Δικαιωμάτων** και **Ηθικής Ηγεσίας** (για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα), που ξεκίνησαν το 2020 και συνεχίστηκαν μέσα στο 2021. Επιπλέον, ξεκίνησαν οι ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις στις **Βασικές Έννοιες Κανονιστικής Συμμόρφωσης** και στα **Ανθρώπινα Δικαιώματα** για τους εργαζόμενους των εταιρειών Ομίλου ΟΤΕ οι οποίοι δεν είχαν συμπεριληφθεί στο πρόγραμμα του 2020.
- Στο τέλος του 2020, ξεκίνησε επίσης μια εκπαίδευση σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης για τους συνεργάτες του δικτύου

καταστημάτων λιανικής πώλησης franchise, η οποία συνεχίστηκε το 2021 μέσω της εκπαιδευτικής πύλης «**Sales Training**».

- Στη Ρουμανία, βρίσκονται σε εξέλιξη 2 ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις για τις **Βασικές Έννοιες Κανονιστικής Συμμόρφωσης** και την **Ηθική Ηγεσία**, που ξεκίνησαν το 2020. Επιπλέον, ακόμη μία ηλεκτρονική εκπαίδευση για την **Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Απάτης** ξεκίνησε το 2021 και βρίσκεται σε εξέλιξη.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
2021

- Αναφορικά με θέματα απάτης και σοβαρές παραβιάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ από εργαζόμενους:
 - Σε 5 περιπτώσεις επιβλήθηκε καταγγελία της σύμβασης των εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ,
 - Σε 3 περιπτώσεις επιβλήθηκαν τελεσίδικες πειθαρχικές κυρώσεις με βάση την απόφαση των αντίστοιχων πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων πειθαρχικών οργάνων.
- Δεν σημειώθηκαν περιστατικά διαφθοράς όσον αφορά συμβάσεις με εταίρους, που να κατέληξαν στην ακύρωση της σύμβασης ή τη μη ανανέωση αυτής.
- Το 2021, δεν καταγγέλθηκε κανένα περιστατικό συμπεριφοράς αντίθετης με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού (μέσω εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας).
- Δεν σημειώθηκε κανένα περιστατικό σχετικά με προμηθευτή που να κατέληξε στην εξάρεσή του από τις διαγωνιστικές διαδικασίες του 2021.
- Δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις από τις δικαστικές αρχές, για θέματα διαφθοράς σε βάρος του Ομίλου ΟΤΕ ή των εργαζομένων του, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους.
- Δεν επιβλήθηκε στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ χρηματικό πρόστιμο ή μη-χρηματική ποινή (π.χ. σύσταση), για θέματα διαφθοράς ή απάτης (συμπεριλαμβανομένης της φοροδιαφυγής και της παραποίησης της χρηματοοικονομικής έκθεσης).

681

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ

υποβλήθηκαν στα σχετικά κανάλια επικοινωνίας για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με έναν μέσο όρο 25 καταγγελιών από πελάτες ανά μήνα

28

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ

35ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ**618**ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ
ΤΕΧΝΙΚΑ/ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ**7**
ΑΒΑΣΙΜΕΣ**18**
ΒΑΣΙΜΕΣ**3**
ΥΠΟ
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Εγκρίθηκαν κατάλληλα μέτρα ανά περίπτωση, ήτοι αυστηρή προειδοποίηση, απομάκρυνση από θέσεις ευθύνης, τερματισμός της σύμβασης εργασίας, πειθαρχικές κυρώσεις, θέσπιση/εφαρμογή νέων ελέγχων ή αναθεώρηση υφιστάμενων.

Το 2021, ο μέσος χρόνος που αφιερώθηκε στις καταγγελίες των καταναλωτών ήταν 9,75 εργάσιμες ημέρες σε ετήσια βάση για την Ελλάδα και περίπου 5,41 ημέρες (για πελάτες B2B και B2C) για τη Ρουμανία.

Η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, η Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθούν την αποτελεσματικότητα και την επάρκεια των ανωτέρω συστημάτων (RMS και CMS).

Περισσότερες πληροφορίες για τα Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021](#).



3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Η δέσμευση του Ομίλου ΟΤΕ: Ο Κώδικας Δεοντολογίας των Εταιρειών Ομίλου ΟΤΕ συνθέτει τις αρχές και τις αξίες τις οποίες προσβεύουν και εφαρμόζουν, την κουλτούρα που επιδιώκουν να καλλιεργήσουν και το όραμά τους για το μέλλον.

Ο ισχύων Κώδικας Δεοντολογίας, ο οποίος επικαιροποιήθηκε το 2017, είναι ο οδηγός της εταιρικής κουλτούρας του Ομίλου και αντανακλά τις κοινές αξίες και τους κανόνες συμπεριφοράς που εφαρμόζονται στον εργασιακό χώρο και στις επιχειρηματικές σχέσεις. Η ακεραιότητα, το ήθος και η ατομική ευθύνη αποτελούν αδιαμφισβήτητες προτεραιότητες όλων των ομάδων του Ομίλου.

Περισσότεροι από 15 εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα, μέλη της επιχειρησιακής μονάδας του Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, και άλλες τρεις Διευθύνσεις συνεργάστηκαν με στόχο την επικαιροποίηση του Κώδικα.

Το 2021, πραγματοποιήθηκε σειρά δράσεων, όπως σεμινάρια κατάρτισης και καμπάνιες επικοινωνίας, που απευθύνονταν στους εργαζομένους, προκειμένου να κατανοήσουν καλύτερα τον Κώδικα Δεοντολογίας και να διευκολυνθεί η ορθή εφαρμογή του.

Ακόμα, ο Όμιλος έχει θεσπίσει ειδικά κανάλια επικοινωνίας για τις παρακάτω διαδικασίες: α) «Ask-me» για την παροχή υποστήριξης σε θέματα σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις Πολιτικές/Διαδικασίες Κανονιστικής Συμμόρφωσης και β) «Tell me/Whistleblowing» για την υποβολή παραπόνων/καταγγελιών σχετικά με ενδεχόμενες παραβιάσεις του Κώδικα, των Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης και της ισχύουσας νομοθεσίας.



Το 2021, 13.271 εργαζόμενοι (87,10%) υπέβαλαν τις ετήσιες Δηλώσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης, αναγνωρίζοντας κατά αυτόν τον τρόπο την ισχύ του Κώδικα Δεοντολογίας, ενώ ταυτόχρονα υλοποιήθηκαν 144 εκπαιδεύσεις για τους εργαζομένους (e-learning, διαδικτυακή/δια ζώσης διδασκαλία) σχετικά με τις αρχές του. Πάνω από 4.000 εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν στις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπλέον, όλοι οι νέοι εργαζόμενοι (100%) λαμβάνουν ενημέρωση σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας ετησίως.

77%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ¹ ΑΝΑΦΕΡΕΙ ΟΤΙ, ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΤΗ ΒΑΣΗ ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥΣ.

84%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ² ΑΝΑΦΕΡΕΙ ΟΤΙ ΟΙ ΑΜΕΣΟΙ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΙ ΤΟΥΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ.

19%

ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ «ASK-ME»

και αφορούν θέματα που εμπίπτουν στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ. Ως αποτέλεσμα, δόθηκαν οδηγίες που ενισχύουν την κουλτούρα κανονιστικής συμμόρφωσης του Ομίλου και οδηγούν στη μείωση των αντίστοιχων κινδύνων (π.χ σύγκρουση συμφερόντων, ενεργητική και παθητική δωροδοκία).

Βασικοί Στόχοι

16.5 Ουσιαστική μείωση κάθε μορφής διαφθοράς και δωροδοκίας.

1. Αφορά εργαζομένους ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, COSMOTE E-Value, ΟΤΕ Globe που συμμετείχαν στην Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων που διεξήχθη τον Νοέμβριο 2021.

2. Αφορά εργαζομένους ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, COSMOTE E-Value, ΟΤΕ Globe που συμμετείχαν στην Έρευνα Στιγμής που διεξήχθη τον Μάιο 2021.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί έναν πραγματικά υπεύθυνο ανταγωνισμό, όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών. Συμμορφώνεται με τους νόμους του ελεύθερου ανταγωνισμού και εφαρμόζει διαφανείς επιχειρηματικές πρακτικές.

Ο Όμιλος συμμορφώνεται απόλυτα με όλους τους εθνικούς και ευρωπαϊκούς κανονισμούς για τις τηλεπικοινωνίες, τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων και περιεχομένου στην Ελλάδα και στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται. Επίσης, δεσμεύεται να συνεργάζεται με κυβερνήσεις, εθνικούς οργανισμούς, αρχές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να διαμορφωθεί ένα ρυθμιστικό πλαίσιο που προωθεί τον ανταγωνισμό και παράλληλα συμβάλλει στη συνολική κοινωνική ευημερία.

Έχει αναπτύξει ανάλογες εσωτερικές πολιτικές προκειμένου να ενημερώνει τους εργαζόμενους σχετικά με τη σημασία της συμμόρφωσης με τους κανόνες ανταγωνισμού και να προωθεί συστηματικά τους κατάλληλους Κώδικες Δεοντολογίας. Η Πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ για τη Συμμόρφωση στο Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού που δημιουργήθηκε το 2013 καθορίζει το πλαίσιο λειτουργίας των εταιρειών και των εργαζομένων τους, όσον αφορά τη συμμόρφωσή τους με τη σχετική νομοθεσία για τη ρύθμιση των κανόνων ελεύθερου ανταγωνισμού.

Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Η παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπόκειται σε εθνικούς νόμους και

κανονισμούς, σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου. Τον Σεπτέμβριο του 2020, δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο νόμος 4727/2020, ενσωματώνοντας στο ελληνικό δίκαιο τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972). Μετά την έκδοση του προαναφερθέντος νόμου, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) εξέδωσε νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών. Ο νέος νόμος και ο νέος κανονισμός επικαιροποιούν το πλαίσιο παροχής προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Αντίστοιχα, η παροχή υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης του ΟΤΕ με την επωνυμία COSMOTE TV, ρυθμίζεται από το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ) και διέπεται από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Τον Φεβρουάριο 2021, δημοσιεύτηκε ο Νόμος 4779/2021 που ενσωματώνει στην εθνική νομοθεσία την Οδηγία (ΕΕ) 2018/1808 για την παροχή υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων και μέσων επικοινωνίας, αναβαθμίζοντας το νομικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων και μέσων επικοινωνίας στην Ελλάδα.

Ο ΟΤΕ, σύμφωνα με τις σχετικές αποφάσεις της Ελληνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), που εκδόθηκαν στα τέλη Δεκεμβρίου 2016, εξακολουθεί να κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά και υπόκειται σε κανονιστικές υποχρεώσεις αναφορικά με την χονδρική παροχή τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (αγορά 3α/2014) και τη χονδρική παροχή κεντρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης (αγορά 3β/2014). Παρότι η αγορά λιανικής για την πρόσβαση στο σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο μέσω PSTN, ISDN

BRA, διαχειρίσιμη μέσω VoIP και ISDN PRA (αγορά 1/2007) έχει απελευθερωθεί και ο ΟΤΕ δεν κατέχει Σημαντική Ισχύ σε αυτή, οι τιμές λιανικής του ΟΤΕ συνεχίζουν να ελέγχονται από την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της ρύθμισης των αγορών χονδρικής. Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι ο εκ των προτέρων έλεγχος τιμών των υπηρεσιών λιανικής θα πρέπει να επανεξεταστεί για να αντανακλά τη δυναμική της αγοράς και τον ανταγωνισμό στις αγορές λιανικής.

Ο ΟΤΕ, σύμφωνα με την σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ που εκδόθηκε τον Μάιο 2020, έχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ) και υπόκειται σε κανονιστικές υποχρεώσεις στην αγορά χονδρικής πρόσβασης υψηλής ποιότητας (M4 /2014) και στην αγορά ζευκτικών τμημάτων μισθωμένων γραμμών χονδρικής (M14/2003). Τα τέλη τερματισμού κλήσεων χονδρικής του ΟΤΕ ορίζονται από την ΕΕΤΤ σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό Κανονισμό που ορίζει τα ενιαία μέγιστα τέλη τερματισμού φωνητικών κλήσεων σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι ρυθμιστικές υποθέσεις για το 2021 αναφέρονται σε σχετικές αγωγές για τον ΟΤΕ, την COSMOTE και την Telecom Romania Mobile Communications.

Όσον αφορά τον ΟΤΕ, δεν επεβλήθη κανένα πρόστιμο ούτε μη χρηματική ποινή και ασκήθηκε μία έφεση. Κατά συνέπεια, το ύψος των προστίμων ήταν μηδενικό (0 ευρώ).

Όσον αφορά την COSMOTE, δεν επεβλήθη κανένα πρόστιμο ούτε μη χρηματική ποινή και δεν ασκήθηκαν εφέσεις. Κατά συνέπεια, το ύψος των προστίμων ήταν μηδενικό (€0).

Όσον αφορά την Telekom Romania Mobile Communications, επεβλήθησαν 8 πρόστιμα και 2

μη χρηματικές ποινές ενώ ασκήθηκε μία έφεση για κανονιστικές παραβιάσεις. Το ύψος των προστίμων ανήλθε στα €168.745.

Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς

Οι νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών είναι κρίσιμες για τη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, την κοινωνική ευημερία και τη βιωσιμότητα. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε forum, ενώσεις και πρωτοβουλίες, σε εθνικό και κοινοτικό επίπεδο, προκειμένου να ενισχυθεί ο υπεύθυνος ανταγωνισμός, η αυτορρύθμιση και η συνεργασία στον τομέα της κοινωνικής πρόνοιας.

Στόχος του Ομίλου είναι η προώθηση ενός δίκαιου ρυθμιστικού περιβάλλοντος το οποίο θα εξασφαλίζει την τήρηση ισότιμων όρων ανταγωνισμού και κανονιστική προβλεψιμότητα για τις επενδύσεις, καθώς και τη δημιουργία ενός θετικού περιβάλλοντος και την εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης. Οι θέσεις του Ομίλου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και η εμπορική, χρηματοοικονομική και κανονιστική του στρατηγική, κοινοποιούνται στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Νομική Σύμβουλος - Chief Officer Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τη διαμόρφωση της στρατηγικής για τη διασφάλιση ενός δίκαιου ρυθμιστικού περιβάλλοντος.

Ο ΟΤΕ έχει καταχωρηθεί στο Μητρώο Διαφάνειας της ΕΕ και ως εκ τούτου δεσμεύεται ως προς τη συμμόρφωσή του με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Μητρώου.

3.9 Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων



ΤΟ 2018, Ο ΟΜΙΛΟΣ ΥΙΟΘΕΤΗΣΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ

στον οποίο αναγνωρίζει την ευθύνη του να σέβεται τα διεθνώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα.

Η ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη διαχείριση θεμάτων που άπτονται των ανθρωπίνων δικαιωμάτων βασίζεται στις Αξίες και τις Κατευθυντήριες Αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και ευθυγραμμίζεται με την προσέγγιση του Ομίλου Deutsche Telekom.

Επίσης, ο **Κώδικας Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ** περιλαμβάνει βασικούς κανόνες συμπεριφοράς, αρχές και αξίες, όπως η ισότητα, ο σεβασμός της διαφορετικότητας, η εμπιστοσύνη, η αξιοπιστία, η ακεραιότητα, η ηθική, η διαφάνεια, η προσωπική ευθύνη. Αυτοί οι κανόνες καθιερώνουν ένα πρότυπο λειτουργίας και οδηγούν στην υιοθέτηση μιας κοινής «εταιρικής κουλτούρας».

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Μεταξύ άλλων, ο Όμιλος:

- Σέβεται το δικαίωμα στην ελευθερία της έκφρασης.
- Προστατεύει την εμπιστευτικότητα των δεδομένων.
- Λειτουργεί σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο (βλ. Ενότητα **Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων**).

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στα δικαιώματα των εργαζομένων, στην ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και στις συλλογικές διαπραγματεύσεις, στη διαφορετικότητα και στις ίσες ευκαιρίες (βλ. ενότητα **Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών**). Ο Όμιλος δηλώνει ότι τάσσεται υπέρ της απαγόρευσης όλων των μορφών καταναγκαστικής εργασίας και της κατάργησης της παιδικής εργασίας.

Το 2018, ο Όμιλος ενίσχυσε τις προσπάθειές του αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας ένα Σχέδιο Δράσης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Έκτοτε, αναπτύχθηκε το Πρόγραμμα Δέουσας Επιμέλειας για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Η Ανάλυση Κινδύνων και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα διεξήχθη σύμφωνα με την μεθοδολογία ERM (Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων) και περιλάμβανε: χαρτογράφηση κινδύνων, πιθανά σενάρια Κινδύνων, την πιθανότητα εμφάνισης Κινδύνων, τις κύριες επιχειρηματικές πτυχές που θα επηρεαστούν, ισχύοντα και προτεινόμενα μέτρα. Η Ανάλυση Κινδύνων και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα ξεκίνησε το τέταρτο τρίμηνο του 2018 και ολοκληρώθηκε με επιτυχία το 2019 για όλες τις Εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Οι τομείς/επιχειρηματικές δραστηριότητες στην

αλυσίδα προστιθέμενης αξίας που υποβλήθηκαν σε ανάλυση είναι οι ακόλουθοι: Διαχείριση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων στις Επιχειρήσεις, Διαχείριση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων των Εργαζομένων, Εργασιακές Σχέσεις και Ανθρώπινα Δικαιώματα, Υγεία/Ασφάλεια και Ευεξία των Εργαζομένων, Διαχείριση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων των Προμηθευτών, Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (Πελάτες/Εργαζόμενοι) και Ελευθερία Έκφρασης, Υγεία και Ασφάλεια των Πελατών. Η έναρξη της Ανάλυσης Κινδύνων και επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, για όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, πραγματοποιήθηκε στα τέλη Δεκεμβρίου και θα ολοκληρωθεί κατά το πρώτο τετράμηνο του 2022. Η ομάδα που έχει αξιολογηθεί ως τώρα είναι οι εργαζόμενοι ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη η αξιολόγηση των προμηθευτών.

Επιπλέον, για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, διεξάγεται ετήσια ομιλική Δήλωση μέσω αυτοματοποιημένου εργαλείου. Οι διευθύνοντες σύμβουλοι ή οι διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού επιβεβαίωσαν ότι κατά τη διάρκεια του 2021 δεν υπήρξαν παραβιάσεις του Κώδικα, υπογράφοντας τις αντίστοιχες Δηλώσεις. Τη φετινή χρονιά, έγινε ιδιαίτερη μνεία στην **Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη του Ομίλου ΟΤΕ**.

Το 2021, στο πλαίσιο της ανάληψης δράσης για την πρόληψη και τον μετριασμό των αρνητικών επιπτώσεων από πιθανές παραβιάσεις των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων στην εταιρεία, διεξήχθη ειδικό διαδικτυακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικά με θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, ενώ

προσφέρονται επίσης υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης που περιλαμβάνουν θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων. Επίσης, έχει δρομολογηθεί ετήσια εκστρατεία ευαισθητοποίησης (βλ. παρακάτω).

Δεδομένου ότι η διάχυση σημαντικών αξιών και προτύπων σε όλο το μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι βασικό στοιχείο της υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς, διεξήχθη καμπάνια ευαισθητοποίησης σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Ανθρώπινων Δικαιωμάτων που απευθυνόταν σε όλους τους σημαντικούς επιχειρηματικούς εταίρους του Ομίλου (συνολικά 260 εταίροι), στα τέλη του 2019 και τις αρχές του 2020. Η καμπάνια θα επαναληφθεί εντός του 2022. Προκειμένου να εξασφαλίσει την προστασία των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, ακόμη κι εκτός των ορίων λειτουργίας του, ο Όμιλος ΟΤΕ καλεί τους προμηθευτές του να σέβονται και να διασφαλίζουν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, με την ενσωμάτωση σχετικών διατάξεων στις συμβάσεις που συνάπτουν με τον Όμιλο. Επιπλέον, η Deutsche Telekom συμμετέχει στην Πρωτοβουλία CFSI (Conflict-Free Sourcing Initiative), για να αποτρέψει τη χρήση ορυκτών από εμπόλεμες περιοχές.

Το 2020, τα ενδιαφερόμενα μέρη συμμετείχαν στην Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων του Ομίλου ΟΤΕ και ανέδειξαν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα ως σημαντικό θέμα, αναγνωρίζοντας ότι η ευθύνη για τον σεβασμό και την προστασία των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων πρέπει να ενσταλαχθεί στους στρατηγικούς στόχους και τις προσπάθειες του Ομίλου. Η επαναξιολόγηση της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας, η οποία πραγματοποιήθηκε το 2021 από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής



Διακυβέρνησης, δεν επηρέασε τη σημαντικότητα των θεμάτων που σχετίζονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα. Παρακάτω, αναφέρονται παραδείγματα σχετικών θεμάτων τα οποία εξετάστηκαν κατά την Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων εντός της εταιρείας και της εφοδιαστικής της αλυσίδας: Απαγόρευση των διακρίσεων, Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις, Αναγκαστική ή Υποχρεωτική Εργασία, ευαισθητοποίηση του Προσωπικού Ασφαλείας σε θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, ευαισθητοποίηση των Εργαζομένων σε θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Ορυκτών από Εμπόλεμες Περιοχές.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να εκπληρώνει τις ευθύνες του όσον αφορά τον σεβασμό των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων. Για τον σκοπό αυτό, τον Μάιο του 2019, καταρτίστηκε η Χάρτα Διαφορετικότητας στην Ελλάδα, μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με στόχο την πρόωθηση των Ίσων Ευκαιριών και της

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Διαφορετικότητας στο εργασιακό περιβάλλον, με τον Όμιλο ΟΤΕ να αποτελεί ιδρυτικό μέλος. Αυτή η συνεργασία αποτελεί έμπνευση, δέσμευση και παράλληλα ανάπτυξη δράσεων προκειμένου να δημιουργηθεί ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς, ανοικτό σε όλους.

Το 2021, ο Όμιλος για πρώτη φορά συμμετείχε στον 1ο Μήνα Διαφορετικότητας (Μάιος 2021) και μέσω μιας επικοινωνιακής εκστρατείας, οι εργαζόμενοι μας ήρθαν σε επαφή με τις αρχές της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης.

Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ έχει οριστεί ως υπεύθυνος για τη διαχείριση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα ή καταγγελίες/παράπονα υποβάλλεται στα υφιστάμενα **κανάλια Κανονιστικής Συμμόρφωσης**. Για οποιαδήποτε άλλα θέματα που σχετίζονται με τον **Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών**, διατίθεται επίσης το κανάλι επικοινωνίας **humanrights@ote.gr**. Κινούμενη προς την ίδια κατεύθυνση, η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ αναφέρεται σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και των Κοινωνικών Αρχών.



Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την **ιστοσελίδα** της Εταιρείας.

0

ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΑΝΟΧΗ

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, ο Όμιλος ΟΤΕ πραγματοποίησε εσωτερική εκστρατεία που επικεντρώθηκε τόσο στην επίδειξη Μηδενικής Ανοχής απέναντι σε Φαινόμενα Παραβίασης των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων όσο και στον Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών και τη νέα **Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη**, η οποία εγκρίθηκε τον Αύγουστο του 2021.

1.813

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

(όπως αυτοί παρουσιάζονται στον αντίστοιχο Πίνακα Εκπαιδεύσεων στην ενότητα «Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης») **συμμετείχαν στις εκπαιδεύσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης** (πρόγραμμα «Welcome on Board», πρόγραμμα «Εξυπηρέτησης Πελατών» και διαδικτυακές εκπαιδεύσεις) και καταρτίστηκαν σε θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, δεδομένου ότι ο Κώδικας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών και οι Πολιτικές που αφορούν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα συμπεριλαμβάνονται στο εκπαιδευτικό υλικό της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

476

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

συμμετείχαν σε **ειδική ηλεκτρονική εκπαίδευση σχετικά με θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων**, η οποία πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά σε επίπεδο Ομίλου τον Δεκέμβριο του 2020, και συνεχίστηκε κατά το 2021. Η ηλεκτρονική εκπαίδευση αναμένεται να συνεχιστεί και το 2022, έχοντας συμπεριλάβει εργαζόμενους των εταιρειών CTS και COSMOTE e-Value.

744

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

υποβλήθηκαν μέσω της διαδικασίας «Ask Me». Τα ερωτήματα αφορούσαν, μεταξύ άλλων, εγκρίσεις χορηγιών/δωρεών, συγκρούσεις συμφερόντων, δευτερεύουσα απασχόληση και αποδοχή/προσφορά παροχών. Κανένα από τα ερωτήματα δεν αφορούσε ζητήματα διακρίσεων.

34

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

μέσω του καναλιού «Tell Me». Ενδεικτικά, έντεκα (11) καταγγελίες αφορούσαν ισχυρισμούς περί ανάρμοστης συμπεριφοράς. Κατόπιν σχετικής διερεύνησης από το γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ, εφαρμόστηκαν οι κατάλληλες διαδικασίες..

100%

ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ/ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

ολοκληρώθηκαν το 2021 περιλάμβαναν ρήτρα για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών. Οι παραπάνω συμφωνίες αναγνωρίστηκαν ως σημαντικές λόγω του ποσού και του στόχου των συμβάσεων που συνδέονται με κρίσιμες εταιρικές λειτουργίες, με την εξυπηρέτηση στρατηγικών στόχων καθώς και με την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων των εταιρειών του Ομίλου.



0

ΔΕΝ ΥΠΗΡΞΑΝ ΚΑΤΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

από δικαστικές αρχές, σχετικά με οποιαδήποτε διάκριση στο χώρο εργασίας. Επιπλέον, δεν επιβλήθηκε χρηματική ή μη χρηματική ποινή σε σχέση με θέματα παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

3.10 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

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

Πολιτική Προμηθειών

Οι εταιρείες του Ομίλου ακολουθούν την Πολιτική Προμηθειών που καθορίζει όλους τους όρους και τους κανονισμούς βάσει των οποίων πραγματοποιούνται οι προμήθειες προϊόντων, υλικών/εξοπλισμού, υπηρεσιών ή έργων. Οι βασικοί στόχοι της Πολιτικής Προμηθειών είναι:

- Η βελτιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας από πλευράς κόστους, ποιότητας και χρόνου.
- Η διασφάλιση της διαφάνειας.
- Η συμμόρφωση με τη διεθνή Πολιτική Προμηθειών της Deutsche Telekom.

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

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έχουν ως στόχο την έγκαιρη εξόφληση των προμηθευτών τους, όπως ορίζεται στις συμβάσεις που συνάπτονται. Για το 2021, ο χρόνος πληρωμής κυμάνθηκε από 0 (άμεσος) έως 120 ημέρες, ανάλογα με το είδος και το ύψος της προμήθειας.

Εφοδιαστική Αλυσίδα

Η ανάπτυξη και διατήρηση μιας εφοδιαστικής αλυσίδας που δημιουργεί προστιθέμενη αξία για τον Όμιλο, με οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικά υπεύθυνες μεθόδους και πρακτικές, εναρμονισμένες με το όραμά μας αποτελεί έναν διαρκή στόχο αυτοβελτίωσης.

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει βάση προμηθευτών (Μητρώο Προμηθευτών) η οποία έχει ανανεωθεί. Το 2021, η συγκεκριμένη βάση περιλάμβανε:

- 1.075 συναλλασσόμενους προμηθευτές για τον ΟΤΕ.
- 540 για την COSMOTE
- 169 για τον ΓΕΡΜΑΝΟ
- 69 για την COSMOTE E-Value
- 106 για την CTS και
- 270 για την Telekom Romania Mobile Communications¹

Στη βάση προμηθευτών καταγράφονται τόσο πολυεθνικές όσο και εγχώριες επιχειρήσεις για την αγορά υλικών και εξοπλισμού ή την παροχή/μίσθωση υπηρεσιών. Επιπλέον, όλοι οι προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ προμηθεύουν απευθείας με αγαθά, υλικά ή υπηρεσίες (δηλ. προμηθευτές «επιπέδου 1») τον Όμιλο, δεδομένου ότι ο τελευταίος έχει συνάψει συμβατική σχέση με αυτούς και όχι με τους υπεργολάβους τους (εάν υπάρχουν). Όλοι οι υφιστάμενοι και υποψήφιοι προμηθευτές που επιθυμούν να συνεργαστούν με τον Όμιλο ΟΤΕ για την προμήθεια υλικών/υπηρεσιών καλούνται να εγγραφούν στο Μητρώο Προμηθευτών και να αποδεχτούν τις διατάξεις του **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ**



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19 ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Η πανδημία COVID-19 προκάλεσε ήσσονος σημασίας διαταραχές στην αλυσίδα εφοδιασμού συσκευών/εξοπλισμού.

Διενεργήθηκαν αξιολογήσεις κινδύνου εστιάζοντας σε ενδεχόμενες ελλείψεις αποθεμάτων. Για λόγους επιχειρησιακής συνέχειας, ο Όμιλος προχώρησε στην κατάρτιση σχεδίων ετοιμότητας, στην εφαρμογή πρόσθετων μέτρων για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας των προϊόντων και ενημέρωσε αντιστοίχως τους προμηθευτές. Σημειώθηκε αύξηση στα επίπεδα αποθεμάτων ζωτικής σημασίας αγαθών, καθώς η παραγωγή τους επηρεάστηκε από την πανδημία. Ακόμη, αναπτύχθηκε πολιτική Διπλών Πηγών Εφοδιασμού για τη διασφάλιση των ζωτικής σημασίας αγαθών.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες που σχετίζονταν με τους εργαζομένους, εφαρμόστηκαν πρόσθετα σημεία ελέγχου προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωση των προμηθευτών με τα μέτρα προστασίας κατά της COVID-19 (χρήση μάσκα στις εγκαταστάσεις, τήρηση αποστάσεων κλπ.).

Νέοι προμηθευτές εντάχθηκαν άμεσα στο δυναμικό προμήθειας για να καλυφθεί η υψηλή ζήτηση σε κατηγορίες προϊόντων εξοπλισμού πρόληψης κατά της COVID-19, όπως μάσκες, γάντια και αντισηπτικά τζελ.

1. Κάποιοι προμηθευτές είναι κοινοί για περισσότερες από μία εταιρείες και προσμετρώνται χωριστά για κάθε Εταιρεία.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.10 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Επιλογή Προμηθευτών

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

Τα νομιμοποιητικά έγγραφα των υποψήφιων προμηθευτών ελέγχονται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης και πριν την υπογραφή της σύμβασης προκειμένου να διαπιστωθεί το καλό νομικό καθεστώς και η φερεγγυότητα τους.

Η σύμβαση (ή οι Όροι Παραγγελίας) την οποία καλούνται να υπογράψουν οι προμηθευτές, περιλαμβάνει ειδικές ρήτρες αναφορικά με θέματα που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια, τη συμμόρφωση με τη περιβαλλοντική νομοθεσία, την καταπολέμηση της διαφθοράς, την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Επιπρόσθετα, με την υπογραφή της σύμβασης (ή των Όρων Παραγγελίας) οι προμηθευτές δεσμεύονται ως προς τη συμμόρφωση τους με τον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ**, τον **Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ** και τον **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών**.

Όλα τα παραπάνω είναι υποχρεωτικά για τη συνεργασία με τον Όμιλο.

% ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΑΠΟ ΕΓΧΩΡΙΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΛΛΑΔΑ

82,6%

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

79,6%

Αξιολόγηση Προμηθευτών

Οι ενεργοί προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Οι προμηθευτές επιλέγονται με βάση τις παραγγελίες (purchase orders) που εκδίδονται μέσα σε διάστημα 12 μηνών. Ειδικότερα, το 2021, η επιλογή των προμηθευτών που αξιολογήθηκαν έγινε με βάση το σύνολο των παραγγελιών που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2019 - 30/9/2020, για λογαριασμό των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, Rural North, Rural South, COSMOTE e-Value A.E., e-Value Ltd, e-Value International και Telekom Romania Mobile Communications.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ



1.538

ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

100%

ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΜΕ ΑΞΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΙΣΗΣ Η ΑΝΩ ΤΩΝ **€200.000** ΓΙΑ ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, CTS ΚΑΙ COSMOTE-VALUE, ΚΑΙ ΑΝΩ ΤΩΝ **€10.000** ΓΙΑ ΤΗΝ TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS, ΕΛΕΓΧΘΗΚΑΝ, ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΕΙΧΑΝ ΗΔΗ ΕΛΕΓΧΘΕΙ ΜΕΣΑ ΣΤΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ 2 ΕΤΗ.

100%

ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΥΨΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ, ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΕΙΧΑΝ ΗΔΗ ΕΛΕΓΧΘΕΙ ΜΕΣΑ ΣΤΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ 2 ΕΤΗ (ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, CTS ΚΑΙ COSMOTE-VALUE).

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.10 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η αξιολόγηση των προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ περιλάμβανε:

- Όλους τους προμηθευτές με παραγγελίες αξίας μεγαλύτερης των €2 εκατ. (για όλες τις εταιρείες που αναφέρθηκαν παραπάνω),
- Όλους τους προμηθευτές που παρέχουν σημαντικά είδη προμήθειας (δηλ. προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν σημαντική επίδραση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες), αξίας άνω των €500.000.
- Όλους τους προμηθευτές προϊόντων/υπηρεσιών που σχετίζονται με το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης του Ομίλου (Group Consolidated Management System), και
- Ορισμένους προμηθευτές οι οποίοι δεν πληρούσαν τα παραπάνω κριτήρια, αλλά προτάθηκαν προς αξιολόγηση.

Οι προς αξιολόγηση προμηθευτές καλούνται να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης της επίδοσής τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει ως στόχο την ευαισθητοποίησή τους σε σχέση με την εταιρική και κοινωνική υπευθυνότητα. Περιλαμβάνει ερωτήσεις που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα, τη βιώσιμη ανάπτυξη, την απασχόληση, τα ανθρώπινα δικαιώματα, το περιβάλλον, την υγεία και την ασφάλεια, την ποιότητα και την επιχειρησιακή συνέχεια. Οι ερωτήσεις αφορούν την επίδοση τόσο των προμηθευτών του Ομίλου όσο και των προμηθευτών και υπεργολάβων των ιδίων.

Κατά το 2020, η αξιολόγηση των προμηθευτών για τις 3 μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ πραγματοποιήθηκε ως εξής:

- Ο ΟΤΕ αξιολόγησε 184 προμηθευτές με επίσημα αξία συμβάσεως της τάξεως του 88,75%.
- Με τη σειρά της, η COSMOTE αξιολόγησε 128 προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 92% της επίσημα αξίας συμβάσεως.
- Η Telekom Romania Mobile Communications αξιολόγησε 48 προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 82,36% της επίσημα αξίας συμβάσεως.

Κατηγοριοποίηση και Ανάπτυξη Προμηθευτών

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

Για τους προμηθευτές που συγκεντρώνουν χαμηλή βαθμολογία, η Διοίκηση αποφασίζει αν θα διατηρηθούν στον κατάλογο των αποδεκτών προμηθευτών του Ομίλου, αν απαιτείται να βελτιώσουν την επίδοσή τους (οπότε σε συνεργασία με τους προμηθευτές καθορίζονται σχέδια διορθωτικών μέτρων) ή αν θα διακοπεί η συνεργασία με τον Όμιλο (οπότε και ενημερώνονται οι αρμόδιες Διευθύνσεις του Ομίλου).

Επιπλέον, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ λαμβάνουν υπόψη τους τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και των ελέγχων της Deutsche Telekom για κάθε κοινό προμηθευτή στα πλαίσια των αξιολογήσεων EcoVadis/self-assessments και JAC (Joint Audit Cooperation).

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δημιουργήσει ειδικά κανάλια επικοινωνίας (πχ. διευθύνσεις email: whistleblowing@ote.gr ή tellmecompliance@ote.gr, ταχυδρομική θυρίδα, διεύθυνση αλληλογραφίας και τηλεφωνική γραμμή) ώστε να παρέχεται η δυνατότητα σε όλους να υποβάλλουν πληροφορίες σχετικά με ενδεχόμενες παραβιάσεις νομικών υποχρεώσεων ή εσωτερικών πολιτικών και κανονισμών. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα ανώνυμης καταγγελίας, μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας κανονιστικής συμμόρφωσης (Electronic Compliance Form). Οι πληροφορίες που παρέχονται θεωρούνται άκρως εμπιστευτικές και ελέγχονται για την αξιοπιστία τους από ειδικά εκπαιδευμένους εργαζόμενους που είναι υποχρεωμένοι να τηρούν εξεμύθεια.

Τέλος, ο **Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ** θέτει το πλαίσιο για τους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς ελέγχους καθώς και για τους ελέγχους κανονιστικής συμμόρφωσης. Η παρακολούθηση του προμηθευτή και των υπεργολάβων του πραγματοποιείται με στόχο την αποτελεσματική αξιολόγηση της συμμόρφωσής τους με τις Αρχές του Κώδικα. Στην εν λόγω παρακολούθηση περιλαμβάνεται το δικαίωμα του Ομίλου ΟΤΕ ή/και εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του να διενεργεί ελέγχους, συμπεριλαμβανομένων επιτόπιων επιθεωρήσεων, ερωτηματολογίων ή/και συνεντεύξεων με επιλεγμένους εργαζόμενους στις

εγκαταστάσεις των προμηθευτών, σε εργοτάξια ή/και σε άλλους χώρους όπου εκτελείται εργασία εκ μέρους των προμηθευτών. Ο προμηθευτής αναγνωρίζει το δικαίωμα του Ομίλου ΟΤΕ να ζητήσει και να λάβει περαιτέρω πληροφόρηση (π.χ. μέσω των συστημάτων αξιολόγησης του Ομίλου ΟΤΕ), αν αυτό κριθεί απαραίτητο. Αν γνωστοποιηθεί στον Όμιλο οποιοδήποτε περιστατικό μη συμμόρφωσης με τις Αρχές του Κώδικα, ο προμηθευτής ή ο υπεργολάβος του φέρουν την υποχρέωση να συνεργαστούν και να παρέχουν στον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο του Ομίλου ΟΤΕ όλες τις απαραίτητες πληροφορίες. Κατά συνέπεια, πρέπει να αναπτυχθεί ειδικό σχέδιο βελτίωσης προς υλοποίηση εντός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος.



Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας

3.11 Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η διατήρηση και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών είναι εξαιρετικά σημαντικές για την επιτυχία του Ομίλου ΟΤΕ. Παράλληλα, η επιχειρησιακή ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων είναι θεμελιώδεις για την επίτευξη αυτού του στόχου.

Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

Η επιχειρησιακή ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων ξεπερνούν κατά πολύ την απλή υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και αποτυπώνονται με ιδιαίτερη βαρύτητα στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει ο Όμιλος ΟΤΕ.

Η επιχειρησιακή ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων υπόκεινται στους Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Binding Corporate Rules on Privacy - BCRP) του Ομίλου Deutsche Telekom και στην Πολιτική Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ. Οι Δεσμευτικοί Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (BCRP) περιλαμβάνουν τις βασικές αρχές για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, των εργαζομένων και των συνεργατών σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων. Οι BCRP είναι δεσμευτικοί όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εφαρμόζονται σε όλες τις μορφές

επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και καθορίζουν τις πρακτικές που εφαρμόζονται στον κύκλο ζωής των πληροφοριών (συλλογή, χρήση, διατήρηση, διαβίβαση). Ο ΟΤΕ και η COSMOTΕ επεξεργάζονται δεδομένα πελατών για δευτερεύοντες σκοπούς, σύμφωνα με τη νομοθεσία. Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στους πελάτες στις αντίστοιχες δηλώσεις περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Για παράδειγμα, πραγματοποιείται επεξεργασία δεδομένων για σκοπούς βελτίωσης της εξυπηρέτησης πελατών, προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα στατιστικά συμπεράσματα σχετικά με τη χρήση των υπηρεσιών και το επίπεδο της παρεχόμενης εξυπηρέτησης. Τα δεδομένα χρησιμοποιούνται για εμπορικούς σκοπούς (κατάρτιση προφίλ πελατών) αποκλειστικά με τη συγκατάθεση των πελατών, οι οποίοι μπορούν να την ανακαλέσουν ανά πάσα στιγμή. Η κατάρτιση προφίλ πελατών επιτρέπει τη διαμόρφωση και την επικοινωνία εξατομικευμένων προσφορών που ανταποκρίνονται καλύτερα στις προτιμήσεις και τα ενδιαφέροντα των πελατών. Η Πολιτική Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ ικανοποιεί τις απαιτήσεις συμμόρφωσης και ασφάλειας του Ομίλου Deutsche Telekom και τα ισχύοντα ρυθμιστικά και κανονιστικά πλαίσια.

Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO) υπάγεται στο ανώτερο επίπεδο της Διοίκησης και βρίσκεται υπό την επίβλεψη της Επιτροπής Ελέγχου, μία από τις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας. Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων μεριμνά για την παροχή συμβουλών στις μεμονωμένες οργανωτικές μονάδες της Εταιρείας σχετικά με τις κανονιστικές και τις

εσωτερικές απαιτήσεις προστασίας των δεδομένων, την παρακολούθηση της συμμόρφωσής τους με αυτές και την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σε θέματα προστασίας δεδομένων. Ακόμη, ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων υποβάλλει εκθέσεις σχετικά με το καθεστώς προστασίας των δεδομένων στην Επιτροπή Ελέγχου κάθε τρίμηνο.

Ο Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Ασφάλειας του Ομίλου (Group Security Officer) υπάγεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και είναι υπεύθυνος για την προώθηση της στρατηγικής ασφάλειας και την εποπτεία του προγράμματος και των πρωτοβουλιών επιχειρησιακής ασφάλειας. Η διαχείριση του προγράμματος επιχειρησιακής ασφαλείας είναι μια διαρκής και απαραίτητη διαδικασία για την προστασία των πληροφοριακών πόρων του οργανισμού, την αντιμετώπιση και τον μετριασμό των κινδύνων, την εκπλήρωση των κανονιστικών υποχρεώσεων και την ελαχιστοποίηση των πιθανοτήτων έκθεσης σε κινδύνους νομικού χαρακτήρα, ενώ παράλληλα παρέχει ευκαιρίες για την υποστήριξη των επιχειρηματικών κατευθύνσεων και τη μεγιστοποίηση της αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ενσωματώνει ορθές πρακτικές ασφαλείας στις επιχειρησιακές διαδικασίες, καταρτίζει επιμορφωτικά προγράμματα ευαισθητοποίησης σχετικά με θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας, και εστιάζει στη διαχείριση των κινδύνων στο πλαίσιο μιας συνεχούς διαδικασίας. Ο κίνδυνος αξιολογείται υπό το πρίσμα των μεταβαλλόμενων απειλών ενώ σχεδιάζονται και εφαρμόζονται νέοι ή ενισχυμένοι έλεγχοι για την αντιμετώπιση αυτών, επιτρέποντας στον οργανισμό να εστιάζει τις δραστηριότητες

ασφάλειας σε θέματα που έχουν τη μεγαλύτερη σημασία και αντίκτυπο. Η προληπτική αξιολόγηση και παρακολούθηση των κινδύνων, ο εντοπισμός και η έγκαιρη και κατάλληλη αντιμετώπιση συμβάντων σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του προγράμματος επιχειρησιακής ασφαλείας του Ομίλου. Έχει θεσπιστεί μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης που διευκολύνει την κατάρτιση συστάσεων και προτείνει περαιτέρω δράσεις μετριασμού, όπου κρίνεται απαραίτητο, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πολυεπίπεδοι έλεγχοι του οργανισμού λειτουργούν αποτελεσματικά. Μεθοδολογίες και πρότυπα, όπως τα ISO/IEC 27001 και 27002, το Μοντέλο Ωριμότητας Ικανοτήτων (Capability Maturity Model – CMM), οι δημοσιεύσεις του Εθνικού Ινστιτούτου Προτύπων και Τεχνολογίας (NIST) και του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Κυβερνοασφάλεια (ENISA) χρησιμοποιούνται επίσης για τον έλεγχο της πληρότητας.

Για την έγκαιρη αντιμετώπιση των μη συμβατικών κυβερνοεπιθέσεων, το Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων & Περιστατικών Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ (Security Operations Center) λειτουργεί καθημερινά επί 24ώρου βάσεως. Τα δίκτυα και η τηλεπικοινωνιακή υποδομή παρακολουθούνται συνεχώς, με τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων που θα μπορούσαν να είναι ενδεικτικά μιας ασυνήθιστης δραστηριότητας ή ενδεχόμενης παραβίασης. Σε αυτή την περίπτωση, το εξειδικευμένο προσωπικό που επιβλέπει τις διαδικασίες ασφαλείας διασφαλίζει την άμεση ανίχνευση, ανάλυση, αντιμετώπιση και αναφορά του ενδεχόμενου συμβάντος, εντός του επιπέδου

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ανοχής ανάληψης κινδύνου του Ομίλου.

Το πλαίσιο Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων (Privacy and Security Assessment Framework) που έχει υιοθετηθεί αποτελεί τη βάση για τη διεξαγωγή των Εκτιμήσεων Αντίκτυπου σχετικά με την Προστασία των Δεδομένων και διασφαλίζει την εφαρμογή των απαιτήσεων ασφάλειας και προστασίας δεδομένων ανάλογα με το επίπεδο των σχετικών κινδύνων. Κατά το 2021, η Εκτίμηση Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων διενεργήθηκε εκ νέου για 63 κρίσιμα συστήματα και ολοκληρώθηκε για 50 νέα συστήματα/έργα.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 27001:2013 και λαμβάνουν πιστοποίηση από ανεξάρτητο φορέα ετησίως. Το 2021, το πεδίο εφαρμογής επεκτάθηκε ώστε να συμμορφώνεται με το πρότυπο ISO 27701 που αφορά το Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικών Πληροφοριών (PIMS). Η πιστοποίηση κατά ISO 27001 περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, ένα σύνολο διαφορετικών δραστηριοτήτων και δοκιμών (π.χ. ανάλυση τρωτότητας που περιλαμβάνει προσομοιώσεις επιθέσεων χάκερ), διότι αποτελούν μέρος των δηλώσεων ελέγχου που επιθεωρούνται.

Οι πελάτες μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα άσκησης των δικαιωμάτων τους σχετικά με τα προσωπικά τους δεδομένα σε ειδικό κανάλι επικοινωνίας που έχει δημιουργηθεί για κάθε εταιρεία. Το 2021, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χειρίστηκαν 1.435 αιτήματα σχετικά με προσωπικά δεδομένα, ενώ η Telekom Romania Mobile χειρίστηκε 828 αιτήματα.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, διερεύνησαν 6 αιτήματα πελατών σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών/ασφάλεια δεδομένων πελατών, και 35 αιτήματα της Αρχής Διασφάλισης του Απόρρητου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σε καμία από τις περιπτώσεις δεν εντοπίστηκε πιθανή παραβίαση. Επίσης, χειρίστηκαν 15 καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της κανονιστικής συμμόρφωσης είναι ιδιαίτερα σημαντικές για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση με το πλαίσιο ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Οι επιχειρησιακές μονάδες Ασφάλειας Πληροφοριών, Προστασίας Δεδομένων και Εσωτερικού Ελέγχου πραγματοποιούν ελέγχους και αξιολογήσεις που αφορούν θέματα ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας δεδομένων.

Ενδεικτικά, οι δραστηριότητες παρακολούθησης συμμόρφωσης περιλαμβάνουν:

- Οργανωτικές αξιολογήσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων σε θυγατρικές εταιρείες (OTESAT, ΟΤΕ Globe και e-Value).
- Αξιολόγηση συστήματος μεγάλων δεδομένων όσον αφορά τη διαδικασία διατήρησης και ανωνυμοποίησης δεδομένων.
- Επανεξέταση & επικαιροποίηση του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων για τον ΟΤΕ και την COSMOTE.
- Αξιολόγηση της διαθεσιμότητας Ειδοποίησης Απόρρητου (DPN) για ιστοσελίδες και εφαρμογές.
- Έλεγχος και παρακολούθηση των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών.
- Επαλήθευση της πρόσβασης σε δεδομένα

επικοινωνιών. Το 2021, ελέγχθηκαν 177.261 (περίπου 100%) εξουσιοδοτημένες προσβάσεις χρηστών σε συστήματα επεξεργασίας δεδομένων.

Επιπλέον, άλλα σχετικά έργα/δραστηριότητες αναφορικά με την προστασία των δεδομένων που υλοποιήθηκαν περιλαμβάνουν:

- Υλοποίηση πλατφόρμας διαχείρισης συγκατάθεσης (Consent Management Platform).
- Ανάπτυξη νέου πλαισίου διαχείρισης ασφαλείας και προστασίας δεδομένων.
- Σχεδιασμός της 2ης φάσης του προγράμματος Schrems II που αφορά την εκπλήρωση των συστάσεων 01/2020 σχετικά με τα μέτρα που συμπληρώνουν τα εργαλεία διαβίβασης για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το επίπεδο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην ΕΕ και τη μετάβαση στις νέες Τυποποιημένες Συμβατικές Ρήτρες.
- Ελέγχθηκαν πάνω από 368 Συμβάσεις για την Επεξεργασία Δεδομένων (Commissioned Data Processing Agreements - CDPAs).
- Διεξαγωγή εξωτερικού ελέγχου σχετικά με τη συμμόρφωση των ΟΤΕ, COSMOTE και CTS με το πρότυπο ISO 27701.
- Διαβούλευση σχετικά με θέματα προστασίας δεδομένων για περισσότερα από 182 εσωτερικά και ICT έργα/αιτήματα.

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ασφάλειας των δεδομένων, ο ΟΤΕ και η COSMOTE πραγματοποίησαν τις ακόλουθες ενέργειες:

- Βρίσκεται σε εξέλιξη η υλοποίηση έργου για τον επανασχεδιασμό και την αντικατάσταση ολόκληρης της υποδομής (των βασικών τομέων MS Windows).

- Επέκταση της πλατφόρμας Διαχείρισης Κινητών Συσκευών, καλύπτοντας την έκδοση πιστοποιητικών S/MIME καθώς και την απομακρυσμένη πρόσβαση σε βασικές εταιρικές εφαρμογές.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
2021

8.857

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΕ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ
ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

23.069

ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ
ΣΥΜΠ. ΤΩΝ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΩΝ ΧΡΗΣΤΗ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ, ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ
ΑΠΟ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ.

12.000

ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ
ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΕΠΕΙΤΑ
ΑΠΟ ΣΧΕΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΣΕ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

100%
OF GOVERNMENT AND LAW
ΤΩΝ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΩΝ
ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ
ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ
ΔΙΕΚΡΑΤΙΣΤΗΚΑΝ

€640.000
ΤΟ ΥΨΟΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ
ΠΟΥ ΕΠΙΒΛΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟΝ
ΟΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΔΑΕ

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

- Ανάπτυξη εργαλείου διαχείρισης δικαιωμάτων προνομιακών λογαριασμών (PAM) που καλύπτει ολόκληρη την υποδομή IT για ΟΤΕ και COSMOTE.
- Ανάπτυξη λύσης MS LAPS σε όλα τα domain χρηστών.
- Συμμετοχή σε εθνικές και διεθνείς ασκήσεις αντιμετώπισης κυβερνοεπιθέσεων.
- Βρίσκεται σε εξέλιξη η υλοποίηση έργου για τον επανασχεδιασμό και την αναβάθμιση του Συστήματος Διαχείρισης Ταυτότητας (IDM).
- Βρίσκεται σε εξέλιξη η υλοποίηση έργου για τη διαχείριση της απόδοσης του οργανισμού σε θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας και τη διαχείριση κινδύνων τρίτων.
- Διεξαγωγή αυτοαξιολόγησης σε θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας στις ΟΤΕ, COSMOTE, COSMOTE e-Value, και CTS.
- Αναθεώρηση του πλαισίου Διαχείρισης Κινδύνων για την Προστασία Δεδομένων και την Επιχειρησιακή Ασφάλεια.

Η άμεση ανταπόκριση σε περιστατικά ασφάλειας είναι πρωταρχικής σημασίας για τον Όμιλο ΟΤΕ. Για τον σκοπό αυτό λειτουργεί μια ενιαία γραμμή επικοινωνίας (Security & Privacy Hotline) για την αναφορά πιθανών περιστατικών επιχειρησιακής ασφάλειας και προστασίας δεδομένων στο Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων & Περιστατικών Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ (Security Operations Center). Το 2021, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανέφεραν 37 συμβάντα στην ΑΔΑΕ και την ΑΠΔΠΧ, εφαρμόζοντας τον ΓΚΠΔ (GDPR) και τον νόμο Ν.3471/2011 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η πλειονότητα αυτών των συμβάντων χαρακτηρίστηκαν ως χαμηλού κινδύνου.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ, η COSMOTE και η Telekom Romania Mobile Communications επαναπιστοποιήθηκαν για τα

Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001.

Σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία, οι εταιρείες του Ομίλου διεκπεραιώνουν αιτήματα άρσης απορρήτου και χορήγησης στοιχείων στις αρμόδιες δικαστικές και αστυνομικές αρχές, εφόσον τους κοινοποιηθούν τα απαιτούμενα κατά τον νόμο έγγραφα.

Κάθε χρόνο, από το 2016, ο ΟΤΕ, η COSMOTE και η Telekom Romania Mobile δημοσιεύουν στοιχεία σχετικά με τον τύπο και την ποσότητα των πληροφοριών που γνωστοποιούνται στους οργανισμούς ασφάλειας στην **Έκθεση Διαφάνειας**.

Στην Ελλάδα, η νομική βάση για την διεκπεραίωση αιτημάτων Αρχών για νόμιμες συνακροάσεις και παροχή δεδομένων είναι το άρθρο 19 του Ελληνικού Συντάγματος (Ν. 3115/2003 για την σύσταση της ΑΔΑΕ, Π.Δ.47/2005 για τις Διαδικασίες καθώς και Τεχνικές και Οργανωτικές Εγγυήσεις για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών, Ν.2225/1994 και Ν.3917/2011).

Συγκεκριμένα, το 2021, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διεκπεραίωσαν αιτήματα για:

- Νόμιμες συνακροάσεις σε 7.184 τηλεφωνικές γραμμές.
- Παροχή:
 - Εξωτερικών δεδομένων επικοινωνίας για 12.863 αριθμούς τηλεφώνου,
 - Προσωπικών στοιχείων συνδρομητών για 12.000 αριθμούς τηλεφώνου.
 - Προσωπικών στοιχείων συνδρομητών για 3.022 διευθύνσεις IP.

Όλα τα αιτήματα κοινοποιούνται στην ΑΔΑΕ, η οποία τα συμπεριλαμβάνει στην Ετήσια Έκθεση Δραστηριοτήτων της.



Φυσική Ασφάλεια

Η φυσική ασφάλεια είναι η προστασία των εργαζομένων, του εξοπλισμού, του λογισμικού, των δικτύων και των δεδομένων από φυσικές ενέργειες και γεγονότα που θα μπορούσαν να προκαλέσουν σοβαρή απώλεια ή ζημιά σε μια επιχείρηση. Σ' αυτό το πλαίσιο, υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις το 2021:

Θωράκιση Ασφαλείας

- Εγκατάσταση νέου Συστήματος Ελέγχου Πρόσβασης για υπαίθριους ΚΑΦΑΟ/κατανεμητές: Εγκατάσταση 6.000 επιπλέον συστημάτων για τον έλεγχο πρόσβασης σε υπαίθριους κατανεμητές

και ΚΑΦΑΟ, αυξάνοντας το συνολικό αριθμό των υπαίθριων κατανεμητών/ΚΑΦΑΟ που παρακολουθούνται από το νέο σύστημα σε περίπου 26.000.

- Επανασχεδιασμός/θωράκιση της ασφάλειας των κεντρικών γραφείων του Αμαρουσίου (Μέγαρο ΟΤΕ) λόγω εκτεταμένης ανακαίνισης του κτιρίου - φάση Α.
- Επανασχεδιασμός/ενίσχυση της ασφάλειας του κτιρίου στην Αγία Παρασκευή έπειτα από την ανακαίνιση για τη φιλοξενία των εργαζομένων και των υπηρεσιών της Cosmote E-Value.
- Ενίσχυση της ασφάλειας (δομική/ηλεκτρονική) σε 25 κτίρια, 6 καταστήματα και 10 σταθμούς βάσης.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Υπηρεσίες Φύλαξης και Cash Safe/CIT

- Cash Safe: Επιτυχής υλοποίηση και εφαρμογή των νέων συμβάσεων για τις υπηρεσίες Cash Safe και CIT (πάνω από 70% μείωση των λειτουργικών δαπανών (ΟΡΕΧ) σε σύγκριση με την προηγούμενη σύμβαση).

Συστήματα, Ενοποίηση και Βελτίωση Διαδικασιών

- Έλεγχος COVID: Ενοποίηση των συστημάτων Ανθρώπινου Δυναμικού και Ελέγχου Πρόσβασης προκειμένου να αυτοματοποιηθεί η επαλήθευση των πιστοποιητικών COVID-19 μέσω καρτών πρόσβασης για τη μείωση του συνωστισμού στις ουρές αναμονής και της χειροκίνητης σάρωσης στις πύλες εισόδου των κύριων κτιρίων.
- Επέκταση της δυνατότητας κεντρικής απομακρυσμένης εποπτείας και διαχείρισης του Κεντρικού Συστήματος Διαχείρισης Βίντεο και του Τοπικού Δικτύου Κλειστού Συστήματος Τηλεόρασης (VMS/CCTV) για κρίσιμες τοποθεσίες.
- Επέκταση της προσαρμοσμένης ενδιάμεσης βάσης δεδομένων ασφαλείας (iDB):
 - Σχεδιασμός και υλοποίηση νέας ενότητας για τη διαχείριση και τιμολόγηση των υπηρεσιών φύλαξης.
 - Σχεδιασμός και υλοποίηση νέας ενότητας για τη διαχείριση της ασφάλειας των καταστημάτων.

Ασφάλεια, Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Εκπαίδευση

Το 2021, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα ενημέρωσης και κατάρτισης σχετικά με θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών, Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και Φυσικής Ασφάλειας, τα οποία περιλάμβαναν:

- Ενημέρωση σχετικά με τη Φυσική Ασφάλεια, την Ασφάλεια Πληροφοριών και την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων κατά την εισαγωγική εκπαίδευση όλων των νέων εργαζομένων.
- Οδηγίες ενημέρωσης σχετικά με τη Φυσική Ασφάλεια, την Ασφάλεια Πληροφοριών και την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων διανεμήθηκαν σε όλους τους νέους εργαζομένους της εταιρείας και στους εξωτερικούς συνεργάτες.
- Πρόγραμμα e-learning «Δέσμευση για την προστασία δεδομένων και πληροφοριών 2021» για όλους τους εργαζομένους.
- Εκπαίδευση φυσικής ασφάλειας και χειρισμού δύσκολων πελατών μέσω της πλατφόρμας Saba για όλους τους εργαζομένους καταστημάτων.
- Διάδοση υλικού ενημέρωσης σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές για την προστασία των προσωπικών δεδομένων κατά την εργασία από το σπίτι, που απευθύνεται στο σύνολο των εργαζομένων.
- Σύντομα βίντεο για την ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας στον κυβερνοχώρο όπως είναι οι Κωδικοί, το Ηλεκτρονικό Ψάρεμα (Phishing), οι επιθέσεις Man-In-The-Middle, οι επιθέσεις Ransomware, η κοινοποίηση πληροφοριών στο διαδίκτυο/ασφαλή μέσα, η ασφαλής χρήση κινητών και φορητών συσκευών αποθήκευσης,

η εσωτερική απειλή (Insider Threat), η φυσική πρόσβαση, η απόρριψη εγγράφων, η πολιτική καθαρού γραφείου (Clean Desk Policy), και η κοινή χρήση cloud, τα οποία απευθύνονται σε όλους τους εργαζομένους.

- Προσαρμοσμένο πρόγραμμα e-learning για την προστασία προσωπικών δεδομένων για τους εργαζομένους στην εξυπηρέτηση πελατών, τα καταστήματα και τους τεχνικούς πεδίου.
- Εκπαίδευση σχετικά με την Προστασία και Ασφάλεια Δεδομένων που απευθύνεται σε συγκεκριμένες εμπορικές και τεχνικές ομάδες.
- Ειδική Ενημέρωση για την Προστασία των Δεδομένων που απευθύνεται σε στοχευμένες ομάδες.
- Ενημέρωση σε στοχευμένες ομάδες σχετικά με το NITAI – Network and IT Architecture Inventory.
- Ειδική εκστρατεία ευαισθητοποίησης για την Προστασία των Δεδομένων και την Ασφάλεια Πληροφοριών που απευθύνεται σε όλους τους εργαζομένους. Οι εργαζόμενοι ενημερώθηκαν σχετικά με:
 - Τους Κανόνες για την ανάκτηση προσωπικών δεδομένων από συστήματα IT/NT.
 - Τους Κανόνες για την ορθή χρήση των μέσων επικοινωνίας, των συστημάτων, και την πρόσβαση και τον έλεγχο των εταιρικών υπολογιστών.
- Εκπαίδευση εργαζομένων σχετικά με την ταξινόμηση email και αρχείων MS Office.
- Υλοποίηση ηλεκτρονικής έρευνας σχετικά με θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας και συνέχειας, η οποία απευθυνόταν σε δείγμα εργαζομένων για τη βελτίωση των πρακτικών ασφάλειας του Ομίλου ΟΤΕ.
- Δημοσίευση άρθρων στα ενημερωτικά δελτία και το Intranet του Ομίλου ΟΤΕ (My Net και YaM). Σχετικά άρθρα και χρήσιμες οδηγίες



- δημοσιεύονται ή επικαιροποιούνται με στόχο την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σε θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας.
- Quiz για την Ημέρα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- Κατάρτιση σε θέματα δέσμευσης για την προστασία δεδομένων και πληροφοριών (e-learning – 8.857 συμμετέχοντες).
- Εκστρατεία ευαισθητοποίησης σχετικά με τους κανόνες για τη διαχείριση εξαγωγών δεδομένων και τους κανόνες για την αποδεκτή χρήση συστημάτων και μέσων επικοινωνίας.
- Εκπαιδευτικά σεμινάρια PSA για IT και NT.
- Στοχευμένα σεμινάρια ευαισθητοποίησης σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων για διάφορα τμήματα.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΕΛΛΑΔΑ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2021

 **112**

περιστατικά φυσικής ασφάλειας καταγράφηκαν και αντιμετωπίστηκαν, 65 εκ των οποίων σε σταθμούς βάσης, 31 σε ΚΑΦΑΟ, 8 σε κτίρια, 4 σε καταστήματα, και 4 σε άλλες τοποθεσίες (π.χ πυρκαγιά σε υπηρεσιακό όχημα).

3.474

κάρτες πρόσβασης σε εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ

4.217

άδειες εισόδου σε εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ

4.014

αιτήματα χορήγησης δικαιωμάτων πρόσβασης

1.350 κλειδιά και

9.840 δικαιώματα πρόσβασης για το νέο σύστημα ελέγχου πρόσβασης σε ΚΑΦΑΟ/καμπίνες.

160

αιτήματα χορήγησης δικαιωμάτων πρόσβασης από κινητό (εφαρμογή mynetGo)

975.743

συναγερμοί σε ΚΑΦΑΟ/καμπίνες και 28 περιστατικά προσωπικής προστασίας αντιμετωπίστηκαν.

120

έλεγχοι σε φυλάκια και κτίρια και 160 προληπτικοί έλεγχοι για την ανίχνευση εκρηκτικών διενεργήθηκαν.

28

επιθεωρήσεις σε καταστήματα του Ομίλου σε όλη την επικράτεια, 320 έλεγχοι εγκαταστάσεων και 14 έλεγχοι οχημάτων για διασφάλιση του απορρήτου, 35 ανακτήσεις βιντεοσκοπήσεων του κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης (CCTV) των καταστημάτων, 393 μελέτες φυσικής ασφάλειας σε καταστήματα και τοποθέτηση έκτακτων φυλάκων ασφαλείας σε 187 καταστήματα λόγω COVID-19.

20

ανακτήσεις βιντεοσκοπήσεων του κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης (CCTV) των κτιρίων.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2021

0

περιστατικά φυσικής ασφάλειας¹

592

κάρτες πρόσβασης και 2 εταιρικές άδειες εισόδου εκδόθηκαν¹

36

αξιολογήσεις ασφάλειας φυσικού κινδύνου

5

επιτόπιοι έλεγχοι φυσικής ασφάλειας

1.219

αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων εξετάστηκαν

3.12 Επιχειρησιακή Συνέχεια



Ο Όμιλος ΟΤΕ, στο πλαίσιο της διασφάλισης της απρόσκοπτης παροχής ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προϊόντων, στοχεύει στην επίτευξη μέγιστου βαθμού ανθεκτικότητας και ικανότητας να ανταπεξέρχεται σε δυσμενείς και έκτακτες συνθήκες. Για το 2021, η μέση συχνότητα διακοπής του Συστήματος ήταν περίπου 0,147 φορές ανά μήνα και η μέση διάρκεια της διακοπής του πελάτη εκτιμήθηκε σε περίπου 6,2 λεπτά.

Το σαρωτικό πέρασμα της πανδημίας COVID-19 και οι διακοπές λειτουργίας των τελευταίων 2 ετών

έχουν αφήσει έντονο το αποτύπωμά τους σε όλους τους τομείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Οι άνευ προηγουμένου συνθήκες μας υπενθύμισαν τη σημασία της Επιχειρησιακής Συνέχειας για τη διασφάλιση της ανθεκτικότητας εντός των οργανισμών αλλά και εν γένει της ίδιας της κοινωνίας.

Η ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου ΟΤΕ, σε στενή συνεργασία με τους Υπεύθυνους Διαχείρισης Συμβάντων και όλες τις εμπλεκόμενες επιχειρησιακές μονάδες, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών μας, ανταποκρίθηκε

ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΤΗΝ ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει την επίτευξη εξαιρετικής Εμπειρίας Πελάτη και επενδύει στην ανάπτυξη μηχανισμών για την έγκαιρη αναγνώριση και αντιμετώπιση καταστάσεων που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια των κρίσιμων Προϊόντων και Υπηρεσιών.

αποτελεσματικά στις δύσκολες απαιτήσεις που έθεσαν η πολιτεία και η Deutsche Telekom (DT), ενισχύοντας την κουλτούρα Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management - BCM) στον Όμιλο. Η ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας εφάρμοσε τα απαραίτητα επιχειρησιακά σχέδια που εξασφάλισαν την απρόσκοπτη λειτουργία του Ομίλου ΟΤΕ και

συνεχίζει να τα προσαρμόζει ανάλογα με τις συνθήκες της πανδημίας και τις οδηγίες της Πολιτείας.

Σήμερα, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει προσαρμοστεί πλήρως στη νέα κανονικότητα και έχει ρυθμίσει με επιτυχία τα επιχειρησιακά του μοντέλα ενσωματώνοντας ταχέως τις αρχές της Διαχείρισης Επιχειρησιακής

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.12 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

Συνέχειας στην επιχειρησιακή του κουλτούρα. Τόσο οι κατευθυντήριες γραμμές που έχει θεσπίσει η Πολιτεία για τον περιορισμό της COVID-19 όσο και η εργασία εξ αποστάσεως («εργασία από το σπίτι») έχουν ενσωματωθεί αρμονικά στην καθημερινή λειτουργία του Ομίλου, επιτρέποντας τα ίδια ή, σε ορισμένες περιπτώσεις, υψηλότερα επίπεδα παραγωγικότητας σε σχέση με την περίοδο πριν την πανδημία.

Το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ ολοκλήρωσε επιτυχώς την επαναπιστοποίηση του σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2019 για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2021 περιλαμβάνουν:

- Θωράκιση των τεχνολογιών και διεύρυνση του δικτύου για την ικανοποίηση των τηλεπικοινωνιακών αναγκών κατά τη διάρκεια της πανδημίας.
- Καμπάνιες επικοινωνίας για τη δημόσια υγεία μέσω εκπομπής μηνυμάτων Cell Broadcast.
- Συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας.
- Επικαιροποίηση όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας για την κάλυψη των κρίσιμων διαδικασιών που αφορούν τα βασικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της COSMOTE.
- Ψηφιακή επικύρωση, δοκιμή και εκτέλεση όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας.
- Ενημέρωση όλων των σχεδίων αποκατάστασης καταστροφών στο IT και το Δίκτυο ώστε να συνάδουν με τις υφιστάμενες και τις νέες τεχνολογίες.
- Συνεχής ανάπτυξη αυτοματοποιημένης και διαρθρωμένης μεθοδολογίας για την Ανάλυση Επιπτώσεων Δικτύου. Κατά την ανάπτυξη της

προαναφερθείσας μεθοδολογίας εξετάστηκαν οι περιορισμοί που τίθενται από τα κριτήρια της βιώσιμης ανάπτυξης και της προστασίας του περιβάλλοντος.

- Βελτίωση των μέτρων πυροπροστασίας για κρίσιμα Κέντρα Δεδομένων Τηλεπικοινωνιών. Έχουν ήδη τεθεί σε εφαρμογή αυτοματοποιημένοι έλεγχοι.
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη πλήρως προσαρμοσμένων σχεδίων εκκένωσης για τα περισσότερα Κρίσιμα Κτίρια σε όλη την Ελλάδα.
- Υλοποίηση μελετών αξιολόγησης κινδύνου σε κρίσιμες υπηρεσίες -είτε για την COSMOTE είτε για πελάτες ICT- και κρίσιμων κτιρίων σε όλη την Ελλάδα.

Όσον αφορά τις κρίσιμες υποδομές του δικτύου της, η Cosmote έχει σχεδιάσει και λειτουργεί το δίκτυό της εφαρμόζοντας τη γεωγραφική ποικιλομορφία σε όλη την περιοχή της επιχειρησιακής της δραστηριότητας, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες cloud και κόμβους υψηλής διαθεσιμότητας.

Οι κρίσιμες τηλεπικοινωνιακές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες λειτουργούν αδιάλειπτα κατά τη διάρκεια καταστροφών. Μια σειρά από ανθεκτικές υποδομές είναι επίσης διαθέσιμες προς χρήση

Γεννήτριες Δικτύου (Δίκτυο Cosmote)

- Δίκτυο Σταθερής: ~ 1600.
- Δίκτυο Κινητής: ~ 800.

Γεννήτριες Κινητής (Κατόπιν Αιτήματος)

- Υπογραφή 3 συμβάσεων με εξωτερικούς παρόχους για υπηρεσίες Γεννήτριας Κινητής. (Παροχή + Εγκατάσταση).



ΤΟ 2021, ΣΤΟ ΕΠΙΣΗΜΟ ΣΗΜΕΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ:

24 ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

ΑΠΕΙΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ.

8 ΔΥΝΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

ΠΟΥ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΕΠΗΡΕΑΣΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΤΗΚΑΝ.

3 ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΣΤΑΛΗΣΑΝ

ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΤΗΣ DT

86

ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ SMS ΕΣΤΑΛΗΣΑΝ ΣΕ ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ, ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.12 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

Πρόσθετη εφεδρική μπαταρία για το Δίκτυο Πρόσβασης

- 16106 Κατανεμτές DSLAM με εφεδρική μπαταρία (Δ' τρίμηνο 2021).
- Εκτεταμένο σχέδιο παροχής ισχύος με αυτονομία μπαταρίας για σταθμό βάσης βάσει προκαθορισμένων κριτηρίων.

Παροχή Ισχύος σε Κρίσιμα Κτίρια

Εκτεταμένο σχέδιο παροχής ισχύος για 108 κρίσιμα κτίρια τηλεπικοινωνιών.

- 1 τροχήλατο Transmission Shelter (TRN).
- 3 Κινητοί Σταθμοί Βάσης για την αποκατάσταση πρόσβασης σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας.
- 2 κινητά φορτηγά για την αποκατάσταση δικτύων σταθερής τηλεφωνίας.
- 1 Tetra Va.n
- 2 προκαθορισμένες τοποθεσίες που θα χρησιμοποιηθούν ως (Technology Network Crisis Room)
- Πολλαπλά Κέντρα Λειτουργίας και Διαχείρισης Δικτύου (NOC) σε όλη την Ελλάδα για τη διαχείριση περιστατικών δικτύου (διαθέσιμες Εικονικές Ομάδες).
- 2 Επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί τηλεπικοινωνιών (Act-Act Operation).

Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Το 2021, τα προγράμματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων:

- Ενημέρωση σχετικά με την Επιχειρησιακή Συνέχεια κατά τις εισαγωγικές εκπαιδεύσεις όλων των νέων εργαζομένων.
- Άρθρα σε ενημερωτικά δελτία και στο Intranet του Ομίλου ΟΤΕ (myNet και YaM) σχετικά με την Εβδομάδα Ενημέρωσης για την Επιχειρησιακή Συνέχεια προκειμένου να ενισχυθεί η ευαισθητοποίηση του Ομίλου σε θέματα ανθεκτικότητας και να αναδειχθεί η αξία και η σημασία της αποτελεσματικής διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας. Το φετινό θέμα της Εβδομάδας Ενημέρωσης ήταν το «Η Επιχειρησιακή Συνέχεια Ξεκινά μ' Εσένα» («Business Continuity Starts with You») και επικεντρώθηκε στην ιδέα ότι η επιχειρησιακή συνέχεια δεν είναι απλώς και μόνο ένα σχέδιο, αλλά μια συνεργατική διαδικασία που αφορά τους πάντες μέσα στον Όμιλο. Το μήνυμα αυτό ενισχύθηκε με ένα quiz που πραγματοποιήθηκε μετά το πέρας της εκστρατείας, σχετικά με το πώς η Επιχειρησιακή Συνέχεια σχετίζεται με τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβαίνουν οι εργαζόμενοι κατά τη διάρκεια της πανδημίας, ώστε να συμβάλλουν στη συνέχιση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων υπό αντίξοες συνθήκες.



- Δημοσίευση άρθρων σε ενημερωτικά δελτία και στο Intranet του Ομίλου ΟΤΕ (myNet και YaM) προκειμένου να ενισχυθεί η ευαισθητοποίηση του Ομίλου σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας.
- Επιτόπιες και εξ αποστάσεως συνεδρίες ενημέρωσης στα καταστήματα του Ομίλου ΟΤΕ, σχετικά με θέματα ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας δεδομένων. Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε σε μια διατηρηματική συνεργατική δράση για θέματα σωματικής ασφάλειας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης σε καταστήματα (π.χ. ληστεία, εμπλοκή κτλ.), με τη συνεργασία ειδικού

ψυχολόγου. Στόχος ήταν να ενημερωθούν οι εργαζόμενοι για πρακτικές που σχετίζονται με την αποτελεσματική αντιμετώπιση δύσκολων πελατών.

Συμμετοχή στην Ηλεκτρονική Έρευνα Ευαισθητοποίησης που διοργανώνει η DT κάθε 2 χρόνια για να καταδείξει το επίπεδο ευαισθητοποίησης και να αποσαφηνίσει τους σχετικούς στρατηγικούς στόχους.

3.13 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης

ΤΟ ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM - IMS) ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ ΒΑΣΙΖΕΤΑΙ ΣΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

και στη συστηματική αξιολόγηση, τεκμηρίωση και βελτίωση αυτού. Αποτελείται από πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης τα οποία εφαρμόζονται εντός του Ομίλου ΟΤΕ και βασίζονται πληθώρα διεθνών και εθνικών προτύπων.

Το γράφημα απεικονίζει τα Συστήματα Διαχείρισης που είναι πιστοποιημένα κατά PAS99 (τα οποία περιλαμβάνονται στο IMS).

Τα ανώτατα στελέχη του Ομίλου ενημερώνονται συστηματικά από τους εκπροσώπους των Συστημάτων Διαχείρισης σχετικά με τις ενέργειες, τους στόχους και τα προγράμματα του IMS.

Για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, το IMS, εκτός από τις πιστοποιήσεις ISO, περιλαμβάνει επίσης:

- Το ISAE 3402 Type 2 Report («Assurance reports on controls at a service organization») και το ISAE 3000 Type 2 Report («Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information») που έχουν εκδοθεί από διεθνή ελεγκτική εταιρεία σύμφωνα με το πρότυπο International Standard on Assurance Engagements που εκδίδεται από το International Auditing and Assurance Standards

Board. Στόχος των ISAE Reports είναι να βοηθήσουν τον Οργανισμό να εφαρμόσει τα απαραίτητα τεχνικά & οργανωτικά μέτρα προς όφελος των πελατών του, προκειμένου να προστατεύσει τις πληροφορίες και τα δεδομένα που διαχειρίζεται κατά την παροχή υπηρεσιών ΤΠΕ. Ενώ το ISAE 3402 (SOC 1) επικεντρώνεται στην αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων μέτρων που σχετίζονται με τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση ενός οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των Γενικών Ελέγχων Πληροφορικής, το ISAE 3000 (SOC 2) εστιάζει στην Ασφάλεια των Πληροφοριών. Οι σχετικές απαιτήσεις καθορίζονται από οποιοδήποτε από τα πέντε κριτήρια Trust Services Criteria (AICPA TSP section 100) σχετικά με την Ασφάλεια, τη Διαθεσιμότητα, την Ακεραιότητα, την Εμπιστευτικότητα και την Ιδιωτικότητα.

- Πιστοποιημένη έγκριση από το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας σύμφωνα με τον Κανονισμό Βιομηχανικής Ασφάλειας, «ΦΕΚ Β 336 - 16.03.2005».
- Πιστοποίηση σύμφωνα με τις Αρχές και τις Κατευθυντήριες Γραμμές Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων (Υ.Α 1348/2004 του Υπουργείου Υγείας), που ισχύει και για τον ΓΕΡΜΑΝΟ.

Οι υφιστάμενες πιστοποιήσεις, η επέκτασή τους και κάθε νέα πιστοποίηση επιβεβαιώνουν τις συνεχείς προσπάθειες του Ομίλου να εφαρμόζει διεθνή πρότυπα και πρακτικές.

Τα πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης που εφαρμόζονται στις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου παρουσιάζονται συνοπτικά στο [Παράρτημα](#).



Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας

PAS99 INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS





2021

ΕΝΙΑΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Παράρτημα

Επιδόσεις 2021

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2021
Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα	
<p>ΟΤΕ - COSMOTE: Λήψη πιστοποίησης IDW PS 980 (για την καταπολέμηση της διαφθοράς)</p> <p>ΟΤΕ: Συμμετοχή στη διεθνή λίστα «World's Most Ethical Companies»</p> <p>ΟΤΕ: Εφαρμογή του Νόμου 4706/2020 σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης κανονιστικής συμμόρφωσης και εταιρικών κινδύνων</p> <p>Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Διεξαγωγή ανάλυσης κινδύνου και επιπτώσεων για τα ανθρώπινα δικαιώματα</p> <p>Όμιλος ΟΤΕ: Εισαγωγή νέων εννοιών στα υποχρεωτικά προγράμματα e-learning σχετικά με:</p> <ul style="list-style-type: none"> τον «Κώδικα Δεοντολογίας» την «Κουλτούρα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων» <p>Όμιλος ΟΤΕ: Εφαρμογή του νέου εργαλείου Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (Corporater). Ο Όμιλος ΟΤΕ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη και δοκιμή του εν λόγω εργαλείου.</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO 27701 για τα συστήματα διαχείρισης</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Έναρξη προγράμματος e-learning σχετικά με την προστασία των δεδομένων</p> <p>ΟΤΕ - COSMOTE - ΓΕΡΜΑΝΟΣ: Εφαρμογή των απαραίτητων αλλαγών και προσαρμογών στα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCMS) για την πιστοποίηση τους σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301: 2019</p>	<p>Π Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p> <p>Π Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p> <p>Π Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p> <p>Ε Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Η Ανάλυση Κινδύνου και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα διεξήχθη εκ νέου, για όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, στα τέλη Δεκεμβρίου 2021 και θα ολοκληρωθεί το 2022.</p> <p>Όχι Λόγω άλλων επιχειρησιακών αναγκών, τα προγράμματα e-learning δεν υλοποιήθηκαν το 2021 και προγραμματίζονται για το 2022.</p> <p>Ε Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Η 1η φάση του προγράμματος ολοκληρώθηκε για τα διευθυντικά στελέχη το 2021 και η 2η φάση που αφορά τους Εργαζομένους θα ξεκινήσει το 2022.</p> <p>Π Εφαρμογή του νέου Εργαλείου Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων TRMS (Telekom Risk Management Solution) στον Όμιλο ΟΤΕ και τις θυγατρικές του (συνολικά 15 Εκθέσεις Εταιρικών Κινδύνων).</p> <p>Π Βλ. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων</p> <p>Π Βλ. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Ολοκληρώθηκε e-learning για την προστασία των δεδομένων (κατάρτιση σε θέματα δέσμευσης για την προστασία δεδομένων και πληροφοριών) με τη συμμετοχή 8.857 εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ.</p> <p>Π Βλ. Επιχειρησιακή Συνέχεια Το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ ολοκλήρωσε επιτυχώς την επαναπιστοποίηση του σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22301:2019 για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας.</p>
Εργαζόμενοι	
<p>Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: 70% Ποσοστό Ψηφιακής Μάθησης TX 2021¹</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE-CTS-ΓΕΡΜΑΝΟΣ: Εισαγωγή προγράμματος «Future Skill Management» έως το 2022</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE-CTS-ΓΕΡΜΑΝΟΣ: Δείκτης Υγείας έως 98% μέχρι το 2021</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE-CTS-ΓΕΡΜΑΝΟΣ: Μείωση του συνολικού αριθμού εργατικών ατυχημάτων (σε σύγκριση με το 2020)</p>	<p>Π Βλ. Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων</p> <p>Ε Βλ. Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Το 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ ανέπτυξε μια νέα διαδικασία και ένα νέο εργαλείο διαχείρισης δεξιοτήτων, τα αποτελέσματα της οποίας πρόκειται να ανακοινωθούν εντός του 2022.</p> <p>Π Βλ. Υγεία και Ασφάλεια και Παράρτημα. Ο μέσος δείκτης υγείας για το 2021 ήταν 98%.</p> <p>Π Το 2021 συνεχίστηκε η εφαρμογή μακροχρόνιων προγραμμάτων κατάρτισης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας για την ασφάλεια στην εργασία. Ο συνολικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων μειώθηκε κατά 21,12% σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο αριθμός των ατυχημάτων ανά εταιρεία προσαρμόστηκε σύμφωνα με την νέα κατανομή εργαζομένων. Άλλος ένας σημαντικός παράγοντας που συνέβαλε στη μείωση των εργατικών ατυχημάτων ήταν ο μειωμένος αριθμός εργαζομένων στις εγκαταστάσεις της εταιρείας λόγω της τηλεργασίας, η οποία σε ορισμένες περιόδους έφτανε το 70%. Επομένως, μειώθηκαν σημαντικά τα ατυχήματα που σχετίζονται με την άφιξη και την αναχώρηση από την εργασία καθώς και κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας.</p>
<p><i>1. Επαναδιατύπωση του στόχου σε σχέση με τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 για την καλύτερη κατανόηση και ακριβή απόδοσή του</i></p>	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2021

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2021
Εργαζόμενοι	
<p>ΟΤΕ-COSMOTE-ΓΕΡΜΑΝΟΣ-ΟΤΕGLOBE COSMOTE E-Value-ΟΤΕ Academy-CTS: 30% των διευθυντικών θέσεων εργασίας να καταλαμβάνονται από γυναίκες. Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Εφαρμογή της Πολιτικής Διαφορετικότητας σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς και με σεβασμό στη διαφορετικότητα, μέσω στοχευμένων δράσεων για όλους του εργαζομένους και τους επικεφαλής τους.</p>	<p>Π Βλ. Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων Επετεύχθη ποσοστό 34% για το 2021.</p> <p>Π Βλ. Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</p>
Πελάτες	
<p>ΟΤΕ-COSMOTE: Δυνατότητα εξ αποστάσεως πώλησης των υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών, χωρίς φυσική αλληλεπίδραση.</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Αύξηση της Διείσδυσης της Ψηφιακής Αυτοεξυπηρέτησης (Digital Self-Care) στην πελατειακή βάση ώστε να παρέχουμε μια διαδραστική, εύκολη και απλοποιημένη Εμπειρία Πελατών η οποία θα τους επιτρέψει να μεγιστοποιήσουν την αξία που λαμβάνουν από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας (customer success).</p>	<p>Π Το 2021, δρομολογήθηκαν σημαντικά έργα που προσέφεραν μια πλήρως αυτοματοποιημένη εμπειρία πωλήσεων μέσω ψηφιακών καναλιών (π.χ. Cosmote Neo). Επιπλέον, οι ψηφιακές λειτουργίες on boarding υπερτριπλασιάστηκαν κατά τη διάρκεια του έτους, επιτρέποντας την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω φυσικών απομακρυσμένων καναλιών, συμβάλλοντας στην κατάργηση της χρήσης χαρτιού και στη μεγιστοποίηση της ψηφιακής εμπειρίας των πελατών.</p> <p>Π Το 2021, αυξήθηκε ο αριθμός των δυνατοτήτων self-care που διατίθενται στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, καλύπτοντας πτυχές από όλο το εύρος των αιτημάτων των πελατών. Ενδεικτικά, διατίθενται περισσότερες από 20 υπηρεσίες self-care στους πελάτες μέσω της τεχνολογία IVR, και περισσότερες από 100 υπηρεσίες self-care μέσω του AI Chatbot, ενώ προστέθηκαν περισσότερες λειτουργίες self-care στην εφαρμογή MyCOSMOTE App, αναβαθμίζοντας την αξία της ως σημείο εξυπηρέτησης πελατών. Η αυξανόμενη σημασία που έχει αποκτήσει η εφαρμογή ως κανάλι εξυπηρέτησης πελατών καταδεικνύεται από την αυξημένη χρήση της, ήτοι ο αριθμός των τεχνικών ελέγχων σταθερής τηλεφωνίας που πραγματοποιήθηκαν μέσω της εφαρμογής τριπλασιάστηκε το 2021 (Δεκέμβριος 2020 έναντι Δεκεμβρίου 2021). Η ανάπτυξη της αυτοεξυπηρέτησης (self-care) είναι μια συνεχής διαδικασία η οποία μέχρι στιγμής έχει αποδώσει σημαντικά αποτελέσματα, ωστόσο έχει να προσφέρει ακόμα μεγαλύτερες δυνατότητες.</p>
Κοινωνία	
<p>ΟΤΕ: Ανάπτυξη 3 νέων ψηφιακών εργαλείων για το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών και επίτευξη 13.000 ψηφιακών επισκέψεων.</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Ανάπτυξη >3.000 τεχνολογικών λύσεων για τις ανάγκες της κοινωνίας από μαθητές (16-18 χρονών) στο πλαίσιο των Πανελλήνιων Διαγωνισμών Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και πρωτοβουλιών STEM.</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: >16.000 άτομα (μαθητές, δάσκαλοι, εκπαιδευτές) θα συμμετέχουν σε Διαγωνισμούς Εκπαιδευτικής Ρομποτικής, πρωτοβουλίες STEM και webinars (2020-2021).</p>	<p>Μ Το τελευταίο ψηφιακό εργαλείο (virtual ξεναγήσεις) θα ολοκληρωθεί και θα κυκλοφορήσει σύντομα. Η καθυστέρηση οφείλεται στον περαιτέρω εμπλουτισμό του περιεχομένου του.</p> <p>Όχι Δεν επετεύχθη λόγω των ειδικών συνθηκών που έχει δημιουργήσει η πανδημία τα τελευταία δύο χρόνια, οι οποίες επηρέασαν τόσο τα ποσοστά ενεργούς συμμετοχής στους διαγωνισμούς Ρομποτικής όσο και την εφαρμογή νέων πρωτοβουλιών STEM.</p> <p>Π Υπερεπίτευξη στόχου καθώς περισσότεροι από 30.000 μαθητές και δάσκαλοι επωφελήθηκαν από πρωτοβουλίες STEM & εκπαιδευτικής ρομποτικής. Βλ. Ψηφιακή Ένταξη για όλους</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2021

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2021
Κλίμα και Περιβάλλον	
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Ο Όμιλος ΟΤΕ, μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom (DT), δεσμεύεται να υποστηρίξει την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί σε επίπεδο Ομίλου DT, για την περίοδο μετά το 2020. Ειδικότερα, ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται για:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% χρήση ΑΠΕ για την κάλυψη των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια από το 2021 και στη συνέχεια • Μηδενισμό (net-zero) των εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας έως το 2025, με ταυτόχρονη μείωση των εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας έως 95% το 2025 σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης) • 25% μείωση των λοιπών έμμεσων εκπομπών (προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών, κεφαλαιουχικά αγαθά, και χρήση πωληθέντων/εκμισθωμένων προϊόντων και υπηρεσιών) ανά πελάτη έως το 2030, σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης) • Μηδενικό αποτύπωμα άνθρακα έως το 2040 <p>Όμιλος ΟΤΕ: Μηδενικά απόβλητα από προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας¹</p> <p>Όμιλος ΟΤΕ: 100% χρήση τσαντών με πιστοποίηση FSC στο δίκτυο καταστημάτων (Ελλάδα)</p> <p>ΟΤΕ-COSMOTE: Ελαχιστοποίηση των πλαστικών μιας χρήσης (αφορά 7 κύρια κτίρια στην Ελλάδα με εστιατόρια και κυλικεία):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διατήρηση της κατάργησης των πλαστικών μπουκαλιών, ποτηριών και καλαμακίων μιας χρήσης • Κατάργηση των πλαστικών μαχαιροπίρουνων και των πλαστικών περιεκτών τροφίμων μιας χρήσης <p>COSMOTE: Εγκατάσταση 3 πρόσθετων σταθμών μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού</p>	<p>Π Ο στόχος για τη χρήση ΑΠΕ έχει επιτευχθεί πλήρως</p> <p>Ε Βλ. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</p> <p>Π Βλ. Κυκλική Οικονομία</p> <p>Π Βλ. Κυκλική Οικονομία</p> <p>Π Βλ. Κυκλική Οικονομία</p> <p>Ε Βλ. Ηλεκτρομαγνητικά πεδία</p>

1. Βιώσιμη διαχείριση των αποβλήτων που παράγονται από το δίκτυο τηλεπικοινωνιών και καταστημάτων, τα κτίρια και τα κέντρα δεδομένων.

ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ: Π= Πλήρως, Μ = Μερικώς, Ε = Σε εξέλιξη, **Οχι** = Δεν επιτεύχθηκε

Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000

ΑΡΧΗ	ΜΕΘΟΔΟΙ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Συμμετοχικότητα	Ορισμός των βασικών ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση βασικών θεμάτων	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ενδιαφερόμενα Μέρη Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Επιδόσεις 2021
Ουσιαστικότητα	Ορισμός των θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ενδιαφερόμενα Μέρη Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Επιδόσεις 2021
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση σε βασικά θέματα και διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ενδιαφερόμενα Μέρη Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Προφίλ απολογισμού / Παράρτημα
Επίδραση	Ανάλυση της άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων των δράσεων της εταιρείας	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Προφίλ απολογισμού / Παράρτημα Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Υγεία και Ασφάλεια / Κοινωνικές Δράσεις / Περιβάλλον

Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (CoP)



Ο Όμιλος ΟΤΕ, η κορυφαία εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα, έχει ενσωματώσει τις Δέκα Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών στη λειτουργία και στις καθημερινές δραστηριότητές του. Επιβεβαιώνουμε τη στήριξη μας για την εφαρμογή των κύριων αρχών που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς, οι οποίες αποτελούν και τη βάση του οράματός μας για τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους, μέσω της τεχνολογίας και της καινοτομίας.

Μιχάλης Τσαμάς

ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΟΜΙΛΟΥ

Από το 2008, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ υποστηρίζουν το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών και υποβάλλουν έκθεση σχετικά με την τήρηση των αρχών του. Ο ετήσιος Απολογισμός Προόδου (COP) παρουσιάζει τις βασικές ενότητες του Ενιαίου Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ 2021 που απαντούν στις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών.

Επιπλέον, ο Απολογισμός 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.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Εφαρμογή των Δέκα Αρχών στις Στρατηγικές και τις Λειτουργίες	
1 Ο COP περιγράφει την ενσωμάτωση σε εταιρικές λειτουργίες και επιχειρηματικές μονάδες	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης
2 Ο COP περιγράφει την εφαρμογή στην αλυσίδα αξίας	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Αξιόπιστες Πολιτικές και Διαδικασίες Διαχείρισης Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	
3 Ο COP περιγράφει ισχυρές δεσμεύσεις, στρατηγικές ή πολιτικές στον τομέα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
4 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης για την ενσωμάτωση των αρχών για τα ανθρώπινα δικαιώματα	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
5 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικούς μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης της ενσωμάτωσης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
Αξιόπιστες Πολιτικές και Διαδικασίες Διαχείρισης Θεμάτων Εργασίας	
6 Ο COP περιγράφει ισχυρές δεσμεύσεις, στρατηγικές ή πολιτικές σε θέματα εργασίας	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού / Εργαζόμενοι / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών
7 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης για την ενσωμάτωση των αρχών για θέματα εργασίας	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών
8 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικούς μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης της ενσωμάτωσης των θεμάτων εργασίας	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ – ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΟΔΟΥ (COP)

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Αξιόπιστες Πολιτικές και Διαδικασίες Διαχείρισης Περιβάλλοντος	
9 Ο COP περιγράφει ισχυρές δεσμεύσεις, στρατηγικές ή πολιτικές στον τομέα της περιβαλλοντικής διαχείρισης	Περιβάλλον
10 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης για την ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών αρχών	Περιβάλλον
11 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικούς μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης για την περιβαλλοντική διαχείριση	Περιβάλλον
Πολιτικές και Διαδικασίες Διαχείρισης Καταπολέμησης της Διαφθοράς	
12 Ο COP περιγράφει ισχυρές δεσμεύσεις, στρατηγικές ή πολιτικές στον τομέα της καταπολέμησης της διαφθοράς	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
13 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης για την ενσωμάτωση των αρχών για την καταπολέμηση της διαφθοράς	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
14 Ο COP περιγράφει αποτελεσματικούς μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης για την ενσωμάτωση της	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
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	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
16 Ο COP περιγράφει στρατηγικές κοινωνικών επενδύσεων και φιλανθρωπίας	Κοινωνική Συνεισφορά
17 Ο COP περιγράφει τη στήριξη και συμμετοχή στη δημόσια πολιτική	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Συνδεσιμότητα για Όλους
18 Ο COP περιγράφει συνεργασίες και συλλογικές δράσεις	Συμμετοχές / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI
Διακυβέρνηση και Ηγεσία Εταιρικής Βιωσιμότητας	
19 Ο COP περιγράφει τη δέσμευση και διοίκηση από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης, Σχετικά με τον Απολογισμό / Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης
20 Ο COP περιγράφει την έγκριση και εποπτεία από το Διοικητικό Συμβούλιο	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης
21 Ο COP περιγράφει την εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI

Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG

Από την έκδοση του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών το 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει τις ενέργειες του Χρηματιστηρίου για τη διευκόλυνση της δημοσιοποίησης συγκρίσιμων, υψηλής ποιότητας και διαφανών πληροφοριών ESG μεταξύ ελληνικών εταιρειών. Για τρίτη χρονιά, ο Όμιλος ΟΤΕ δημοσιοποιεί ESG πληροφορίες και πρακτικές του σύμφωνα με τις προτάσεις του Οδηγού (έκδοση του 2022). Λεπτομερείς πληροφορίες παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗ ESG	ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΔΕΙΚΤΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΣΧΟΛΙΑ
Περιβάλλον Βασικοί δείκτες	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Ένταση των άμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 1): 4,84 t CO ₂ eq ανά εκατομμύριο ευρώ
	C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Ένταση των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 2): 0,02 t CO ₂ eq ανά εκατομμύριο ευρώ (μέθοδος market based)
	C-E3	Κατανάλωση και παραγωγή ενέργειας	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Συνολική παραγωγή ενέργειας: 1.634 MWh Συνολικό ποσοστό ενέργειας που παράγεται από ΑΠΕ: 100%
Προηγμένοι Δείκτες	A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Ένταση των άλλων έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 3): 223 t CO ₂ eq ανά εκατομμύριο ευρώ
	A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Περιβαλλοντική Στρατηγική / Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021 Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή είναι διαθέσιμες στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP.
	A-E3	Διαχείριση αποβλήτων	Περιβαλλοντική Στρατηγική / Κυκλική Οικονομία - Επαναχρησιμοποίηση και Ανακύκλωση / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Απόβλητα
	A-E4	Απόρριψη λυμάτων	Κυκλική Οικονομία - Νερό
	A-E5	Περιοχές ευαίσθητης βιοποικιλότητας	Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές (Βιοποικιλότητα) / Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative (GRI 304-1, 304-2, 304-3, 304-4)
Κλαδικό δείκτης	SS-E7	Κρίσιμες πρώτες ύλες	Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative (GRI 301-2)
Κοινωνία Βασικοί δείκτες	C-S1	Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη / Κανονισμός Λειτουργίας Ομίλου ΟΤΕ / Άρθρο 36: Κανάλια Επικοινωνίας
	C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες	Απασχόληση / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	C-S3	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	C-S4	Κινητικότητα προσωπικού	Απασχόληση / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	C-S5	Κατάρτιση εργαζομένων	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	C-S6	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων
	C-S7	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών
	C-S8	Αξιολόγηση προμηθευτών	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ – ΟΔΗΓΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ESG

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗ ESG	ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΔΕΙΚΤΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ / ΣΧΟΛΙΑ
Κοινωνία Προηγμένοι Δείκτες	A-S1 A-S2 A-S3 A-S4	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy) Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ύσων Ευκαιριών Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021 / Έκθεση Αποδοχών των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2020
Κλαδικοί δείκτες	SS-S3 SS-S5	Νομικά αιτήματα για δεδομένα χρηστών Πρόστιμα παραβίασης ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου	Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
Εταιρική Διακυβέρνηση Βασικοί δείκτες	C-G1 C-G2 C-G3 C-G4 C-G5 C-G6	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης Ουσιαστικά θέματα Πολιτική βιωσιμότητας Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Εταιρική Διακυβέρνηση / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης Ενδιαφερόμενα Μέρη Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ Κανονισμός Λειτουργίας Ομίλου ΟΤΕ / Άρθρο 35: Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
Προηγμένοι Δείκτες	A-G1 A-G2 A-G3 A-G4 A-G5	Επιχειρηματικό Μοντέλο Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας Στόχοι ESG Μεταβλητές αμοιβές Εξωτερική διασφάλιση	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021 / Έκθεση Αποδοχών των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2020 Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης
Κλαδικοί δείκτες	SS-G3	Διαχείριση συστηματικών κινδύνων	Επιχειρησιακή Συνέχεια / Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση

Ευρετήριο Δεικτών SASB

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η ανταπόκριση του Ομίλου ΟΤΕ στα κλαδικά κριτήρια του Telecommunications Sustainability Accounting Standard (έκδοση 2018-10) που εκδόθηκε από το SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SASB	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ
Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Δραστηριοτήτων	(1) Συνολική κατανάλωση ενέργειας, (2) ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας δικτύου, (3) ποσοστό ανανεώσιμων πηγών ενέργειας	Ποσοτική	Βλ. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Βλ. Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια	Gigajoules (GJ), Ποσοστό (%)	TC-TL-130a.1
Προστασία Δεδομένων	Περιγραφή των πολιτικών και πρακτικών σχετικά με τη συμπεριφορική διαφήμιση και το απόρρητο των πελατών	Συζήτηση και Ανάλυση	Βλ. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Επικοινωνία με τους Πελάτες	N/A	TC-TL-220a.1
	Αριθμός πελατών των οποίων τα δεδομένα χρησιμοποιούνται για δευτερεύοντες σκοπούς	Ποσοτική	Βλ. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Ποσοτικά δεδομένα δεν είναι διαθέσιμα.	Αριθμός	TC-TL-220a.2
	Συνολικές οικονομικές απώλειες ως απόρροια ένδικων διαδικασιών που σχετίζονται με το απόρρητο των πελατών	Ποσοτική	Βλ. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	Νόμισμα αναφοράς	TC-TL-220a.3
	(1) Αριθμός αιτημάτων από υπηρεσίες επιβολής του νόμου για πληροφορίες πελατών, (2) αριθμός πελατών των οποίων οι πληροφορίες ζητήθηκαν, (3) ποσοστό που ικανοποιήθηκαν	Ποσοτική	Βλ. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	Αριθμός, Ποσοστό (%)	TC-TL-220a.4
Ασφάλεια Δεδομένων	(1) Αριθμός παραβιάσεων δεδομένων, (2) ποσοστό που αφορά στοιχεία ταυτότητας, (3) αριθμός επηρεαζόμενων πελατών	Ποσοτική	Βλ. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων 37 περιστατικά, 100% αφορούσαν στοιχεία ταυτότητας, 113 επηρεαζόμενοι πελάτες	Αριθμός, Ποσοστό (%)	TC-TL-230a.1
	Περιγραφή της προσέγγισης για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση κινδύνων που συνδέονται με την ασφάλεια των δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης προτύπων κυβερνοασφάλειας από τρίτους	Συζήτηση και Ανάλυση	Βλ. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	N/A	TC-TL-230a.2
Διαχείριση του τέλους του κύκλου ζωής των προϊόντων	(1) Υλικά που ανακτήθηκαν μέσω προγραμμάτων ανάκτησης, ποσοστό των ανακτηθέντων υλικών που (2) επαναχρησιμοποιήθηκαν, (3) ανακυκλώθηκαν και (4) κατέληξαν σε χώρους υγειονομικής ταφής	Ποσοτική	Βλ. Κυκλική Οικονομία - Επαναχρησιμοποίηση και Ανακύκλωση Βλ. Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Απόβλητα	Τόνοι (t), Ποσοστό (%)	TC-TL-440a.1
Ανταγωνιστική Συμπεριφορά & Ανοικτό Διαδίκτυο	Συνολικές οικονομικές απώλειες ως απόρροια ένδικων διαδικασιών που σχετίζονται με την παραβίαση των κανόνων ελεύθερου ανταγωνισμού	Ποσοτική	Το 2021, δεν επιβλήθηκε κανένα πρόστιμο για παραβίαση των κανόνων ελεύθερου ανταγωνισμού Βλ. Υπεύθυνος Ανταγωνισμός	Νόμισμα αναφοράς	TC-TL-520a.1
	Μέση πραγματική ταχύτητα συνεχούς λήψης (1) περιεχομένου ιδιόκτητου ή με δικαιώματα εμπορικής διάθεσης και (2) περιεχομένου τρίτων	Ποσοτική	Μέση Ταχύτητα Λήψης Κινητής Τηλεφωνίας ΕΞ. 1 2021: 58.01Mbps ΕΞ. 2 2021: 60.68Mbps Δεν γίνεται διάκριση μεταξύ ιδιόκτητου περιεχομένου και περιεχομένου τρίτων. Τα δεδομένα σχετικά με την ταχύτητα λήψης σταθερής τηλεφωνίας δεν είναι διαθέσιμα στο κοινό.	Megabits per second (Mbps)	TC-TL-520a.2

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΕΙΚΤΩΝ SASB

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SASB	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ
Ανταγωνιστική Συμπεριφορά & Ανοικτό Διαδίκτυο	Περιγραφή των κινδύνων και των ευκαιριών που συνδέονται με την δικτυακή ουδετερότητα, το peering επί πληρωμή (φιλοξενία στα data center), τη μη υπολογιζόμενη μεταφορά επιλεγμένων δεδομένων και συναφείς πρακτικές	Συζήτηση και Ανάλυση	Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο / Συνδεσιμότητα για Όλους / Ψηφιακή Ένταξη για Όλους / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση	N/A	TC-TL-520a.3
Διαχείριση συστηματικών κινδύνων από διαταραχές στην παροχή υπηρεσιών τεχνολογίας	(1) Μέση συχνότητα διακοπής του συστήματος και (2) Μέση διάρκεια διακοπής για τον πελάτη	Ποσοτική	Βλ. Επιχειρησιακή Συνέχεια	Διακοπές ανά πελάτη, Ώρες ανά πελάτη	TC-TL-550a.1
Διαταραχές της Τεχνολογίας	Συζήτηση σχετικά με την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών από τα συστήματα κατά τη διάρκεια διακοπών της υπηρεσίας	Συζήτηση και Ανάλυση	Βλ. Επιχειρησιακή Συνέχεια	N/A	TC-TL-550a.2

ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ
Αριθμός συνδρομητών ασύρματων συνδέσεων	Ποσοτική	Βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021 (σελ. 9, 11)	Αριθμός	TC-TL-000.A
Αριθμός συνδρομητών ενσύρματων συνδέσεων	Ποσοτική	Βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021 (σελ. 9, 11)	Αριθμός	TC-TL-000.B
Αριθμός συνδρομητών ευρυζωνικών συνδέσεων	Ποσοτική	Βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2021 (σελ. 9, 11)	Αριθμός	TC-TL-000.C
Κίνηση δικτύου	Ποσοτική	ΟΤΕ 6.396 PB COSMOTE 414 PB	Petabytes	TC-TL-000.D

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 οποία παρουσιάζονται παρακάτω.

Τα 20 Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας: Δράσεις που καταγράφονται στον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Στρατηγική 1. Στρατηγική ανάλυση και δράση 2. Ουσιαστικότητα 3. Στοχοθέτηση 4. Διαχείριση Αλυσίδας Αξίας	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης Ενδιαφερόμενα Μέρη Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Επιδόσεις 2021 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Διαδικασία Διαχείρισης 5. Υπευθυνότητα 6. Κανόνες και διαδικασίες 7. Καταγραφή και παρακολούθηση 8. Πολιτικές αμοιβών και κίνητρα για τη βιώσιμη ανάπτυξη 9. Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών 10. Προϊοντική υπευθυνότητα και καινοτομία	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης / Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI - Ενδιαφερόμενα Μέρη Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη / Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
Περιβάλλον 11. Χρήση φυσικών πόρων 12. Διαχείριση πόρων 13. Εκπομπές αερίων και κλιματική αλλαγή	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Κυκλική Οικονομία Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Κυκλική Οικονομία / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Απόβλητα Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ – ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
<p>Κοινωνία</p> <p>14. Εργασιακά δικαιώματα</p> <p>15. Ίσες ευκαιρίες</p> <p>16. Απασχόληση</p> <p>17. Ανθρώπινα δικαιώματα και εφοδιαστική αλυσίδα</p> <p>18. Ενίσχυση τοπικών κοινωνιών</p> <p>19. Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες και πολιτική επιρροή</p> <p>20. Πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς</p>	<p>Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού / Κώδικας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ / Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ</p> <p>Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Υγεία και Ασφάλεια / Κώδικας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ</p> <p>Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού / Απασχόληση / Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων / Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</p> <p>Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ</p> <p>Παρουσίαση Ομίλου / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Συνδεσιμότητα για Όλους / Κοινωνική Συνεισφορά</p> <p>Διακρίσεις / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p> <p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>

Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ 2021 έχει συνταχθεί σύμφωνα με τη Βασική Επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Global Reporting Initiative (GRI).

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
GRI 101 Foundation 2016		
Γενικές Δημοσιοποιήσεις		
GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016	Προφίλ Οργανισμού 102-1 Επωνυμία Οργανισμού 102-2 Δραστηριότητες, εμπορικά σήματα, προϊόντα και υπηρεσίες 102-3 Έδρα Οργανισμού 102-4 Χώρες δραστηριοποίησης 102-5 Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή 102-6 Αγορές δραστηριοποίησης 102-7 Μέγεθος του Οργανισμού 102-8 Πληροφορίες για τους εργαζόμενους και άλλους υπαλλήλους 102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα 102-10 Σημαντικές μεταβολές στον Οργανισμό και την εφοδιαστική αλυσίδα του 102-11 Αρχή ή προσέγγιση της Προφύλαξης	Προφίλ Απολογισμού Παρουσίαση Ομίλου Προφίλ Απολογισμού Παρουσίαση Ομίλου Παρουσίαση Ομίλου Παρουσίαση Ομίλου Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Συνδεσιμότητα για Όλους Παρουσίαση Ομίλου Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Παρουσίαση Ομίλου Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Απασχόληση Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας Προφίλ Απολογισμού Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Υγεία και Ασφάλεια Περιβαλλοντική Στρατηγική

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Προφίλ Απολογισμού / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Συμμετοχές
	102-13 Συμμετοχή σε οργανισμούς	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Διακρίσεις Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Συμμετοχές
	Στρατηγική 102-14 Δήλωση ανώτατου διοικητικού οργάνου	Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο
	Ηθική και Ακεραιότητα 102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης
	Εταιρική Διακυβέρνηση 102-18 Δομή διακυβέρνησης	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης
	Δέσμευση και συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών 102-40 Κατάλογος ενδιαφερομένων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενδιαφερόμενα Μέρη
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών
	102-42 Προσδιορισμός και επιλογή ενδιαφερομένων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενδιαφερόμενα Μέρη
	102-43 Προσέγγιση για τη δέσμευση των ενδιαφερομένων μερών	Προφίλ Απολογισμού Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης Ενδιαφερόμενα Μέρη Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενδιαφερόμενα Μέρη
	102-44 Κύρια θέματα και προβληματισμοί	Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ενδιαφερόμενα Μέρη

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
	<p>Μέθοδος Απολογισμού</p> <ul style="list-style-type: none"> 102-45 Οργανισμοί που συμπεριλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις 102-46 Ορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των Ορίων των θεμάτων 102-47 Λίστα των ουσιαστικών θεμάτων 102-48 Αναθεωρήσεις πληροφοριών 102-49 Αλλαγές στον απολογισμό 102-50 Περίοδος απολογισμού 102-51 Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού 102-52 Κύκλος απολογισμού 102-53 Σημείο επικοινωνίας για ερωτήσεις που αφορούν στον απολογισμό 102-54 Δηλώσεις για τον Απολογισμό σε συμφωνία με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI Standards 102-55 Πίνακας δεικτών GRI 102-56 Εξωτερική Διασφάλιση 	<p>Προφίλ Απολογισμού</p> <p>Παρουσίαση Ομίλου</p> <p>Προφίλ Απολογισμού / Ενδιαφερόμενα Μέρη</p> <p>Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση ουσιαστικότητας</p> <p>Προφίλ Απολογισμού</p> <p>Προφίλ Απολογισμού</p> <p>Προφίλ Απολογισμού</p> <p>Ο πιο πρόσφατος δημοσιευμένος απολογισμός καλύπτει την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου έως την 31η Δεκεμβρίου 2020.</p> <p>Ετήσιος Απολογισμός</p> <p>Προφίλ Απολογισμού</p> <p>Προφίλ Απολογισμού</p> <p>Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative</p> <p>Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης</p>
Ουσιαστικά Θέματα		
Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές		
<p>GRI 103 Προσέγγιση Διοίκησης 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> 103-1 Ορισμός των ουσιαστικών θεμάτων και των ορίων τους 103-2 Προσέγγιση διοίκησης και επιμέρους τμήματα που την συνιστούν 103-3 Αξιολόγηση της προσέγγισης διοίκησης 	<p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι</p>
<p>GRI 205 Δράσεις κατά της διαφθοράς 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> 205-1 Λειτουργίες που αξιολογούνται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά 205-2 Ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες κατά της διαφθοράς 205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες 	<p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p> <p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p> <p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
<p>GRI 206 Λειτουργία αντίθετη με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού</p>	<p>206-1 Νομικές ενέργειες για λειτουργία αντίθετη με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού και μονοπωλιακές πρακτικές</p>	<p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>
<p>GRI 419 Κοινωνικο-οικονομική συμμόρφωση 2016</p>	<p>419-1 Μη συμμόρφωση με κοινωνικο-οικονομικούς νόμους και κανονισμούς</p>	<p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ασφαλή Προϊόντα με Σήμανση για τους Πελάτες Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων</p>
<p>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</p>		
<p>GRI 103 Προσέγγιση Διοίκησης 2016</p>	<p>103-1 Ορισμός των ουσιαστικών θεμάτων και των ορίων τους 103-2 Προσέγγιση διοίκησης και επιμέρους τμήματα που την συνιστούν 103-3 Αξιολόγηση της προσέγγισης διοίκησης</p>	<p>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντική Στρατηγική / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντική Στρατηγική / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντική Στρατηγική / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι</p>
<p>GRI 302 Ενέργεια 2016</p>	<p>302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού 302-3 Ενεργειακή ένταση 302-4 Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας 302-5 Μειώσεις των ενεργειακών απαιτήσεων προϊόντων και υπηρεσιών</p>	<p>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</p>
<p>GRI 305 Εκπομπές 2016</p>	<p>305-1 Άμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου 305-2 Έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου από την ενέργεια 305-3 Λοιπές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου 305-4 Ένταση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου 305-5 Μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου 305-6 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν τη στιβάδα του Όζοντος 305-7 Οξειδία του αζώτου (NOx), Οξειδία του θείου (SOx) και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές</p>	<p>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Άμεσες Εκπομπές Λοιπών Αερίων</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων		
GRI 103 Προσέγγιση Διοίκησης 2016	103-1 Ορισμός των ουσιαστικών θεμάτων και των ορίων τους 103-2 Προσέγγιση διοίκησης και επιμέρους τμήματα που την συνιστούν 103-3 Αξιολόγηση της προσέγγισης διοίκησης	Υγεία και Ασφάλεια / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Υγεία και Ασφάλεια / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Υγεία και Ασφάλεια / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
GRI 403 Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία 2018 Δημοσιοποιήσεις Προσέγγισης Διοίκησης	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία 403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση περιστατικών 403-3 Υπηρεσίες για την υγεία στην εργασία 403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία για θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία 403-5 Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία 403-6 Καμπάνιες για την προώθηση της υγείας των εργαζομένων 403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με τις επιχειρηματικές σχέσεις	Υγεία και Ασφάλεια Υγεία και Ασφάλεια Υγεία και Ασφάλεια Υγεία και Ασφάλεια Υγεία και Ασφάλεια Υγεία και Ασφάλεια
GRI 403 Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία 2018 Ειδικές Θεματικές Δημοσιοποιήσεις	403-9 Τραυματισμοί που σχετίζονται με την εργασία	Υγεία και Ασφάλεια / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού / Κίνδυνοι και αβεβαιότητες για την επόμενη χρήση / Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία Οι κύριοι τύποι τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία περιλαμβάνουν ολίσθηση και πτώσεις των εργαζομένων (κυρίως εκτός των εταιρικών εγκαταστάσεων), επαφή με αντικείμενα και εξοπλισμό και ατυχήματα με οχήματα (κυρίως στη διαδρομή από/προς την εργασία). Τα δεδομένα για «εργαζομένους που δεν είναι υπάλληλοι αλλά των οποίων η εργασία ή/και ο χώρος εργασίας ελέγχεται από τον Οργανισμό - πρώτο επίπεδο συνεργασίας ή/και σύμφωνα με τους όρους των συμβάσεων» δεν είναι διαθέσιμα για τον Όμιλο ΟΤΕ, καθώς δεν έχει δημιουργηθεί διαδικασία συλλογής αντιστοίχων στοιχείων. Ωστόσο, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει ξεκινήσει τη θέσπιση της εν λόγω διαδικασίας, η οποία μπορεί να αφορά τη συλλογή δεδομένων από εργολάβους/εταιρείες πρώτου επιπέδου συνεργασίας στον τομέα της τεχνολογίας (εξαιρουμένων των υπεργολάβων) προκειμένου να ξεκινήσει σχετική αναφορά εντός του επόμενου έτους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων		
GRI 103 Προσέγγιση Διοίκησης 2016	103-1 Ορισμός των ουσιαστικών θεμάτων και των ορίων τους	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
	103-2 Προσέγγιση διοίκησης και επιμέρους τμήματα που την συνιστούν	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
	103-3 Αξιολόγηση της προσέγγισης διοίκησης	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
GRI 404 Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016	404-1 Μέσος ετήσιος αριθμός ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	404-2 Προγράμματα για την βελτίωση δεξιοτήτων εργαζομένων και παροχή βοήθειας για τη μετάβαση	Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων / Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις σχετικά με τις επιδόσεις και την πρόοδο της καριέρας τους	Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων
Πρακτικές Δίκαιης Απασχόλησης και Διαχείρισης Εργαζομένων		
GRI 103 Προσέγγιση Διοίκησης 2016	103-1 Ορισμός των ουσιαστικών θεμάτων και των ορίων τους	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
	103-2 Προσέγγιση διοίκησης και επιμέρους τμήματα που την συνιστούν	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
	103-3 Αξιολόγηση της προσέγγισης διοίκησης	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
GRI 405 Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016	405-1 Πολυμορφία φορέων διακυβέρνησης και εργαζομένων	Απασχόληση / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού / Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ / Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ Οι μειονοτικές ομάδες δεν αποτελούν ουσιαστικό ζήτημα για τη λειτουργία του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα
GRI 401 Απασχόληση 2016	405-2 Λόγος βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών-ανδρών	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών
	401-1 Νέοι εργαζόμενοι και κινητικότητα εργαζομένων	Απασχόληση / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	401-2 Παροχές αποκλειστικά σε εργαζόμενους πλήρους και μόνιμης απασχόλησης	Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Παροχές σε Εργαζομένους
	401-3 Γονική άδεια	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Όλοι οι εργαζόμενοι, γυναίκες και άνδρες, επέστρεψαν στα κανονικά τους καθήκοντα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Ασφάλεια και Προστασία δεδομένων		
<p>GRI 103 Προσέγγιση Διοίκησης 2016</p>	<p>103-1 Ορισμός των ουσιαστικών θεμάτων και των ορίων τους</p> <p>103-2 Προσέγγιση διοίκησης και επιμέρους τμήματα που την συνιστούν</p> <p>103-3 Αξιολόγηση της προσέγγισης διοίκησης</p>	<p>Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι</p>
<p>GRI 418 Απορρητο Πελατών 2016</p>	<p>418-1 Αιτιολογημένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών</p>	<p>Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων</p>
Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών		
<p>GRI 103 Προσέγγιση Διοίκησης 2016</p>	<p>103-1 Ορισμός των ουσιαστικών θεμάτων και των ορίων τους</p> <p>103-2 Προσέγγιση διοίκησης και επιμέρους τμήματα που την συνιστούν</p> <p>103-3 Αξιολόγηση της προσέγγισης διοίκησης</p> <p>Αποτελέσματα ερευνών για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών</p>	<p>Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι</p> <p>Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών</p>
Επιχειρησιακή Συνέχεια		
<p>GRI 103 Προσέγγιση Διοίκησης 2016</p>	<p>103-1 Ορισμός των ουσιαστικών θεμάτων και των ορίων τους</p> <p>103-2 Προσέγγιση διοίκησης και επιμέρους τμήματα που την συνιστούν</p> <p>103-3 Αξιολόγηση της προσέγγισης διοίκησης</p>	<p>Επιχειρησιακή Συνέχεια / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Αδυναμία λειτουργίας κρίσιμων υποδομών</p>
Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία (Η/Μ)		
<p>GRI 103 Προσέγγιση Διοίκησης 2016</p>	<p>103-1 Ορισμός των ουσιαστικών θεμάτων και των ορίων τους</p> <p>103-2 Προσέγγιση διοίκησης και επιμέρους τμήματα που την συνιστούν</p> <p>103-3 Αξιολόγηση της προσέγγισης διοίκησης</p>	<p>Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι</p>
<p>GRI 416 Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016</p>	<p>416-1 Αξιολόγηση των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών</p> <p>416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια</p>	<p>Επικοινωνία με τους Πελάτες / Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</p> <p>Επικοινωνία με τους Πελάτες / Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Άλλα Θέματα		
Οικονομική Επίδοση		
GRI 201 Οικονομική Επίδοση 2016	<ul style="list-style-type: none"> 201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται 201-2 Οικονομικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες λόγω κλιματικής αλλαγής 201-4 Κρατική οικονομική ενίσχυση 	<p>Διάθεση Οικονομικής Αξίας / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη / Περιβαλλοντική Στρατηγική / Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</p> <p>Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεν λαμβάνουν επιδοτήσεις (εκτός από τις συνεισφορές συγχρηματοδότησης από το Ελληνικό Δημόσιο και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για αναπτυξιακά ή ανταγωνιστικά έργα), ειδικές φορολογικές ελαφρύνσεις ή άλλες κρατικές ενισχύσεις.</p>
Αξιολόγηση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων		
GRI 412 Αξιολόγηση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων 2016	<ul style="list-style-type: none"> 412-1 Επιχειρήσεις που αποτέλεσαν αντικείμενο ελέγχου για τα ανθρώπινα δικαιώματα ή αξιολογήσεων επιπτώσεων 412-2 Εκπαίδευση των εργαζομένων σε πολιτικές ή διαδικασίες για τα ανθρώπινα δικαιώματα 412-3 Σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες και συμβάσεις που περιλαμβάνουν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα ή που υποβλήθηκαν σε έλεγχο για τα ανθρώπινα δικαιώματα 	<p>Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων</p> <p>Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων</p> <p>Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων</p>
Επικοινωνίες Μάρκετινγκ		
GRI 417 Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016	<ul style="list-style-type: none"> 417-1 Απαιτήσεις για τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών 417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης όσον αφορά τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών 417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης όσον αφορά τις επικοινωνίες μάρκετινγκ 	<p>Επικοινωνία με τους Πελάτες</p> <p>Επικοινωνία με τους Πελάτες</p> <p>Επικοινωνία με τους Πελάτες</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Παρουσία στην Αγορά		
GRI 202 Παρουσία στην Αγορά 2016	202-1 Λόγος απολαβών νεοπροσληφθέντων ανά φύλο σε σχέση με τον κατώτατο μισθό εργαζομένων 202-2 Ποσοστό υψηλόβαθμων στελεχών που προσελήφθησαν από τις τοπικές κοινότητες	<p style="color: #4CAF50;">Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</p> <p style="color: #4CAF50;">Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων</p> Το 91% των Γενικών Διευθυντών και των Εκτελεστικών Διευθυντών προέρχονται από τις τοπικές κοινότητες.
Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις		
GRI 203 Οικονομική Επίδοση 2016	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που ενισχύθηκαν 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	<p style="color: #4CAF50;">Συνδεσιμότητα για Όλους</p> <p style="color: #4CAF50;">Κοινωνική Συνεισφορά</p> <p style="color: #4CAF50;">Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία</p> <p style="color: #4CAF50;">Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</p> <p style="color: #4CAF50;">Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι</p> <p style="color: #4CAF50;">Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη</p> <p style="color: #4CAF50;">Συνδεσιμότητα για Όλους</p> <p style="color: #4CAF50;">Κοινωνική Συνεισφορά</p> <p style="color: #4CAF50;">Ψηφιακή Ένταξη για όλους</p>
Πρακτικές προμηθειών		
GRI 204 Πρακτικές προμηθειών 2016	204-1 Ποσοστό αγορών από τοπικούς προμηθευτές	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Υλικά		
<p>GRI 301 Υλικά 2016</p>	<p>301-1 Υλικά που χρησιμοποιήθηκαν ανά βάρος ή όγκο</p> <p>301-3 Προϊόντα και υλικά συσκευασίας που ανακτώνται</p>	<p>Κυκλική Οικονομία</p> <p>Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεν έχουν μεταποιητική δραστηριότητα αλλά παρέχουν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Επομένως, η διαχείριση των υλικών αφορά κυρίως σε χαρτί και υλικά συσκευασίας (για τα προϊόντα που διατίθενται στην αγορά). Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ, οι προμηθευτές του Ομίλου οφείλουν να αναπτύξουν μια προληπτική προσέγγιση έναντι των περιβαλλοντικών προκλήσεων, να χρησιμοποιούν τους φυσικούς πόρους υπεύθυνα και να περιορίζουν ή να αποφεύγουν, όπου αυτό είναι εφικτό, τη χρήση σπάνιων πόρων. Ο Κώδικας καλύπτει επίσης θέματα σχετικά με ορυκτά από εμπόλεμες περιοχές (conflict minerals).</p> <p>Κυκλική Οικονομία</p> <p>Οι ποσότητες προϊόντων που συλλέγονται στο δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου (και 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>
Νερό		
<p>GRI 303 Νερό 2016</p>	<p>303-3 Συνολική άντληση νερού</p> <p>303-4 Απόρριψη νερού</p> <p>303-5 Κατανάλωση νερού</p>	<p>Κυκλική Οικονομία</p> <p>Η προμήθεια του νερού που καταναλώνεται γίνεται από τις αρμόδιες, σε περιφερειακό επίπεδο, υπηρεσίες ύδρευσης – αποχέτευσης, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την ορθολογική διαχείριση των υδατικών πόρων που αξιοποιούν, και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν πηγές νερού που να επηρεάζονται σημαντικά από τις δραστηριότητες του Ομίλου.</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Βιοποικιλότητα		
GRI 304 Βιοποικιλότητα 2016	<p>304-1 Ιδιόκτητες, εκμισθωμένες ή διαχειριζόμενες λειτουργικές εγκαταστάσεις εντός ή παρακείμενες σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές με υψηλής αξίας βιοποικιλότητα εκτός προστατευμένων περιοχών</p> <p>304-2 Σημαντικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στη βιοποικιλότητα</p> <p>304-3 Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται</p> <p>304-4 Είδη που περιλαμβάνονται στην Κόκκινη Λίστα της IUCN και στους εθνικούς καταλόγους διατήρησης ειδών, με οικοτόπους σε περιοχές που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες</p>	<p>Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές</p> <p>Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεσμεύονται για την ελαχιστοποίηση των ενδεχόμενων επιπτώσεων που θα μπορούσαν να έχουν οι δραστηριότητές τους (σταθερή, κινητή τηλεφωνία και γραφεία) στη βιοποικιλότητα. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να σημειωθεί ότι:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι πιθανές επιπτώσεις σχετίζονται κυρίως με τη λειτουργία των εγκαταστάσεων που είναι απαραίτητες για την παροχή αξιόπιστων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε απομονωμένες περιοχές (κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία), καθώς και σε έργα υποδομής για την αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (παραγωγή αποβλήτων). • 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 σχετική αναφορά. Τα περιεχόμενα των μελετών αυτών, όπως και η αδειοδοτική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει και ένα στάδιο δημόσιας διαβούλευσης, καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία. Οι εν λόγω μελέτες, στη βάση της υφιστάμενης επιστημονικής γνώσης, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα είναι αμελητέες και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν οικοτόποι που απαιτούν προστασία ή αποκατάσταση από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ. • Για μικρούς σταθμούς βάσης που εγκαθίστανται σε προστατευμένες περιοχές δεν απαιτείται η εκπόνηση Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, αλλά απαιτείται η υποβολή Πρότυπων Περιβαλλοντικών Δεσμεύσεων στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, συνοδευόμενη από Ειδική Περιβαλλοντική Μελέτη. <p>Η πλειονότητα των εγκαταστάσεων είναι μικρού μεγέθους, χωρίς μόνιμο προσωπικό και με περιορισμένες ανάγκες μετακινήσεων κατά τη φάση της λειτουργίας τους.</p>
Απόβλητα		
GRI 306 Απόβλητα 2020	<p>306-3 Παραγόμενα απόβλητα</p> <p>306-4 Απόβλητα που εκτρέπονται από τη διάθεση</p> <p>306-5 Απόβλητα προς διάθεση</p>	<p>Κυκλική Οικονομία / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος- Απόβλητα</p> <p>Δεν υπήρξαν σημαντικές διαρροές κατά τη διαχείριση των μπαταριών και των λιπαντικών.</p> <p>Κυκλική Οικονομία / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος- Απόβλητα</p> <p>Κυκλική Οικονομία / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος- Απόβλητα</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Περιβαλλοντική Συμμόρφωση		
GRI 307 Περιβαλλοντική Συμμόρφωση 2016	307-1 Μη συμμόρφωση με περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς	Το 2021, επιβλήθηκαν περιβαλλοντικά πρόστιμα ύψους €21.300, ενώ δεν υπήρξαν μη χρηματικές κυρώσεις ή αγωγές μέσω των μηχανισμών επίλυσης διαφορών. Το ποσό αυτό ενδέχεται να μειωθεί λόγω δικαστικών διαδικασιών.
Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών		
GRI 308 Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016	308-1 Νέοι προμηθευτές που ελέγχθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων 308-2 Αρνητικές περιβαλλοντικές επιδράσεις στην εφοδιαστική αλυσίδα και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Σχέση Εργαζομένων/Διοίκησης		
GRI 402 Σχέση Εργαζομένων/Διοίκησης 2016	402-1 Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης πριν από λειτουργικές αλλαγές	Για οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή στη λειτουργία τους (π.χ. αναδιοργάνωση, λειτουργία εξωτερικής ανάθεσης, διακοπή επιχειρήσεων, επεκτάσεις, νέες θέσεις εργασίας, εξαγορές, πώληση του συνόλου ή μέρους της εταιρείας ή συγχωνεύσεις), οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ενημερώνουν ή συμβουλευονται τις πιο αντιπροσωπευτικές συνδικαλιστικές οργανώσεις, εφαρμόζοντας κάθε φορά το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.
Μη Διακριτική Μεταχείριση		
GRI 406 Μη Διακριτική Μεταχείριση 2016	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικά μέτρα που ελήφθησαν	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων
Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις		
GRI 407 Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις 2016	407-1 Λειτουργίες και προμηθευτές όπου μπορεί να διακυβευθεί το δικαίωμα της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και των συλλογικών διαπραγματεύσεων	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ / Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Παιδική Εργασία		
GRI 408 Παιδική Εργασία 2016	408-1 Επιχειρήσεις και προμηθευτές υψηλού κινδύνου για περιστατικά παιδικής εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> · Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων · Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας · Κώδικας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ · Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ
Αναγκαστική ή Υποχρεωτική Εργασία		
GRI 409 Αναγκαστική ή Υποχρεωτική Εργασία 2016	409-1 Επιχειρήσεις και προμηθευτές υψηλού κινδύνου για περιστατικά αναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> · Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων · Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας · Κώδικας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ
Τοπικές Κοινωνίες		
GRI 413 Τοπικές Κοινωνίες 2016	<ul style="list-style-type: none"> · 413-1 Λειτουργίες με συμμετοχή της τοπικής κοινότητας, αξιολογήσεις επιπτώσεων και προγράμματα ανάπτυξης · 413-2 Λειτουργίες με σημαντικές πραγματικές και πιθανές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες 	<ul style="list-style-type: none"> · Κοινωνική Συνεισφορά · Κοινωνική Συνεισφορά · Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία · Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές · Οι δαπάνες για την προστασία του περιβάλλοντος για το 2021 ανήλθαν σε 2 εκατομμύρια ευρώ και καλύπτουν την επεξεργασία, τη διαχείριση και τη διάθεση των αποβλήτων, τις μελέτες εκτίμησης περιβαλλοντικών επιπτώσεων, την εξωτερική πιστοποίηση των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης και τις μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικών πεδίων.
Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών		
GRI 414 Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016	<ul style="list-style-type: none"> · 414-1 Νέοι προμηθευτές που ελέγχονται με τη χρήση κοινωνικών κριτηρίων · 414-2 Αρνητικές κοινωνικές επιπτώσεις στην αλυσίδα εφοδιασμού και δράσεις που έχουν αναληφθεί 	<ul style="list-style-type: none"> · Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας · Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Δημόσια Πολιτική		
GRI 415 Δημόσια Πολιτική 2016	415-1 Πολιτικές χορηγίες	Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ και τις σχετικές πολιτικές, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεν δωρίζουν χρήματα σε πολιτικά κόμματα και εκλεγμένους αξιωματούχους, ούτε τους χορηγούν χρηματικά οφέλη προστιθέμενης αξίας. Επιπλέον, δεν επιτρέπεται η χρήση των πόρων και των περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου ΟΤΕ για πολιτικούς λόγους.

Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI

Συμμετοχή σε φορείς και πρωτοβουλίες (GRI Standards 102-12, 102-13)

ΦΟΡΕΑΣ / ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ	ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΤΥΠΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
Ελλάδα		
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas)	Όμιλος ΟΤΕ	Μέλος από το 2001.
Ελληνικό Δίκτυο για το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (GCNH)	ΟΤΕ	Ιδρυτικό μέλος από το 2018.
Συμβούλιο Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	ΟΤΕ Globe	Μέλος από το 2014.
Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020	Όμιλος ΟΤΕ	Συμμετοχή, από το 2014, ως «Πρεσβευτές Βιωσιμότητας». Ο στόχος της πρωτοβουλίας είναι η ανάπτυξη ενός συστηματοποιημένου διαλόγου καθώς και η δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων που θα υποστηρίζουν την πορεία της Ελλάδας προς τη βιώσιμη ανάπτυξη τόσο σε μικροοικονομικό όσο και σε μακροοικονομικό επίπεδο.
Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Ελλάδα	ΟΤΕ	Μέλος από το 2008.
Global Sustain	Όμιλος ΟΤΕ	Μέλος από το 2007.
Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης	Όμιλος ΟΤΕ	Μέλος από το 2013.
Χάρτα Διαφορετικότητας	Όμιλος ΟΤΕ	Ιδρυτικό μέλος από το 2019.
Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς	ΟΤΕ	Μέλος από το 2017.
Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» και Συμμαχία «Δρόμοι στο Μέλλον» για την ασφάλεια και την ορθή οδική συμπεριφορά	COSMOTE	Μέλος και χορηγός από το 2009.
Κώδικας Δεοντολογίας για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που παρέχονται μέσω κινητών τηλεφώνων και για την προστασία των ανηλίκων χρηστών	COSMOTE	Συμμετοχή από το 2006. Το 2008, ο Κώδικας προσαρμόστηκε στα ευρωπαϊκά πρότυπα.
Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ)	COSMOTE	Ιδρυτικό μέλος από το 2008
Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ)	ΟΤΕ	Μέλος από το 1998.
Ευρώπη		
European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO)	ΟΤΕ	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.
European Telecommunications Standards Institute (ETSI)	COSMOTE	Μέλος από το 1998.
ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People EU	ΟΤΕ COSMOTE	Συμμετοχή από το 2013 ως μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom.
	Telekom Romania Mobile Communications	Συμμετοχή από το 2013 ως μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom.
European Memorandum for Safer Mobile Use by children and younger teenagers	COSMOTE	Συμμετοχή από το 2007.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΦΟΡΕΑΣ / ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ	ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΤΥΠΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
Διεθνείς		
Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UNGC)	ΟΤΕ	Ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι μέλη του Ελληνικού Δικτύου του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών από το 2008. Από το 2018, ο ΟΤΕ συμμετέχει άμεσα έπειτα από τις αλλαγές που έγιναν με τη δημιουργία ενός νέου νομικού προσώπου.
GSM Association (GSMA)	Telekom Romania Mobile Communications	Η Telekom Romania Mobile Communications είναι μέλος του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών της Ρουμανίας από το 2015. Έχει δεσμευτεί, μέσω Διευθύνοντα Συμβούλου της, να εφαρμόζει, να δημοσιοποιεί και να προωθεί τις 10 οικουμενικές αρχές του Συμφώνου και να εκδίδει Ανακοίνωση Προόδου (Communication on Progress) σε ετήσια βάση.
Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)	COSMOTE	Μέλος του World Association of Mobile Communications Services από το 1997. Η COSMOTE συμμετέχει ενεργά σε πολλές ομάδες εργασίας.
	Telekom Romania Mobile Communications	Μέλος.
	ΟΤΕ	Μέλος από το 2020 στο Corporate Alliance Program.

Ανάλυση Ουσιαστικότητας (GRI Standards 102-47, 103-1)

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ (ΕΝΤΟΣ / ΕΚΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ)
3 Πρακτικές επιχειρηματικής δεοντολογίας	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών και στους εργαζόμενους.
5 Πρακτικές Δίκαιης Απασχόλησης και Διαχείρισης Εργαζομένων	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών και στους εργαζόμενους.
6 Εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων εργαζομένων	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών και στους εργαζόμενους.
8 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.
9 Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	Το θέμα είναι πρωτίστως εξωτερικό και έχει επίπτωση στους πελάτες των εταιρειών.
10 Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων	Το θέμα είναι πρωτίστως εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών και στους εργαζόμενους.
11 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	Το θέμα είναι εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, και εξωτερικό, καθώς επηρεάζει άμεσα και έμμεσα το ευρύ κοινό.
15 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	Το θέμα είναι εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών και στους εργαζόμενους τους, και εξωτερικό, καθώς επηρεάζει άμεσα τους πελάτες τους.
19 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία (H/M)	Το θέμα είναι εσωτερικό και έχει επίπτωση στη λειτουργία των εταιρειών, και εξωτερικό, καθώς επηρεάζει άμεσα τους πελάτες τους και το ευρύ κοινό.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

Ενδιαφερόμενα μέρη

Θέμα

	ΜΕΤΟΧΟΙ, ΟΜΟΛΟΓΟΥΧΟΙ, ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΤΕΣ	ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΕΝ ΔΥΝΑΜΕΙ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΚΑΙ ΟΙ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΙ ΤΟΥΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΜΕ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ (ΜΚΟ)	ΜΕΣΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	ΚΡΑΤΙΚΟΙ / ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ	●						●		
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ						●		●	●
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	●		●		●	●			●
ΔΙΚΑΙΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ			●					●	
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΩΤΗΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			●						
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ									●
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	●	●	●	●	●	●			●
ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ & ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	●	●	●	●				●	●
ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ							●	●	
ΠΡΟΙΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ							●		
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ		●		●			●		
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	●	●		●	●		●	●	
ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ					●				
ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ						●			
ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ (Η/Μ)		●		●	●	●			

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: 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 (GRI Standards 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE

Πελάτες και μελλοντικοί πελάτες

- Νέοι και νεαροί ενήλικες
- Οικογένειες
- Μεσήλικες
- Ηλικιωμένοι
- Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις
- Μεγάλες εταιρείες
- Πάροχοι Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιών
- Δημόσιες Αρχές
- Οργανώσεις καταναλωτών και ομάδες συμφερόντων

ΜΚΟ και ομάδες συμφερόντων

- Ανθρωπιστικές οργανώσεις και φιλανθρωπικά ιδρύματα
- Ομάδες επιχειρησιακής δεοντολογίας
- Ιδρύματα
- Οργανώσεις προστασίας του περιβάλλοντος
- Επιχειρηματικοί μη-κυβερνητικοί οργανισμοί
- Οργανισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας

Εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους

- Εργαζόμενοι
- Διοικητικό Συμβούλιο
- Συμβούλιο Διοίκησης
- Διοικητική Ομάδα
- Συνδικάτα και συμβούλια εργασίας
- Υποψήφιοι και εν δυνάμει εργαζόμενοι
- Μελετητές και εκπαιδευόμενοι / ασκούμενοι
- Πανεπιστήμια / φοιτητές

Επιχειρήσεις

- Εταιρείες εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών
- Άλλες μεγάλες εταιρείες
- Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις
- Εμπορικές και βιομηχανικές ενώσεις
- Συνεργαζόμενες, θυγατρικές εταιρείες
- Ανταγωνιστές

Μέσα ενημέρωσης

- Καθημερινές και εβδομαδιαίες εφημερίδες
- Πρακτορεία τύπου
- Τηλεόραση και ραδιόφωνο
- Διαδίκτυο, ειδησεογραφικά site και άλλες ιστοσελίδες
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης και blog
- Δημοσιογραφικές ενώσεις / όμιλοι μέσωσ ενημέρωσης
- Ιδιοκτήτες και εμπορικά στελέχη μέσωσ ενημέρωσης

Suppliers

- Προμηθευτές
- Υπεργολάβοι προμηθευτών
- Ελεγκτές και φορείς πιστοποίησης
- Σύμβουλοι

Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση

- Ερευνητικά ιδρύματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης
- Φορείς δημόσιας πολιτικής και επιχειρηματικά ερευνητικά ιδρύματα
- Πανεπιστήμια
- Σχολεία
- Φοιτητικές οργανώσεις και ενώσεις πανεπιστημιακών
- Ερευνητικά Ιδρύματα Τεχνολογίας και Καινοτομίας
- Μικρομεσαίες εταιρείες ΤΠΕ

Κρατικοί/Κυβερνητικοί φορείς

- Κρατικοί θεσμοί
- Πρεσβείες και προξενεία
- Εποπτικές και ρυθμιστικές αρχές
- Κοινότητες, τοπικές αρχές και οι εκπρόσωποί τους
- Διεθνείς οργανισμοί
- Φορείς της ΕΕ

Μέτοχοι, Ομολογιούχοι, Επενδυτές και Αναλυτές

- Μέτοχοι
- Ομολογιούχοι
- Χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί
- Ιδιώτες επενδυτές
- Επενδυτικά ταμεία, διαχειριστές περιουσιακών στοιχείων και αναλυτές
- Οίκοι αξιολόγησης
- Οργανισμοί και ενώσεις αναλυτών
- Θεσμικοί επενδυτές

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ (Συμμετοχή, Διάλογος, και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες	Έρευνες ικανοποίησης πελατών Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας Έρευνες παρακολούθησης θεμάτων Τηλεφωνικά κέντρα Υπεύθυνοι λογαριασμών πελατών Μέσα κοινωνικής δικτύωσης Δίκτυο πωλήσεων Ιστοσελίδες εταιρειών Υπεύθυνοι σημαντικών λογαριασμών πελατών Παρουσιάσεις των συστημάτων του ΟΤΕ Θυρίδες εταιρειών Δελτία τύπου Εταιρικές ανακοινώσεις Επιχειρηματικά συνέδρια Επιχειρηματικές εκδηλώσεις για τους πελάτες Διαφημίσεις Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως Ετησίως Τριμηνιαίως Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως	<ul style="list-style-type: none"> • Ενεργοποίηση προϊόντων, ποιότητα υπηρεσιών (σε σχέση με το κόστος) • Τεχνική υποστήριξη (π.χ. φιλοξενία ιστοσελίδων, υπηρεσίες DNS, IPVPN) • Εμπορικά θέματα και θέματα χρεώσεων • Λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας • Βελτίωση του τρόπου διαχείρισης παραπόνων των πελατών • Ασφαλής χρήση υπηρεσιών • Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία • Υπεύθυνο marketing (π.χ. δικαιώματα καταναλωτών) • Εισαγωγή νέων τεχνολογιών • Ασφάλεια και προστασία δεδομένων • Επανακατασκευή οδοστρώματος, τοίχοι αντιστήριξης κ.λπ. 	Πελάτες Δέσμευση για την Κοινωνία Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία
Επιχειρήσεις	Δελτία τύπου Ανακοινώσεις οικονομικών αποτελεσμάτων Roadshows Συναντήσεις Τηλεδιασκέψεις Ετήσιοι απολογισμοί Παρουσιάσεις Εκπαιδεύσεις Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Διαρκώς Τριμηνιαίως Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως	<ul style="list-style-type: none"> • Εταιρική Διακυβέρνηση • Οικονομική Επίδοση • Παρουσία στην Αγορά • Πρακτικές προμηθειών • Απασχόληση • Κοινές δράσεις για τη βελτίωση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος και τη διαμόρφωση των πολιτικών του Ελληνικού κράτους • Δράσεις για τη μείωση του κόστους και τη βελτιστοποίηση της κάλυψης των δικτύων 	Όμιλος ΟΤΕ Πελάτες Εργαζόμενοι

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ (Συμμετοχή, Διάλογος, και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση	Συναντήσεις Τηλεδιασκέψεις E-mail Δραστηριότητες διάδοσης γνώσης και πληροφοριών (εργαστήρια, συνέδρια κ.λπ.) Συνέδρια Έρευνες Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Συχνά Διαρκώς Διαρκώς Συχνά Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως	<ul style="list-style-type: none"> • Προϊόντα και υπηρεσίες νέας τεχνολογίας • Ασφάλεια επικοινωνιών • Ενημέρωση σε θέματα τεχνολογίας 	Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας Κοινωνική Συνεισφορά
ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες	Συναντήσεις Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη Συνέδρια E-mail Ομάδες εργασίας Διαβούλευση Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Εξαμηνιαίως Ετησίως Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως	<ul style="list-style-type: none"> • Σημασία υιοθέτησης της εταιρικής υπευθυνότητας • Εκπαίδευση του κοινού σχετικά με την ασφάλεια στο Διαδίκτυο • Υποστήριξη ευπαθών ομάδων και φιλανθρωπικών σκοπών • Κοινωνική Συνεισφορά • Η/Μ ακτινοβολία, βιοποικιλότητα • Περιβαλλοντική επίδοση 	Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)
Μέσα ενημέρωσης	Ανακοινώσεις / Δελτία τύπου Πληροφοριακό υλικό Εκδηλώσεις / Συνεντεύξεις τύπου Άλλοι τρόποι επαφής με τα μέσα ενημέρωσης Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως Ετησίως	<ul style="list-style-type: none"> • Διοίκηση/διακυβέρνηση • Θέματα ανθρώπινου δυναμικού • Εξελίξεις του κλάδου και διάρθρωση της αγοράς • Τεχνολογικές εξελίξεις/υποδομή δικτύων • Παρουσίαση νέων προϊόντων • Τηλεοπτική αγορά • Τεχνολογία και τηλεπικοινωνίες • Επιχειρηματικές και οικονομικές πολιτικές • Πολιτισμός • Εταιρική Υπευθυνότητα 	Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ (Συμμετοχή, Διάλογος, και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Κρατικοί/Κυβερνητικοί φορείς	Διαβουλεύσεις για προτεινόμενους νόμους και κανονιστικά πλαίσια σε σχέση με τις αγορές	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> Εφαρμογή ρυθμιστικών μέτρων που αφορούν τον ΟΤΕ Θέματα αποτελεσματικής ρυθμιστικής προσαρμογής Εξειδικευμένοι εθνικοί στόχοι σχετικά με την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για το Ψηφιακό Θεματολόγιο (Digital Agenda) Διαφάνεια Εταιρική Διακυβέρνηση Οικονομική ανάπτυξη Ενέργεια και περιβάλλον Κατασκευή και συντήρηση υποδομών Κοινωνική ασφάλιση 	<ul style="list-style-type: none"> Όμιλος ΟΤΕ Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Συνδεσιμότητα για Όλους Επικοινωνία με τους Πελάτες Κοινωνική Συνεισφορά Περιβαλλοντική Στρατηγική Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης
	Γραπτή ή προφορική επικοινωνία με κανονιστικούς και δημόσιους φορείς	Διαρκώς		
	Διάλογος με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο	Διαρκώς		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Συμμετοχή σε ενώσεις και συλλόγους	Διαρκώς		
	Συστηματική συνεργασία με τις τοπικές αρχές (κυρίως σε επίπεδο Περιφέρειας)	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
Εργαζόμενοι, μελλοντικοί εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους	Intranet εταιρειών	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> Εξορθολογισμός και εναρμόνιση εργασιακού κόστους Οργανωτική αποτελεσματικότητα υλλογικές Συμβάσεις Εργασίας Πολιτική δίκαιης εργασίας (διαφορετικότητα, εξισορρόπηση εργασίας-προσωπικής ζωής, καταπολέμηση διακρίσεων, ίσες ευκαιρίες) Υγεία και Ασφάλεια Εξέλιξη εργαζομένων Ηγετικές ικανότητες Εκπαίδευση Διαχείριση απόδοσης Προσλήψεις Διαχείριση ταλαντούχων εργαζομένων Συμμετοχή και ικανοποίηση Παροχές εργαζομένων Εταιρικός εθελοντισμός Διάδοση στρατηγικής και εταιρικής πληροφορίας Θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης Θέματα ασφάλειας 	<ul style="list-style-type: none"> Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Εργαζόμενοι Εθελοντισμός Εργαζομένων
	Αποφάσεις για όλα τα σημαντικά εταιρικά θέματα	Διαρκώς		
	Συναντήσεις με τους εργαζομένους	Διαρκώς		
	Διαπραγματεύσεις με συνδικαλιστικούς φορείς	Περιοδικά		
	Αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο και από τους Chief Officers	Περιοδικά		
	Έρευνες ικανοποίησης πελατών	Ανά διετία		
	Επικοινωνία αποτελεσμάτων ερευνών ικανοποίησης εργαζομένων και διαδικασία παρακολούθησης	Περιοδικά		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Εκδηλώσεις	Περιοδικά		
	Σύστημα αξιολόγησης απόδοσης	Ετησίως		
	Εκπαιδύσεις	Διαρκώς		
	Εργαλεία ανατροφοδότησης	Διαρκώς		
	Άλλες έρευνες	Ετησίως		
	Εργαστήρια	Περιοδικά		
	Επίσημες εταιρικές πολιτικές / διαδικασίες	Διαρκώς		
	Newsletter (ηλεκτρονικό)	Ανά 2 εβδομάδες		
	Καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας	Διαρκώς		
Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ (Συμμετοχή, Διάλογος, και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
<p>Προμηθευτές</p>	<p>Διαβουλεύσεις και διάλογοι για θέματα πολιτικής προμηθειών / κώδικα δεοντολογίας προμηθευτών Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις Συναντήσεις Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη Αξιολόγηση Προμηθευτών Διαπραγματεύσεις Παρουσιάσεις νέων προϊόντων Διαβούλευση και διάλογος για τεχνικά θέματα Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης</p>	<p>Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Περιοδικά Ετησίως</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Κριτήρια και διαγωνισμοί ανάθεσης προμηθειών • Επικοινωνία για θέματα που αφορούν προμήθειες • Διαφάνεια • Πολιτική αγοράς • Οικονομική Ανάπτυξη • Εισαγωγή κριτηρίων εταιρικής υπευθυνότητας (συμπ. περιβαλλοντικών κριτηρίων) • Βέλτιστες πρακτικές προμηθειών • Τάσεις προμηθειών 	<p>Όμιλος ΟΤΕ Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</p>
<p>Αναλυτές και επενδυτές</p>	<p>Επικοινωνία Τμήματος Επενδυτικών Σχέσεων Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων Ετήσιος Απολογισμός, Απολογισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη Συμμετοχή σε δείκτες CRI Κατ' ιδίαν συναντήσεις Τηλεδιασκέψεις Συναντήσεις στελεχών Υιοθέτηση και υλοποίηση πολιτικών και αρχών Καθημερινή συνεργασία Συνέδρια που οργανώνονται από διαχειριστές επενδύσεων Ειδική ιστοσελίδα (www.otewholesale.gr) Δ/ση Πωλήσεων Παρουσιάσεις των συστημάτων του ΟΤΕ στους παρόχους τηλεπικοινωνιών Ειδική ηλεκτρονική διεύθυνση (otewholesale@ote.gr) Δελτία τύπου Εταιρικές ανακοινώσεις</p>	<p>Διαρκώς Ετησίως Ετησίως Ετησίως Διαρκώς Διαρκώς Τριμηνιαίως Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Τακτικά Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Οικονομική επίδοση • Βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες προοπτικές • Ανταγωνιστικό περιβάλλον • Ταμειακές ροές • Έκδοση και αποπληρωμή χρέους • Μερίσματα • Στρατηγική και αποτελέσματα Ομίλου • Προοπτικές για εργασιακές σχέσεις, ρυθμιστικές αποφάσεις, οικονομικές συνθήκες • Πολιτική για την κλιματική αλλαγή 	<p>Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)</p>

Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης (GRI Standard 102-16)

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ							
	ΟΤΕ	COSMOTE	Cosmote Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS)	ΓΕΡΜΑΝΟΣ	COSMOTE e- Value	ΟΤΕ Globe	ΟΤΕ Academy	Telekom Romania Mobile Communications
Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης, PAS99	•	•	•	•				
Διαχείριση Ποιότητας, ISO 9001	•	•	•	•	•		•	•
Περιβαλλοντική Διαχείριση, ISO 14001	•	•	•	•				•
Διαχείριση Ενέργειας, ISO 50001	•	•						
Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, ISO 45001	•	•	•	•				•
Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας, ISO 22301	•	•	•					•
Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών, ISO 27001	•	•	•		•			•
Διαχείριση Προστασίας Πληροφοριών, ISO 27001	•	•	•					
Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής, ISO 20000-1	•	•						
Διαχείριση Διακινδύνευσης, ISO 31000	•	•	•					•
Διαχείριση κατά της Δωροδοκίας, ISO 37001	•	•	•	•				•
Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ISO 37301	•	•	•	•				•
Γενικές απαιτήσεις για τη Διαπίστευση Εργαστηρίων Δοκιμών και Διακριβώσεων, ISO 17025		•						
Σύστημα Αρχών & Κατευθυντήριων Γραμμών Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων (Υπουργική Απόφαση 1348/04 του Υπουργείου Υγείας)	•	•		•				
Εθνικός Κανονισμός Βιομηχανικής Ασφάλειας (ΕΚΒΑ) «ΦΕΚ Β 336 - 16.03.2005»	•	•						
Διεθνή Πρότυπα ISAE 3402 TYPE II («Assurance reports on controls at a service organization») και ISAE 3000 TYPE II («Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information»)	•	•						

Παροχές σε Εργαζομένους (GRI Standard 401-2)

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

ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2021

Ασφάλιση

- Πρόγραμμα ασφάλειας υγείας (δύνата να περιλαμβάνει ιατρική συνδρομή) για τους εργαζόμενους και τα εξαρτώμενα μέλη τους.
- Πρόγραμμα ασφάλειας ζωής για όλους τους εργαζόμενους.
- Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα.
- Προνομιακές τιμές για τους εργαζομένους και τα προστατευόμενα μέλη της οικογένειάς τους για μοριακά διαγνωστικά τεστ COVID-19, σε συνεργασία με συγκεκριμένα διαγνωστικά κέντρα.

Ομιλικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

- Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου και επιδότηση συσκευής.
- Πακέτα σταθερής τηλεφωνίας, internet και ΟΤΕ TV για όλους τους εργαζόμενους, αλλά και δυνατότητα αγοράς εταιρικών προϊόντων σε ειδικές τιμές.
- 30% έκπτωση στις χρεώσεις κινητής τηλεφωνίας για τα μέλη των οικογενειών των εργαζομένων.
- 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 αίτησης.
- Υπηρεσιακό λεωφορείο για τη 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.
- Δυνατότητα χρήσης εστιατορίων και κυλικείων σε κεντρικά κτίρια του Ομίλου.
- Δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών εστίασης μέσω εφαρμογής (delivery app) στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ και στο κτίριο της Παιανίας.
- Κάλυψη δαπανών μετακίνησης προς / από τον χώρο εργασίας.
- Ιατρικές υπηρεσίες για τους εργαζόμενους.
- Ευέλικτο μοντέλο (flexi) παροχών, σύμφωνα με τον κατάλογο της εταιρείας για τα μη διευθυντικά στελέχη για τους εργαζομένους των CTS και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.
- Χρηματική επιβράβευση σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ (μη διευθυντικά στελέχη), ως αναγνώριση και εκτίμηση της απόδοσής τους κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Οικογένεια

- Επιδότηση του κόστους φύλαξης βρεφών και νηπίων.
- Πρόγραμμα αποταμίευσης για τα παιδιά μέσω του «Λογαριασμού Νεότητας».
- Δώρο Γάμου.
- Οικονομική ενίσχυση εργαζομένων.
- Χρηματικά βραβεία σε παιδιά εργαζομένων για την απόκτηση πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή πτυχίου ξένης γλώσσας με βαθμό «Άριστα».
- Χρηματικά βραβεία σε παιδιά εργαζομένων που αριστεύουν στην 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 δώρα στα παιδιά εργαζομένων.
- Προνομιακό Πρόγραμμα κινητής τηλεφωνίας για παιδιά εργαζομένων που είναι φοιτητές.
- Άδεια εγκυμοσύνης και μητρότητας για τη φροντίδα των τέκνων.
- Χρηματικά βραβεία σε παιδιά συνταξιούχων εργαζομένων που αριστεύουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.
- Οικονομική στήριξη εργαζομένων μέσω του «Κεφαλαίου Αλληλοβοηθείας» προκειμένου να αντιμετωπίσουν δυσκολίες στη φροντίδα των ηλικιωμένων γονέων τους.
- Προνομιακές τιμές για τους εργαζομένους και τα προστατευόμενα μέλη της οικογένειάς τους για υπηρεσίες αντιμετώπισης της υπογονιμότητας και κατάψυξης ωαρίων.

ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2021

Ελεύθερος Χρόνος - Διακοπές

- Μέσω του ΟΠΑΚΕ, ο ΟΤΕ προσφέρει στους εργαζομένους του διαμονή σε ιδιόκτητα παραθεριστικά κέντρα και σε επιλεγμένα ξενοδοχεία στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Πρόσθετη αμοιβή (bonus) για καλοκαιρινές διακοπές, Χριστούγεννα και Πάσχα.
- **Επιπρόσθετες παροχές:**
 - Επιστροφή εξόδων ταξιδιού 1- Οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν αυτή την παροχή στο πλαίσιο του ευέλικτου μοντέλου (flexi) ατομικών παροχών που παρέχει η εταιρεία.
 - Εισιτήρια διακοπών - Οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν αυτή την παροχή στο πλαίσιο του ευέλικτου μοντέλου (flexi) ατομικών παροχών που παρέχει η εταιρεία.

Αθλητισμός - Ευεξία

- Δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα Ευεξίας:
 - Πλατφόρμα **Coach Wellness** (χορός, Pilates, yoga, προπόνηση), δωρεάν για όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, με 24ωρη πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή.
 - Το πρόγραμμα **Healthy Me** το οποίο περιέχει το Wellness@home, μια σειρά από σύντομα βίντεο με συμβουλές και προτάσεις για θέματα διατροφής, άσκησης και μυοσκελετικής υγείας, και το Wellness Reloaded, live προπονήσεις με εξειδικευμένους personal trainers για ήπια σωματική δραστηριότητα στο σπίτι.
 - Δυνατότητα συμμετοχής σε **Ομαδικές Αθλητικές Δραστηριότητες:**
 - **Ποδόσφαιρο 5X5** (εσωτερικό πρωτάθλημα).
 - **Μπάσκετ** (εξωτερικό εταιρικό πρωτάθλημα).
 - **Βόλεϊ** (εξωτερικό εταιρικό πρωτάθλημα).
 - **Αγώνες τένις** (μεταξύ εργαζομένων της εταιρείας μας).
 - **Ομάδα τρεξίματος** (για 5/10/42 κλμ).
 - **Υπαίθριες προπονήσεις.**
 - **Επιπλέον δραστηριότητα:** Συμμετοχή στους 3ους Παγκόσμιους Αγώνες Εργασιακού Αθλητισμού που πραγματοποιήθηκαν για πρώτη φορά στην Αθήνα.
- Δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα **Γυμναστικής:**
 - Κλειστό γυμναστήριο στις εγκαταστάσεις της Παιανίας και Ήπιες Ομαδικές Προπονήσεις σε κεντρικές εγκαταστάσεις κατόπιν ατομικής ηλεκτρονικής κράτησης.
- Δυνατότητα συμμετοχής σε **Ημέρες Ευεξίας:**
- **Mind and Nourishment**, διαδικτυακά σεμινάρια φροντίδας με εξειδικευμένους διατροφολόγους και ψυχολόγους για όλους τους εργαζόμενους.
 - Διαδικτυακά σεμινάρια **για την προαγωγή της υγείας και της ευεξίας** στην καθημερινή ζωή (θέματα σχετικά με την υγεία, τον ύπνο, την εργονομία για τους εργαζομένους και τα παιδιά τους).
 - **Ατομικές συνεδρίες** σε κεντρικές εγκαταστάσεις, με ειδικό φυσιολόγο της εργασίας, διατροφολόγο και φυσιοθεραπευτή με στόχο την ενημέρωση, την υποστήριξη και την ενθάρρυνση των εργαζομένων προκειμένου να υιοθετούν υγιεινές καθημερινές συνήθειες.
 - Διαδικτυακά σεμινάρια **για τη διαχείριση ειδικών θεμάτων υγείας** (π.χ θέματα σχετικά με την αδυναμία τεκνοποίησης ή παιδιά με ειδικές ανάγκες).
- Συνδρομές σε ειδικές τιμές για διάφορα γυμναστήρια και κέντρα ευεξίας.

Υποστήριξη εργαζομένων

- Ψυχολογική υποστήριξη και συμβουλευτικές υπηρεσίες μέσω της **24ωρης** ανώνυμης και εμπιστευτικής γραμμής βοήθειας **NEXT TO YOU** για να ενδυναμώσουν και να υποστηρίξουν τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους σε κάθε πτυχή της καθημερινής τους ζωής.
- **Ατομικές συνεδρίες** με εξειδικευμένους συμβούλους ψυχικής υγείας μέσω προσωπικών συναντήσεων (υπό προϋποθέσεις) ή διαδικτυακά, για όλους τους εργαζομένους.
- **Διαδικτυακά ενημερωτικά σεμινάρια** (live webinars), με στόχο την ευεξία, την αυτοβελτίωση και τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (θέματα σχετικά με τον Γονεϊκό ρόλο για όλες τις ηλικίες, την Ανθεκτικότητα, την Ενδυνάμωση και Υποστήριξη των Πωλητών για την καλύτερη διαχείριση των πελατών σε ειδικές περιπτώσεις).

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Σύνολο εργαζομένων (καταμέτρηση της 31ης Δεκεμβρίου)	Αριθμός	12.016	11.162	10.162	1.127	999	876	13.143	12.161	11.038
Σχέση απασχόλησης										
Εξαρτημένη εργασία αορίστου χρόνου με πλήρη απασχόληση	Αριθμός (%)	11.533 (96,0%)	10.815 (96,9%)	9.859 (97%)	1.091 (97%)	977 (97,8%)	859 (98,1%)	12.624 (96,1%)	11.792 (97%)	10.718 (97,1%)
Εξαρτημένη εργασία αορίστου χρόνου με μερική απασχόληση	Αριθμός (%)	419 (3,5%)	308 (2,8%)	242 (2,4%)	3 (0,3%)	0 (0%)	2 (0,2%)	422 (3,2%)	308 (2,5%)	244 (2,2%)
Εξαρτημένη εργασία ορισμένου χρόνου	Αριθμός (%)	64 (0,5%)	39 (0,3%)	61 (0,6%)	33 (2,9%)	22 (2,2%)	15 (1,7%)	97 (0,7%)	61 (0,5%)	76 (0,7%)
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	7.334 (61,0%)	6.894 (62%)	6.262 (62%)	413 (36,6%)	364 (36%)	356 (41%)	7.747 (58,9%)	7.258 (60%)	6.618 (60%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.682 (39,0%)	4.268 (38%)	3.900 (38%)	714 (63,4%)	635 (64%)	520 (59%)	5.396 (41,1%)	4.903 (40%)	4.420 (40%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	396 (3,3%)	434 (4%)	196 (2%)	312 (27,7%)	213 (21%)	131 (15%)	708 (5,4%)	647 (5%)	327 (3%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	9.157 (76,2%)	8.470 (76%)	7.920 (78%)	766 (68%)	729 (73%)	673 (77%)	9.923 (75,5%)	9.199 (76%)	8.593 (78%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	2.463 (20,5%)	2.258 (20%)	2.046 (20%)	49 (4,3%)	57 (6%)	72 (8%)	2.512 (19,1%)	2.315 (19%)	2.118 (19%)
Αριθμός εργαζομένων - ανά αρχαιότητα										
Σύνολο υπαλλήλων που ανήκει στο 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες συνολικές απολαβές	Αριθμός	1.201	1.112	1.017	113	100	88	1.314	1.212	1.105
Άνδρες	Αριθμός (%)	839 (69,9%)	786 (71%)	731 (72%)	65 (57,5%)	36 (36%)	56 (64%)	904 (68,8%)	822 (68%)	787 (71%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	362 (30,1%)	326 (29%)	286 (28%)	48 (42,5%)	64 (64%)	32 (36%)	410 (31,2%)	390 (32%)	318 (29%)
Σύνολο εργαζομένων που ανήκει στο 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές απολαβές	Αριθμός	10.815	10.050	9.145	1.014	899	788	11.829	10.949	9.933
Άνδρες	Αριθμός (%)	6.495 (60,1%)	6.107 (61%)	5.531 (60%)	348 (34,3%)	328 (36%)	300 (38%)	6.843 (57,8%)	6.435 (59%)	5.831 (59%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.320 (39,9%)	3.943 (39%)	3.614 (40%)	666 (65,7%)	571 (64%)	488 (62%)	4.986 (42,2%)	4.514 (41%)	4.102 (41%)
Θέση ευθύνης										
Με θέση ευθύνης ¹	Αριθμός (%)	1.586 (13,2%)	1.474 (13%)	1.696 (17%)	73 (6,5%)	69 (7%)	89 (10%)	1.659 (12,6%)	1.543 (13%)	1.785 (16%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.119 (70,6%)	1.036 (70%)	1.110 (65%)	42 (57,5%)	43 (62%)	47 (53%)	1.161 (70%)	1.079 (70%)	1.157 (65%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	467 (29,4%)	438 (30%)	586 (35%)	31 (42,5%)	26 (38%)	42 (47%)	498 (30%)	464 (30%)	628 (35%)
Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός (%)	10.430 (86,8%)	9.688 (87%)	8.466 (83%)	1.054 (93,5%)	930 (93%)	787 (90%)	11.484 (87,4%)	10.618 (87%)	9.253 (84%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	6.215 (59,6%)	5.858 (60%)	5.152 (61%)	371 (35,2%)	321 (35%)	309 (39%)	6.585 (57,3%)	6.179 (58%)	5.461 (59%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.215 (40,4%)	3.830 (40%)	3.314 (39%)	683 (64,8%)	609 (65%)	478 (61%)	4.898 (42,7%)	4.439 (42%)	3.792 (41%)

¹ Θέση ευθύνης: Chief Officers, Executive Directors, Διευθυντές, Προϊστάμενοι Τμημάτων, Προϊστάμενοι Μονάδων κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού		Μονάδα	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
			2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Αντικείμενο εργασίας											
Εργασία γραφείου	Αριθμός (%)	7.053 (58,7%)	6.964 (62%)	5.871 (58%)	421 (37,4%)	357 (36%)	159 (18%)	7.474 (56,9%)	7.321 (60%)	6.030 (55%)	
Εργασία λιανικής πώλησης	Αριθμός (%)	1.156 (9,6%)	1.042 (9%)	811 (8%)	605 (53,7%)	556 (56%)	442 (50%)	1.761 (13,4%)	1.598 (13%)	1.253 (11%)	
Εργασία πεδίου/άλλο	Αριθμός (%)	3.807 (31,7%)	3.156 (28%)	3.480 (34%)	101 (9,0%)	86 (9%)	275 (31%)	3.908 (29,7%)	3.242 (27%)	3.755 (34%)	
Άτομα με Αναπηρία	Αριθμός (%)	335 (2,8%)	300 (2,7%)	207 (2%)	3 (0,3%)	3 (0,3%)	2 (0,2%)	338 (2,6%)	303 (2,5%)	209 (1,9%)	
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Αριθμός (%)	9.773 (81,3%)	9.027 (81%)	9.729 (96%)	1.127 (100%)	999 (100%)	876 (100%)	10.900 (82,9%)	10.026 (82%)	10.605 (96%)	
Μέσος (Ετήσιος) Αριθμός Εργαζομένων	Αριθμός	12.190	11.605	10.416	1.436	1.062	853	13.626	12.666	11.268	
Άνδρες	Αριθμός (%)	7.459 (61,2%)	7.082 (61%)	6.386 (61%)	586 (40,8%)	388 (37%)	346 (41%)	8.045 (59%)	7.470 (59%)	6.732 (60%)	
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.731 (38,8%)	4.523 (39%)	4.030 (39%)	851 (59,2%)	673 (63%)	507 (59%)	5.581 (41%)	5.196 (41%)	4.537 (40%)	
Συνολικές ώρες εργασίας	Αριθμός		21.405.720	19.803.126		1.898.620	1.693.004		23.304.340	21.496.130	
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου	Αριθμός	11.952	11.123	10.101	1.094	977	861	13.046	12.100	10.962	
Σχέση απασχόλησης											
Πλήρης απασχόληση	Αριθμός (%)	11.533 (96,5%)	10.815 (97%)	9.859 (98%)	1.091 (99,7%)	977 (100%)	859 (99,8%)	12.624 (96,8%)	11.792 (97%)	10.718 (98%)	
Μερική απασχόληση	Αριθμός (%)	419 (3,5%)	308 (3%)	242 (2%)	3 (0,3%)	0 (0%)	2 (0,2%)	422 (3,2%)	308 (3%)	244 (2%)	
Φύλο											
Άνδρες	Αριθμός (%)	7.300 (6,1%)	6.861 (62%)	6.215 (62%)	399 (36,5%)	352 (36%)	349 (41%)	7.699 (59%)	7.213 (60%)	6.564 (60%)	
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.652 (38,9%)	4.262 (38%)	3.886 (38%)	695 (63,5%)	625 (64%)	512 (59%)	5.347 (41%)	4.887 (40%)	4.398 (40%)	
Θέση ευθύνης											
Με θέση ευθύνης ¹	Αριθμός (%)	1.582 (13,2%)	1.473 (13%)	1.696 (17%)	71 (6,5%)	67 (7%)	76 (9%)	1.653 (12,7%)	1.540 (13%)	1.772 (16%)	
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.116 (70,5%)	1.035 (70%)	1.111 (66%)	40 (56,3%)	41 (61%)	43 (57%)	1.156 (69,9%)	1.076 (70%)	1.154 (65%)	
Γυναίκες	Αριθμός (%)	466 (29,5%)	438 (30%)	585 (34%)	31 (43,7%)	26 (39%)	33 (43%)	497 (30,1%)	464 (30%)	618 (35%)	
Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός (%)	10.370 (86,8%)	9.650 (87%)	8.405 (83%)	1.023 (93,5%)	910 (93%)	770 (89%)	11.393 (87,3%)	10.560 (87%)	9.175 (84%)	
Άνδρες	Αριθμός (%)	6.184 (59,6%)	5.826 (60%)	5.104 (61%)	359 (35,1%)	311 (34%)	300 (39%)	6.543 (57,4%)	6.137 (58%)	5.404 (59%)	
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.186 (40,4%)	3.824 (40%)	3.301 (39%)	664 (64,9%)	599 (66%)	470 (61%)	4.850 (42,6%)	4.423 (42%)	3.771 (41%)	
Αντικείμενο εργασίας											
Εργασία γραφείου	Αριθμός (%)	7.033 (58,8%)	6.938 (62%)	5.835 (58%)	404 (36,9%)	342 (35%)	135 (16%)	7.437 (57%)	7.280 (60%)	5.970 (54%)	
Εργασία λιανικής πώλησης	Αριθμός (%)	1.154 (9,7%)	1.042 (9%)	811 (8%)	590 (53,9%)	550 (56%)	513 (60%)	1.744 (13,4%)	1.592 (13%)	1.324 (12%)	
Εργασία πεδίου/άλλο	Αριθμός (%)	3.765 (31,5%)	3.143 (28%)	3.455 (34%)	100 (9,1%)	85 (9%)	304 (35%)	3.865 (29,6%)	3.228 (27%)	3.759 (34%)	
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου πλήρους απασχόλησης	Αριθμός	11.533	10.816	9.859	1.091	977	859	12.624	11.793	10.718	
Φύλο											
Άνδρες	Αριθμός (%)	7.224 (62,6%)	7.153 (61%)	6.170 (63%)	397 (36,4%)	352 (36%)	349 (41%)	7.621 (60,4%)	7.153 (61%)	6.519 (61%)	
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.309 (37,4%)	4.640 (39%)	3.689 (37%)	694 (63,6%)	625 (64%)	510 (59%)	5.003 (39,6%)	4.640 (39%)	4.199 (39%)	

1 Θέση ευθύνης: Chief Officers, Executive Directors, Διευθυντές, Προϊστάμενοι Τμημάτων, Προϊστάμενοι Μονάδων κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου μερικής απασχόλησης	Αριθμός	418	308	242	3	0	2	421	308	244
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	76 (18,2%)	60 (19%)	45 (19%)	2 (66,7%)	0 (0%)	0 (0%)	78 (18,5%)	60 (19%)	45 (18%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	342 (81,8%)	248 (81%)	197 (81%)	1 (33,3%)	0 (0%)	2 (100%)	343 (81,5%)	248 (81%)	199 (82%)
Προσλήψεις	Αριθμός	166	116	875	64	44	40	230	160	915
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	117 (70,5%)	89 (77%)	348 (40%)	31 (48,4%)	24 (55%)	12 (30%)	148 (64,3%)	113 (71%)	360 (39%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	49 (29,5%)	27 (23%)	527 (60%)	33 (51,6%)	20 (45%)	28 (70%)	82 (35,7%)	47 (29%)	555 (61%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	60 (36,1%)	52 (45%)	102 (12%)	42 (65,6%)	20 (45%)	11 (28%)	102 (44,3%)	72 (45%)	113 (12%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	95 (57,2%)	64 (55%)	621 (71%)	19 (29,7%)	21 (48%)	26 (65%)	114 (49,6%)	85 (53%)	647 (71%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	11 (6,6%)	0 (0%)	152 (17%)	3 (4,7%)	3 (7%)	3 (8%)	14 (6,1%)	3 (2%)	155 (17%)
Προσλήψεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ	Αριθμός (%)	12 (7,2%)	22 (19%)	692 (79%)	4 (6,3%)	4 (9%)	0 (0%)	16 (7%)	26 (16%)	692 (76%)
Αποχωρήσεις²	Αριθμός	580	1.084	1.325	682	170	170	1.262	1.254	1.495
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	411 (70,9%)	614 (57%)	848 (64%)	350 (51,3%)	73 (43%)	66 (39%)	761 (60,3%)	687 (55%)	914 (61%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	169 (29,1%)	470 (43%)	477 (36%)	332 (48,7%)	97 (57%)	104 (61%)	501 (39,7%)	567 (45%)	581 (39%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	30 (5,2%)	57 (5%)	80 (6%)	297 (43,5%)	47 (28%)	45 (26%)	327 (25,9%)	104 (8%)	125 (8%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	251 (43,3%)	526 (49%)	677 (51%)	347 (50,9%)	114 (67%)	119 (70%)	598 (47,4%)	640 (51%)	796 (53%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	301 (51,9%)	501 (46%)	568 (43%)	38 (5,6%)	9 (5%)	6 (4%)	339 (26,9%)	510 (41%)	574 (38%)
Προγράμματα Εθελούσιας Αποχώρησης										
Αποχωρήσεις μέσω Προγραμμάτων Εθελούσιας Αποχώρησης	Αριθμός (%)	321 (55,3%)	695 (64%)	739 (56%)	191 (28%)	9 (5%)	0 (0%)	512 (40,6%)	704 (56%)	739 (49%)
Είδος Αποχώρησης										
Εθελούσια	Ποσοστό	4,4%	9%	12%	36,7%	15%	19%	7,8%	9%	12%
Μη εθελούσια	Ποσοστό	0,3%	1%	1%	10,8%	1%	1%	1,4%	1%	1%

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις ορισμένου χρόνου	Αριθμός	64	39	61	33	22	15	97	61	76
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	34 (53,1%)	32 (82%)	47 (77%)	14 (42,4%)	12 (55%)	7 (47%)	48 (49,5%)	44 (72%)	54 (71%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	30 (46,9%)	7 (18%)	14 (23%)	19 (57,6%)	10 (45%)	8 (53%)	49 (50,5%)	17 (28%)	22 (29%)
Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου	Αριθμός	10	10	10				10	10	10
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	9 (90,0%)	8 (80%)	7 (70%)				9 (90,0%)	8 (80%)	7 (70%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	1 (10,0%)	2 (20%)	3 (30%)				1 (10,0%)	2 (20%)	3 (30%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)				0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	4 (40,0%)	3 (30%)	3 (30%)				4 (40,0%)	3 (30%)	3 (30%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	6 (60,0%)	7 (70%)	7 (70%)				6 (60,0%)	7 (70%)	7 (70%)
Μέλη Διοικητικής Ομάδας Ομίλου ΟΤΕ	Αριθμός	15	14	14				15	14	14
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	12 (80,0%)	11 (79%)	11 (79%)				12 (80,0%)	11 (79%)	11 (79%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3 (20,0%)	3 (21%)	3 (21%)				3 (20,0%)	3 (21%)	3 (21%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)				0	0 (0%)	0 (0%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	4 (26,7%)	3 (21%)	3 (21%)				4 (26,7%)	3 (21%)	3 (21%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	11 (73,3%)	11 (79%)	11 (79%)				11 (73,3%)	11 (79%)	11 (79%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Θέματα Υγείας και Ασφάλειας										
Θάνατοι ³ (αριθμός εργαζομένων)	Αριθμός	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Αριθμός καταγεγραμμένων τραυματισμών (συμπ. θανάτων)	Αριθμός		79	62		1	1		80	63
Άνδρες	Αριθμός (%)		61 (78%)	47 (76%)		0 (0%)	1 (100%)		61 (76%)	48 (76%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)		18 (22%)	15 (24%)		1 (100%)	0 (0%)		19 (24%)	15 (24%)
Αριθμός εργαζομένων που τραυματίστηκαν	Αριθμός	114	78	59	3	1	1	117	79	60
Άνδρες	Αριθμός (%)	83 (72,8%)	60 (77%)	45 (76%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (100%)	83 (70,9%)	60 (76%)	46 (77%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	31 (27,2%)	18 (23%)	14 (24%)	3 (100%)	1 (100%)	0 (0%)	34 (29,1%)	19 (24%)	14 (23%)
Αριθμός σημαντικών εργατικών ατυχημάτων	Αριθμός		0	0		0	1		0	1
Δείκτης τραυματισμών⁴	Αριθμός	1,01	0,73	0,00	0,24	0,11	0,12	0,93	0,68	0,59
Άνδρες	Αριθμός	1,20	0,98	0,00	0,00	0,00	0,30	1,12	0,93	0,74
Γυναίκες	Αριθμός	0,70	0,34	0,00	0,40	0,17	0,00	0,66	0,32	0,35
Δείκτης καταγεγραμμένων εργατικών ατυχημάτων⁴ (συμπ. θανάτων)	Αριθμός		0,74	0,63		0,11	0,12		0,69	0,59
Άνδρες	Αριθμός		0,93	0,77		0,00	0,30		0,88	0,74
Γυναίκες	Αριθμός		0,43	0,40		0,17	0,00		0,40	0,35
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών⁵	Αριθμός	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Άνδρες	Αριθμός	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Γυναίκες	Αριθμός	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Δείκτης απολεσθεισών ημερών⁶	Αριθμός	29,26	21,21	14,25	7,22	0,00	4,73	27,03	19,48	13,50
Άνδρες	Αριθμός	37,11	28,56	18,94	0,00	0,00	11,83	34,51	27,13	18,57
Γυναίκες	Αριθμός	17,05	9,56	6,59	12,17	0,00	0,00	16,34	8,35	5,81
Δείκτης σημαντικών τραυματισμών (δεν περιλαμβάνονται οι θάνατοι)	Αριθμός		0	0		0	0		0	0
Δείκτης απουσιών⁷	Αριθμός	761,85	662,64	414,55	350,22	1.023,51	534,33	722,87	689,77	423,58

³ Στα θανατηφόρα ατυχήματα δεν περιλαμβάνονται συμβάντα που οφείλονται αποκλειστικά σε φυσικά αίτια.

⁴ 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).

⁵ 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.

⁶ Δείκτης ημερών που απωλέστηκαν = (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 απωλέστηκαν (ημέρες απουσίας) υπολογίζονται από την ημέρα του τραυματισμού ή την επόμενη ημέρα, ανάλογα με την ώρα της ημέρας που συνέβη ο τραυματισμός.

⁷ Δείκτης απουσιών = (Σύνολο ημερών απουσίας / Σύνολο ωρών 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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Θέματα Υγείας και Ασφάλειας										
Ώρες παροχής ψυχολογικής υποστήριξης	Ώρες	1.522	1.451	912	0	0	0	1.522	1.451	912
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας (σύνολο ωρών)	Ώρες	17.723	3.540	5.615	6.278	5.536	5.964	24.001	9.076	11.579
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας & ασφάλειας (βάσει μέσων συμμετοχών)	Ώρες ανά εργαζόμενο	1.45	0,31	0,54	4,37	5,21	7,00	1,76	0,72	1,03
Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας (συνολική συμμετοχή εργαζομένων)	Αριθμός		283	968		1.937	2.354		2.220	3.322
Άνδρες	Αριθμός (%)		270 (95%)	861 (89%)		848 (44%)	900 (38%)		1.118 (50%)	1.761 (53%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)		13 (5%)	107 (11%)		1.089 (56%)	1.454 (62%)		1.102 (50%)	1.561 (47%)
Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας (συνολικός αριθμός εργαζομένων)			242	896		1.047	939		1.289	1.835
Άνδρες	Αριθμός (%)		227 (94%)	789 (88%)		446 (43%)	365 (39%)		673 (52%)	1.154 (63%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)		15 (6%)	107 (12%)		601 (57%)	574 (61%)		616 (48%)	681 (37%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας (συνολική συμμετοχή εργαζομένων)			2.358	3.062		372			2.730	3.062
Άνδρες	Αριθμός (%)		1.680 (71%)	1.105 (36%)		35 (9%)			1.715 (63%)	1.105 (36%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)		678 (29%)	1.957 (64%)		337 (91%)			1.015 (37%)	1.957 (64%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας (συνολικός αριθμός εργαζομένων)			1.922	1.781		62			1.984	1.781
Άνδρες	Αριθμός (%)		1.523 (79%)	713 (40%)		17 (27%)			1.540 (78%)	713 (40%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)		399 (21%)	1.068 (60%)		45 (73%)			444 (22%)	1.068 (60%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας & Ασφάλειας (συνολικός αριθμός συμμετοχών)			2.641	4.030		2.309	2.354		4.950	6.384
Άνδρες	Αριθμός (%)		1.950 (74%)	1.966 (49%)		883 (38%)	900 (38%)		2.833 (57%)	2.866 (45%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)		691 (26%)	2.064 (51%)		1.426 (62%)	1.454 (62%)		2.117 (43%)	3.518 (55%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας & Ασφάλειας (συνολικός αριθμός εργαζομένων)			2.164	2.636		1.109	939		3.273	3.575
Άνδρες	Αριθμός (%)		1.750 (81%)	1.470 (56%)		463 (42%)	365 (39%)		2.213 (68%)	1.835 (51%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)		414 (19%)	1.166 (44%)		646 (58%)	574 (61%)		1.060 (32%)	1.740 (49%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού		Μονάδα	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
			2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Κατάρτιση εργαζομένων											
Συνολικές συμμετοχές	Αριθμός	13.765	9.163	9.467	6.131	4.291	9.992	19.896	13.454	19.459	
Φύλο											
Άνδρες	Αριθμός (%)	7.445 (54,1%)	5.152 (56%)	5.685 (60%)	2.253 (36,7%)	1.846 (43%)	2.598 (26%)	9.698 (48,7%)	6.998 (52%)	8.283 (43%)	
Γυναίκες	Αριθμός (%)	6.320 (45,9%)	4.011 (44%)	3.782 (40%)	3.878 (63,3%)	2.445 (57%)	7.394 (74%)	10.198 (51,3%)	6.456 (48%)	11.176 (57%)	
Θέση ευθύνης											
Με θέση ευθύνης ⁸	Αριθμός (%)	2.504 (18,2%)	1.222 (13%)	1.695 (18%)	249 (4,1%)	486 (11%)		2.753 (13,8%)	1.708 (13%)	1.695 (9%)	
Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός (%)	11.261 (81,8%)	7.941 (87%)	7.772 (82%)	5.882 (95,9%)	3.805 (89%)		17.143 (86,2%)	11.746 (87%)	7.772 (40%)	
Αντικείμενο εργασίας											
Εργασία γραφείου	Αριθμός (%)	10.683 (77,6%)	8.012 (87%)	7.401 (78%)	1.450 (23,7%)	1.179 (27%)		12.133 (61%)	9.191 (68%)	7.401 (38%)	
Εργασία λιανικής πώλησης	Αριθμός (%)	2.542 (18,5%)	441 (5%)	411 (4%)	4.339 (70,9%)	3.059 (72%)		6.881 (34,6%)	3.500 (26%)	411 (2%)	
Εργασία πεδίου/άλλο	Αριθμός (%)	541 (3,9%)	708 (8%)	1.655 (17%)	342 (5,6%)	53 (1%)		883 (4,4%)	761 (6%)	1.655 (9%)	
Συνολικός αριθμός εργαζομένων που συμμετείχαν στις εκπαιδεύσεις	Αριθμός (%)	6.886 (56,5%)	5.229 (45%)	5.202 (50%)	1.436 (100%)	780 (73%)	853 (100%)	8.322 (61,1%)	6.009 (47%)	6.055 (54%)	
Φύλο											
Άνδρες	Αριθμός (%)	4.104 (59,6%)	2.867 (55%)	3.094 (59%)	586 (40,8%)	312 (40%)	222 (26%)	4.690 (56,4%)	3.179 (53%)	3.316 (55%)	
Γυναίκες	Αριθμός (%)	2.782 (40,4%)	2.362 (45%)	2.108 (41%)	851 (59,2%)	468 (60%)	631 (74%)	3.633 (43,6%)	2.830 (47%)	2.739 (45%)	
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	Αριθμός	153.271	143.007	172.816	19.964	17.646	40.461	173.235	160.653	213.277	
Φύλο (ώρες)											
Άνδρες	Ώρες (%)	107.377 (70,1%)	75.127 (53%)	94.867 (55%)	7.361 (36,9%)	9.602 (54%)	10.520 (26%)	114.738 (66,2%)	84.729 (53%)	105.387 (49%)	
Γυναίκες	Ώρες (%)	45.894 (29,9%)	67.880 (47%)	77.949 (45%)	12.603 (63,1%)	8.044 (46%)	29.941 (74%)	58.497 (33,8%)	75.924 (47%)	107.890 (51%)	
Είδος εργασίας (ώρες)											
Εργασία γραφείου	Ώρες (%)	115.953 (75,6%)	127.404 (89%)	142.085 (89%)	3.377 (16,9%)	8.706 (49%)		119.330 (68,8%)	136.110 (85%)	142.085 (71%)	
Εργασία λιανικής πώλησης	Ώρες (%)	32.117 (21,0%)	6.027 (4%)	7.767 (5%)	15.970 (80%)	8.849 (50%)		48.087 (27,8%)	14.876 (9%)	7.767 (4%)	
Εργασία πεδίου/άλλο	Ώρες (%)	5.201 (3,4%)	9.576 (7%)	22.964 (14%)	618 (3,1%)	91 (1%)		5.819 (3,4%)	9.667 (6%)	22.964 (11%)	
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης (με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων)	Ώρες ανά εργαζόμενο	12,57	12,32	16,59	13,90	16,62	47,46	12,71	12,68	18,93	
Εκπαίδευση εργαζομένων ανά φύλο (με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων)											
Άνδρες	Ώρες ανά εργαζόμενο	14,40	10,61	14,85	12,56	24,73	30,44	14,26	11,34	15,65	
Γυναίκες	Ώρες ανά εργαζόμενο	9,70	15,01	19,34	14,82	11,95	59,06	10,48	14,61	23,78	

8. Θέση ευθύνης: Chief Officers, Executive Directors, Διευθυντές, Προϊστάμενοι Τμημάτων, Προϊστάμενοι Μονάδων κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Κατάρτιση εργαζομένων										
Εκπαίδ. εργαζομένων ανά αντικείμενο εργασίας (με βάση την καταμέτρηση στις 31/12)										
Εργασία γραφείου	Ώρες ανά εργαζόμενο	16,44	18,29	24,20	8,02	24,39		15,97	18,59	23,56
Εργασία λιανικής πώλησης	Ώρες ανά εργαζόμενο	27,78	5,78	9,58	26,40	15,92		27,31	9,31	6,20
Εργασία πεδίου/άλλο	Ώρες ανά εργαζόμενο	1,37	3,03	6,60	6,12	1,06		1,49	2,98	6,12
Συνολικές δαπάνες για την εκπαίδευση των εργαζομένων	Ευρώ (€)	4.341.209,5	3.263.027	4.012.198				4.341.210	3.263.027	4.012.198
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης ανά αρχαιότητα εργαζομένων										
Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης των υπαλλήλων που ανήκουν στο 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες συνολικές απολαβές	Ώρες ανά εργαζόμενο	20,92	14,66	13,52	17,66	17,65		20,64	14,91	13,52
Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης των υπαλλήλων που ανήκουν στο 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές απολαβές	Ώρες ανά εργαζόμενο	11,60	12,61	17,39	17,72	17,67		12,13	13,02	17,39
Άλλα στοιχεία										
Πρακτική Άσκηση										
Φοιτητές ΑΕΙ-ΤΕΙ που πραγματοποίησαν πρακτική άσκηση στον Όμιλο ΟΤΕ	Αριθμός	606	395	23	9	12	2	615	407	25
Γονική άδεια										
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση της γονικής άδειας για τη φροντίδα τέκνων										
Άνδρες	Αριθμός	315	342	280	8	2	0	323	344	280
Γυναίκες	Αριθμός	237	338	309	69	57	9	306	395	318
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση της γονικής άδειας άνευ αποδοχών										
Άνδρες	Αριθμός	2	4	6	0	0	0	2	4	6
Γυναίκες	Αριθμός	152	35	45	1	1	0	153	36	45
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση της γονικής άδειας για ανατροφή τέκνων με το 1/3 της αμοιβής τους										
Άνδρες	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Γυναίκες	Αριθμός	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία τους μετά τη χρήση της γονικής άδειας										
Άνδρες	Αριθμός	280	337	273	9	5	0	289	342	273
Γυναίκες	Αριθμός	165	224	201	90	77	7	255	301	208

Δείκτες Επίδοσης Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Θόρυβος και Οπτική Όχληση (GRI Standard 305)

ΘΟΡΥΒΟΣ

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

- 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 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη πρέπει να μειωθεί, τότε, είτε λαμβάνονται μέτρα ηχομόνωσης, είτε χρησιμοποιούνται υβριδικά συστήματα για τον περιορισμό των ωρών λειτουργίας τους, είτε τα παλαιά 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 ή τα παλαιά συστήματα αντικαθίστανται από νεώτερα, πιο εξελιγμένα συστήματα, με χαμηλότερα επίπεδα θορύβου.

ΟΠΤΙΚΗ ΟΧΛΗΣΗ

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
- Επιδίδεται η συνεγκατάσταση σταθμών βάσης, με τις άλλες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, ώστε να μειώνονται όλες οι πιθανές επιπτώσεις συμπεριλαμβανομένης της οπτικής όχλησης
- 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 με τις κατάλληλες διαρρυθμίσεις και κατασκευές που εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο (57 ειδικές κατασκευές στην Ελλάδα).
- Γίνονται κατάλληλες τροποποιήσεις και σε υφιστάμενες τηλεπικοινωνιακές υποδομές (2 ειδικές κατασκευές στην Ελλάδα).

Άμεσες Εκπομπές Λοιπών Αερίων (GRI Standard 305-7)

- Οι εκπομπές των λοιπών ατμοσφαιρικών ρύπων (NO_x, SO₂, PM₁₀ και VOCs) οφείλονται κατά κύριο λόγο στις οδικές μεταφορές και στη χρήση των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών για την υποστήριξη της λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου.
- Οι εκπομπές Έμμονων Οργανικών Ρύπων (POP) και Επικίνδυνων Ατμοσφαιρικών Ρύπων (HAP) δεν έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα 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 μολυβδόχο βενζίνη (super).

NO_x



SO₂



PM₁₀



VOCs



Εκπομπές (σε kg) Θέρμανση χώρων Ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη Οχήματα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ – Απόβλητα

ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΟΤΕ		ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
Κατηγορία	Υλικά / Ρεύμα αποβλήτων ¹	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Κατανάλωση υλικών / πόρων										
	Νερό (m ³)	174.501	160.084	158.535	9.088	4.972	3.961	183.589	165.056	162.496
	Χαρτί	164.189	110.714	121.551	99.500	73.590	13.775	263.689	184.304	135.326
	Υλικά συσκευασίας	208.210	166.628	631.494	27.052	8.779	2.025	235.262	175.407	633.519
Επικίνδυνα⁷		1.629.397	1.432.101	926.254	0	82.520	122	1.629.397	1.514.621	926.376
	Τεχνικά - Επικίνδυνα									
	Συσσωρευτές	793.272	735.027	301.575	0	82.520	0	793.272	817.547	301.575
	Διάφορα ²	827.950	685.705	620.575	0	0	0	827.950	685.705	620.575
	Μη τεχνικά - Επικίνδυνα									
	Λιπαντικά	6.368	5.468	3.159	0	0	122	6.368	5.468	3.281
	Ψυκτικά μέσα και διάφορα χημικά	1.807	5.901	945	0	0	0	1.807	5.901	945
Τεχνικά⁷		2.376.322	3.061.343	1.284.384	123.205	73.466	117.171	2.499.526	3.134.809	1.401.555
	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο									
	Μέταλλα	966.066	1.328.848	950.161	29.400	22.594	54.950	995.466	1.351.442	1.005.111
	Καλώδια	1.147.123	1.402.736	0	2.560	200	0	1.149.683	1.402.936	0
	ΑΗΗΕ ³	162.271	212.928	241.275	63.425	43.783	61.924	225.696	256.711	303.199
	Καταστήματα									
	Τηλέφωνα & αξεσουάρ	35.001	26.795	28.774	22	1	69	35.023	26.796	28.843
	Οικιακές μπαταρίες	29.571	21.253	21.569	0	44	228	29.571	21.297	21.797
	Απαξιωμένα εμπορεύματα ⁴	36.291	68.784	42.606	27.798	6.844	0	64.089	75.628	42.606
Χαρτί		293.746	183.844	166.515	99.500	73.590	13.775	393.246	257.434	180.290
	Προϊόντα χαρτιού σε ΧΥΤΑ	160.617	109.676	62.586	74.552	59.978	11.531	235.169	169.654	74.117
	Ανακύκλωση	133.129	74.168	103.929	24.948	13.612	2.244	158.077	87.780	106.173

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΟΤΕ		ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
Κατηγορία	Υλικά / Ρεύμα αποβλήτων ¹	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Γενικά απόβλητα		621.393	643.375	700.734	205.394	190.622	404.364	826.787	833.997	1.105.098
	Υλικά συσκευασίας, ανακυκλωμένα									
	Γραφεία	7.431	12.370	11.711	1.436	1.647	1.515	8.867	14.017	13.226
	Αποθήκες	202.250	360.695	365.200	35.039	13.919	920	237.289	374.614	366.120
	Αστικά στερεά απόβλητα σε ΧΥΤΑ⁵									
	Γραφεία	204.146	108.517	97.033				373.001	283.550	498.962
	Αποθήκες	204.960	160.224	225.224	168.855	175.034	401.929	204.960	160.224	225.224
	Μελανοδοχεία, ανακυκλωμένα									
	Γραφεία ⁶	1.622	840	939	64	23	0	1.686	862	939
	Πελάτες (take-back)	984	729	627	0	0	0	984	729	627
Άλλο		66.237	42.714	5.255	0	0	0	66.237	42.714	5.255
	Οχήματα (ΟΤΚΖ), ανακυκλωμένα	66.237	42.714	5.255	0	0	0	66.237	42.714	5.255
	Ελαστικά και άλλα απόβλητα	0	0	0	0	0	0	0	0	0

1. Όλες οι ποσότητες είναι σε κιλά (kg), εκτός εάν αναφέρεται κάτι διαφορετικό. Οι ποσότητες που καταλήγουν σε ΧΥΤΑ (προϊόντα χαρτιού και αστικά απορρίμματα από τη λειτουργία των γραφείων) αποτελούν εκτιμήσεις.

2. Πρόκειται για τηλεφωνικούς στύλους, προϊόντα εκτός προδιαγραφών, συσκευασίες με επικίνδυνες ουσίες τα οποία δεν παράγονται σε μόνιμη βάση.

3. Περιλαμβάνονται ποσότητες λαμπτήρων καθώς και άχρηστων ηλεκτρικών / ηλεκτρονικών συσκευών.

4. Οι ποσότητες που αναφέρονται δεν προέρχονται αποκλειστικά από τα καταστήματα.

5. Δεν περιλαμβάνονται οι ποσότητες χαρτιού που καταλήγουν σε ΧΥΤΑ.

6. Περιλαμβάνονται ποσότητες από τις Αποθήκες.

7. Για το 2021, το 33% των επικίνδυνων αποβλήτων ανακυκλώθηκε και το 67% οδηγήθηκε σε εναλλακτικές μορφές διαχείρισης, ενώ το 100% των τεχνικών αποβλήτων ανακυκλώθηκε και οδηγήθηκε σε επαναχρησιμοποίηση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια

Κατηγορία	Μονάδες	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Κατανάλωση ενέργειας¹	GWh	554,54	494,64	495,58	111,28	124,61	108,47	665,82	619,25	604,05
Ηλεκτρισμός										
Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	GWh	418,58	370,71	369,42	91,59	110,00	94,90	510,17	480,71	464,32
Κτίρια ²	GWh	71,61	67,37	65,69	12,12	10,52	9,03	83,73	77,89	74,72
Σταθερές εγκαταστάσεις										
Πετρέλαιο θέρμανσης	GWh	2,84	3,03	2,41				2,84	3,03	2,41
Φυσικό αέριο	GWh	5,00	4,46	5,42	1,12	0,58	0,78	6,12	5,04	6,20
Τηλεθέρμανση	GWh	0,38	0,31	0,36				0,38	0,31	0,36
Ντίζελ για ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	GWh	17,29	14,70	17,56	0,29	0,11	0,09	17,58	14,81	17,65
Οδικές μεταφορές										
Αμόλυβδη βενζίνη	GWh	12,24	9,88	10,98	0,03	0,01	0,91	12,28	9,90	11,89
Ντίζελ κίνησης	GWh	26,59	24,17	23,74	6,13	3,39	2,77	32,73	27,56	26,51
Εκπομπές ΑΦΘ³										
Άμεσες εκπομπές										
Θέρμανση χώρων ⁴	t CO ₂ eq	1.775	1.717	1.745	227	118	157	2.002	1.835	1.902
Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη ⁴	t CO ₂ eq	4.639	3.944	4.711	77	30	24	4.716	3.974	4.735
Οχήματα ⁴	t CO ₂ eq	9.788	8.594	8.751	1.581	873	931	11.369	9.467	9.682
Ψυκτικά ρευστά - Συστήματα κλιματισμού ⁵	t CO ₂ eq	10.401	10.133	9.060	0	0	0	10.401	10,133	9.060
Έμμεσες εκπομπές (scope 2), location-based⁶										
Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	t CO ₂ eq	223.239	202.373	183.548	31.489	36.839	32.395	254.729	239.212	215.943
Κτίρια	t CO ₂ eq	38.273	36.844	32.660	4.167	3.522	3.116	42.440	40.366	35.776
Έμμεσες εκπομπές (scope 2), market-based⁶	t CO ₂ eq	2.358	66	76	41.753	37.599	0	44.110	37.665	76
Scope 3 emissions	t CO ₂ eq	751.978	699.445	589.610	N.A.	N.A.	161.965	968.193	1.045.940	751.575

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Κατηγορία	Μονάδες	ΕΛΛΑΔΑ			ΡΟΥΜΑΝΙΑ			ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Μεταφορικό έργο	GWh									
Υπηρεσιακά οχήματα										
Αριθμός οχημάτων - Αμόλυβδη	#	734	760	745	6	1	113	740	761	858
Αριθμός οχημάτων - Ντίζελ	#	2.059	2.010	1.997	372	340	275	2.431	2.350	2.272
Διανυθέντα χιλιόμετρα	km	38.550.353	28.950.064	36.339.077	8.318.611	4.524.218	5.120.778	46.868.964	33.474.282	41.459.855
Εταιρικά οχήματα										
Αριθμός οχημάτων - Αμόλυβδη	#	196	196	214	4	2	2	200	198	216
Αριθμός οχημάτων - Ντίζελ	#	152	145	119	66	43	20	218	188	139
Διανυθέντα χιλιόμετρα	km	7.196.788	5.052.504	5.241.423	1.100.313	649.832	348.604	8.297.101	5.702.336	5.590.027

1. Ο υπολογισμός της κατανάλωσης ενέργειας γίνεται αξιοποιώντας τα στοιχεία πραγματικής κατανάλωσης, για τους περισσότερους μήνες κάθε έτους και ολοκληρώνοντας με εκτιμήσεις για το σύνολο του έτους, λόγω συμφωνίας με τον Όμιλο DT για την παροχή στοιχείων, όπου απαιτείται.
2. Περιλαμβάνονται κτίρια γραφείων, αποθήκες, καταστήματα και data centers.
3. Υπολογίζονται οι εκπομπές CO₂, CH₄, N₂O και f-gases από τα συστήματα κλιματισμού. Προκειμένου να εφαρμόζονται κοινοί κανόνες αναφοράς μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου DT, χρησιμοποιήθηκαν οι τιμές της 5ης Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC για το δυναμικό παγκόσμιας αύξησης θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP). Οι τιμές των προηγούμενων ετών επανυπολογίστηκαν.
4. Οι άμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας υπολογίζονται με βάση τους συντελεστές εκπομπής που προτείνονται από το Greenhouse Gas Protocol και τις Κατευθυντήριες Οδηγίες (2005) για την απογραφή εκπομπών της IPCC.
5. Οι εκπομπές υπολογίζονται στη βάση των ποσοτήτων που προστίθενται για την αναπλήρωση των διαρροών.
6. Οι εκπομπές CO₂ (location-based) υπολογίζονται με βάση τους συντελεστές εκπομπής από το IEA, ενώ οι market-based εκπομπές υπολογίζονται σύμφωνα με την έκθεση AIB European Residual Mixes. Οι εκπομπές εκτός CO₂ (π.χ. CH₄ και N₂O) υπολογίζονται με βάση τους σχετικούς συντελεστές από το IEA.

Μέτρα Εξοικονόμησης Ενέργειας

ΜΕΤΡΑ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	ΧΩΡΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ
Ευφυή μετρητικά (Smart metering) συστήματα σε σταθμούς βάσης υψηλής κατανάλωσης	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ελλάδα, Ρουμανία	Έχουν εγκατασταθεί 420 συστήματα (COSMOTE). Εγκαταστάθηκαν ευφυή μετρητικά συστήματα σε 32 σημεία στη Ρουμανία
Ρύθμιση θερμοκρασίας λειτουργίας κλιματιστικών μονάδων / Αυτοματισμοί	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ελλάδα	Βελτιστοποίηση της θερμοκρασίας λειτουργίας κλιματιστικών μονάδων στη βάση σχετικού αλγορίθμου που «διαβάζει» τη θερμοκρασία του εγκατεστημένου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού
Σύμπτυξη τηλεπικοινωνιακών χώρων	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ελλάδα	Απενεργοποίηση κλιματιστικών μονάδων σε χώρους με τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και ανορθωτές τάσης που έχουν χαμηλό θερμικό φορτίο
Απενεργοποίηση απαξιωμένου δικτυακού εξοπλισμού	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ελλάδα, Ρουμανία	Απενεργοποίηση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που δεν χρησιμοποιείται
Εκσυγχρονισμός/Βελτιστοποίηση υποδομών	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ελλάδα, Ρουμανία	Βελτίωση της ροής ψυχρού αέρα Βελτίωση της μόνωσης τηλεπικοινωνιακών χώρων Αντικατάσταση ανορθωτών τάσης με νέους, υψηλότερης απόδοσης Επαναδιαστασιολόγηση συσσωρευτών και ανορθωτών τάσης
Συστήματα free cooling & επιθεωρήσεις	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ελλάδα, Ρουμανία	Τα συστήματα free cooling χρησιμοποιούνται για την ψύξη τηλεπικοινωνιακών χώρων με την αξιοποίηση της εξωτερικής θερμοκρασίας, μειώνοντας έτσι την κατανάλωση ενέργειας της κλιματιστικής μονάδας Πραγματοποιούνται επιθεωρήσεις των εγκαταστάσεων για τον προσδιορισμό μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας
Εκσυγχρονισμός τηλεπικοινωνιακού δικτύου κινητής	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ελλάδα, Ρουμανία	Εκσυγχρονισμός με την αξιοποίηση εξοπλισμού χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης
RAN Energy Features	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ελλάδα, Ρουμανία	Απενεργοποίηση των επιπέδων χωρητικότητας σε περιόδους χαμηλής κυκλοφορίας
Εξορθολογισμός χρήσης κτιρίων	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο - Κτίρια	Ελλάδα	Σύμπτυξη (γεωγραφική και χωρική) του εξοπλισμού των συστημάτων διαχείρισης δικτύου.
Συντήρηση ηλεκτροπαραγωγών ζευγών	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	Ελλάδα	Υλοποιήθηκε πρόγραμμα συντήρησης σε περισσότερα από 2.000 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (24ωρης και εφεδρικής λειτουργίας). Το πρόγραμμα της σταδιακής σύνδεσης απομακρυσμένων σταθμών βάσης στο ηλεκτρικό δίκτυο βρίσκεται σε εξέλιξη.
Μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας σε κτίρια και καταστήματα	Κτίρια / Καταστήματα	Ελλάδα	Πραγματοποιούνται εργασίες ανακαίνισης σε σημαντικά κτίρια και καταστήματα. Ενδεικτικά μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας που υλοποιούνται στο πλαίσιο της ανακαίνισης: <ul style="list-style-type: none"> • Μόνωση κελύφους κτιρίων • Εκσυγχρονισμός συστημάτων θέρμανσης, αερισμού και κλιματισμού για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης • Ενεργειακός σχεδιασμός κτιρίων και επιλογή εξοπλισμού υψηλής ενεργειακής απόδοσης • Εγκατάσταση συστημάτων φωτισμού LED σε ανακαινισμένα κτίρια • Εγκατάσταση έξυπνων μετρητών και αυτοματισμών σε φωτισμό, κλιματισμό, γεννήτριες και άλλα συστήματα για την καλύτερη παρακολούθηση της κατανάλωσης ενέργειας και τη βελτίωση της απόδοσης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΜΕΤΡΑ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	ΧΩΡΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ
Μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας σε Data Centers	Data Centers	Ελλάδα, Ρουμανία	Υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας με στόχο την βελτίωση της απόδοσης (PUE) στα data centers.
Ενεργειακή διαχείριση	Όλες οι εγκαταστάσεις	Ελλάδα, Ρουμανία	Διεξαγωγή Ενεργειακών Ελέγχων για τον προσδιορισμό των κατάλληλων μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας. Εφαρμογή Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης ISO 50001 (μόνο για την Ελλάδα). Εγκατάσταση συστημάτων BEMS σε κρίσιμες για τη λειτουργία του Ομίλου εγκαταστάσεις.
Τηλεδιασκέψεις	Μετακινήσεις	Ελλάδα	Το 2021, πραγματοποιήθηκαν 2.845 audio-conferences για εσωτερικές επιχειρησιακές ανάγκες

Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD)

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τη σημασία των συστάσεων της TCFD στην αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια των πληροφοριών που δημοσιοποιούνται σε σχέση με την κλιματική αλλαγή καθώς και στην προώθηση τεκμηριωμένων επενδυτικών αποφάσεων. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος δημοσιοποιεί τις πρακτικές που εφαρμόζει σε σχέση με τις συστάσεις, επιτρέποντας στα ενδιαφερόμενα μέρη να κατανοήσουν καλύτερα τις δράσεις που υλοποιεί για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, αλλά και την έκθεσή του στους κινδύνους της και τις συνεπαγόμενες οικονομικές επιπτώσεις. Λεπτομερείς πληροφορίες παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.



ΠΥΛΩΝΑΣ 1 – ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
<p>A) Describe the board's oversight of climate-related risks and opportunities.</p> <p>B) Describe management's role in assessing and managing climate-related risks and opportunities.</p>	<p>Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης Σχετικές πληροφορίες παρουσιάζονται στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C1)</p> <p>Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης Σχετικές πληροφορίες παρουσιάζονται στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C1)</p>
ΠΥΛΩΝΑΣ 2 – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
<p>A) Describe the climate-related risks and opportunities the organization has identified over the short, medium, and long term.</p> <p>B) Describe the impact of climate-related risks and opportunities on the organization's businesses, strategy, and financial planning.</p> <p>C) Describe the resilience of the organization's strategy, taking into consideration different climate-related scenarios, including a 2°C or lower scenario.</p>	<p>Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή είναι διαθέσιμες στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C2)</p> <p>Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή είναι διαθέσιμες στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C3)</p> <p>Για τη διαμόρφωση της επιχειρηματικής στρατηγικής δεν αξιοποιούνται κλιματικά σενάρια, παρότι αποτελέσματα των σεναρίων (π.χ. σενάρια RCP όπως ορίζονται στην 5η Έκθεση Αξιολόγησης της IPCC) έχουν ληφθεί υπόψη κατά την εκτίμηση των περιβαλλοντικών κινδύνων, ειδικά σε σχέση με τους αναμενόμενους φυσικούς κινδύνους. Προς το παρόν, η επιχειρηματική στρατηγική σχετίζεται περισσότερο με τους επίσημους στόχους πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Περαιτέρω αξιοποίηση των κλιματικών σεναρίων αναμένεται τα επόμενα χρόνια.</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΜΕ ΤΟ ΚΛΙΜΑ (TCFD)

ΠΥΛΩΝΑΣ 3 – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
<p>A) Describe the organization’s processes for identifying and assessing climate-related risks.</p> <p>B) Describe the organization’s processes for managing climate-related risks.</p> <p>C) Describe how processes for identifying, assessing, and managing climate-related risks are integrated into the organization’s overall risk management.</p>	<p>Ενδιαφερόμενα Μέρη Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων Περιβαλλοντική Στρατηγική Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021 (σελ. 15-25, 38-39)</p> <p>Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας Επιχειρησιακή Συνέχεια Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</p> <p>Ενδιαφερόμενα Μέρη Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021 (σελ. 15-25, 38-39)</p>
ΠΥΛΩΝΑΣ 4 – ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
<p>A) Disclose the metrics used by the organization to assess climate-related risks and opportunities in line with its strategy and risk management process.</p> <p>B) Disclose Scope 1, Scope 2, and, if appropriate, Scope 3 greenhouse gas (GHG) emissions, and the related risks.</p> <p>C) Describe the targets used by the organization to manage climate-related risks and opportunities and performance against targets.</p>	<p>Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021 (σελ. 15-25, 38-39) (Δεν παρουσιάζονται δείκτες σχετικά με τα «πράσινα» έσοδα)</p> <p>Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια</p> <p>Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή</p>

Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 («Ενιαίος Απολογισμός 2021») έχει συνταχθεί από τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ, η οποία έχει την ευθύνη για τη συλλογή και παρουσίαση των πληροφοριών που παρουσιάζονται σε αυτόν. Η δική μας ευθύνη περιορίζεται στη διενέργεια ενός έργου περιορισμένης διασφάλισης επί συγκεκριμένου εύρους του Ενιαίου Απολογισμού 2021. Ο Ενιαίος Απολογισμός 2021 αφορά τον Όμιλο ΟΤΕ. Ο Όμιλος ΟΤΕ και οι εταιρείες που τον απαρτίζουν ορίζεται εντός του Ενιαίου Απολογισμού 2021.

Εύρος εργασίας

Η εργασία μας σχεδιάστηκε για την απόκτηση περιορισμένης διασφάλισης επί συγκεκριμένου εύρους του Ενιαίου Απολογισμού 2021 για τον ΟΤΕ, COSMOTE και επιλεγμένων στοιχείων εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ, όπως αναφέρονται κάτωθι:

1. Παροχή μέτρου (περιορισμένου) επιπέδου διασφάλισης Τύπου 2 (Type 2 Moderate Assurance) σύμφωνα με το πρότυπο AA1000 Assurance Standard v3, αναφορικά με την συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2021 με τις αρχές του AA1000 AccountAbility Principles (2018), όπως περιγράφεται στην ενότητα με τίτλο «Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2021.
2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την αξιοπιστία των ποσοτικών στοιχείων και

των ισχυρισμών όλων των Γενικών Δημοσιοποιήσεων Global Reporting Initiative («GRI»), που απαιτούνται ως ελάχιστη προϋπόθεση για το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance core» option), όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2021.

3. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την αξιοπιστία των ποσοτικών στοιχείων και των ισχυρισμών των ακόλουθων εννιά (9) ουσιαστικών θεμάτων, που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας του Ομίλου ΟΤΕ, για τον ΟΤΕ και την εταιρεία COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. («COSMOTE»), ως προς τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων GRI για τις Ειδικές Δημοσιοποιήσεις και τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 103 για την Διοικητική Προσέγγιση («ΔΠ»), όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2021:

- Ηθικές επιχειρηματικές πρακτικές (ΔΠ, GRI 205-1(2016), GRI 205-3 (2016), GRI 206-1 (2016), GRI 419-1 (2016))
- Πρακτικές δίκαιης απασχόλησης και διαχείρισης εργαζομένων (ΔΠ, GRI 401-1 (2016), GRI 405-1 (2016))
- Εκπαίδευση εργαζομένων και ανάπτυξη δεξιοτήτων (ΔΠ και GRI 404-1 (2016))
- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία εργαζομένων (ΔΠ, GRI 403-1 (2018)-GRI 403-7 (2018) και GRI 403-9 (2018))

- Ασφάλεια και προστασία Δεδομένων (ΔΠ και GRI 418-1 (2016))
 - Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών (ΔΠ και Αποτελέσματα ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών (2021 Αποτελέσματα ερευνών για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της ερώτησης- «Πως θα αξιολογούσατε την εταιρεία ως προς το: Η εταιρεία με κάνει να νιώθω ότι βρίσκομαι σε καλά χέρια»)
 - Επιχειρησιακή Συνέχεια (ΔΠ, Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI)
 - Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (ΔΠ, GRI 416-1 (2016) και 416-2 (2016))
 - Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή (ΔΠ, GRI 302-1 (2016), GRI 302-3 (2016), GRI 305-1 (2016), GRI 305-2 (2016), GRI 305-4 (2016))
4. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την αξιοπιστία των ποσοτικών στοιχείων και των ισχυρισμών των ακόλουθων τεσσάρων (4) επιπλέον Ειδικών Δημοσιοποιήσεων, για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, ως προς τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων GRI για τις Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2021: GRI 306-2 (2020), 306-3 (2020), 306-4 (2020), 306-5 (2020).
 5. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την αξιοπιστία της μεθόδου ενοποίησης που χρησιμοποιήθηκε για την ενσωμάτωση των ποσοτικών στοιχείων σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ για όλες τις ανωτέρω GRI Ειδικές Δημοσιοποιήσεις.
 6. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά

- με τη συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2021 με τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Συγκεκριμένα, αξιολογήσαμε την αξιοπιστία των Δεικτών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών που γνωστοποιήθηκαν, αναφορικά με περιβαλλοντικά, κοινωνικά και θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Χρηματιστήριο Αθηνών-Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2021.
- 7. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2021 με τις απαιτήσεις της Αναφοράς Προόδου (Communication on Progress) του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact) για το επίπεδο «Advanced» που αναφέρονται στο έγγραφο «GC Advanced COP Self-Assessment», όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2021.
- 8. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την εναρμόνιση της στρατηγική βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ με τους Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.
- 9. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την αξιοπιστία των ποσοτικών στοιχείων για τον ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ-ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ («ΓΕΡΜΑΝΟΣ»), ΟΤΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΛΥΣΕΙΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ («ΟΤΕ GLOBE»),

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΤΕ («ΟΤΕ ACADEMY»), COSMOTE E-VALUE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CONTACT CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ («COSMOTE E-VALUE»), COSMOTE ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε. («CTS») και TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A. («Telekom Romania Mobile Communications»), σχετικά με τους ακόλουθους μη-χρηματοοικονομικούς δείκτες:

- Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)
- Γυναίκες εργαζόμενες (%)
- Θάνατοι (αριθμός εργαζομένων)
- Αριθμός εργαζομένων που τραυματίστηκαν
- 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 (location-based) εκπομπές CO₂ από την ενέργεια (t)
- Άμεσες και έμμεσες (market-based) εκπομπές CO₂ από την ενέργεια (t)
- Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών και εξαρτημάτων (t)
- Μετρήσεις H/M ακτινοβολίας (αριθμός)
- Προμηθευτές που αξιολογήθηκαν (% του ετήσιου όγκου προμηθειών)

Τα ποσοτικά στοιχεία των προαναφερόμενων μη-χρηματοοικονομικών δεικτών περιλαμβάνονται εντός του Ενιαίου Απολογισμού 2021. Ορισμένοι μη-χρηματοοικονομικοί δείκτες αποτελούν μέρος των GRI Γενικών ή Ειδικών Δημοσιοποιήσεων. Για

ορισμένους μη-χρηματοοικονομικούς δείκτες, οι οποίοι δεν καλύπτονται από κάποια GRI Γενική ή Ειδική Δημοσιοποίηση, ο ΟΤΕ έχει αναπτύξει τις μεθόδους υπολογισμού αυτών των μη-χρηματοοικονομικών δεικτών. Γνωστοποιήσεις για τις μεθόδους υπολογισμού περιλαμβάνονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021 του Ομίλου ΟΤΕ («Ετήσια Έκθεση 2021»).

Η εργασία μας αφορούσε στην διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2021 – 31 Δεκεμβρίου 2021 και δεν περιλάμβανε την διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2021.

Παρέιχαμε τις υπηρεσίες διασφάλισης σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 – Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών («ISAE 3000»), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης (IAASB) και τις απαιτήσεις του προτύπου AA1000 Assurance Standard v3 για εργασίες μέτριο επιπέδου διασφάλισης Τύπου 2 («Type 2 moderate assurance»). Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων σχεδιάστηκαν ώστε να αποκτήσουμε περιορισμένη διασφάλιση. Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων για την απόκτηση περιορισμένης διασφάλισης με βάση το ISAE 3000 διαφέρουν στην φύση, στον χρόνο και είναι λιγότερο εκτενείς σε σχέση με εκείνες που αφορούν στην απόκτηση εύλογης διασφάλισης και ως εκ τούτου αποκτάται μικρότερου βαθμού διασφάλιση από ότι σε ένα έργο εύλογης

διασφάλισης. Το μέτριο επίπεδο διασφάλισης («moderate level of assurance») με βάση το πρότυπο AA1000 Assurance Standard v3 είναι παρόμοιο με τη περιορισμένη διασφάλιση με βάση το πρότυπο ISAE 3000.

Οι κυριότερες διαδικασίες διασφάλισης

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, διενεργήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Εξετάσαμε τις διαδικασίες του Ομίλου ΟΤΕ σχετικά με τον εντοπισμό και καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλήφθηκαν στον Ενιαίο Απολογισμό 2021 και την κάλυψη αυτών των ουσιαστικών θεμάτων στον Ενιαίο Απολογισμό 2021. Επιπλέον, προβήκαμε σε ανασκόπηση των θεμάτων των Μέσων Ενημέρωσης σε σχέση με τις εταιρείες ΟΤΕ και COSMOTE, αναφορικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης και σε σχετική αντιπαραβολή τους με τα ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ διαφόρων οργανωτικών επιπέδων, σχετικά με τη συμμετοχικότητα των ενδιαφερόμενων μερών, την ουσιαστικότητα, την ανταπόκριση και την επίδραση.
- Αξιολογήσαμε τη συμμόρφωση με τις αρχές του AA1000 AccountAbility Principles (2018) και εξετάσαμε την αξιοπιστία και την ποιότητα των πληροφοριών που γνωστοποιούνται, με βάση σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης και ερωτήματα που θέσαμε για τον Όμιλο ΟΤΕ.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το προσωπικό του Ομίλου ΟΤΕ, που είναι υπεύθυνο για τη

διαχείριση, συλλογή και επεξεργασία στοιχείων που αφορούν τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, προκειμένου να κατανοήσουμε τις διαδικασίες που ακολουθήθηκαν για την ετοιμασία των σχετικών Δημοσιοποιήσεων του Ενιαίου Απολογισμού 2021.

- Διενεργήσαμε διαδικασίες αναλυτικής επισκόπησης σχετικά με τα ποσοτικά στοιχεία των, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων και παραθέσαμε σχετικά ερωτήματα στο υπεύθυνο προσωπικό. Επιπρόσθετα, εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση την ακρίβεια των ποσοτικών στοιχείων με βάση σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό προκειμένου να κατανοήσουμε τις πολιτικές και δράσεις του Ομίλου ΟΤΕ σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης για την υπό αναφορά περίοδο και τους ισχυρισμούς που αφορούν τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις. Επιπλέον αξιολογήσαμε την αξιοπιστία των ισχυρισμών για τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, αποκτώντας για ένα δείγμα ισχυρισμών, σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης.
- Εξετάσαμε τον Ενιαίο Απολογισμό 2021 για την κατάλληλη παρουσίαση των, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI, διενεργώντας συζητήσεις με το αρμόδιο προσωπικό ως προς τους περιορισμούς και τις υποθέσεις που αφορούν στον τρόπο που παρουσιάζονται τα στοιχεία αυτά.
- Εξετάσαμε, σε δειγματοληπτική βάση, τη μέθοδο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ενοποίησης που χρησιμοποιήθηκε για την ενσωμάτωση των ποσοτικών στοιχείων σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ στον Ενιαίο Απολογισμό 2021 αναφορικά με τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Ειδικές Δημοσιοποιήσεις.

- Εξετάσαμε, σε δειγματοληπτική βάση, την αξιοπιστία των Δεικτών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών που γνωστοποιήθηκαν, αναφορικά με περιβαλλοντικά, κοινωνικά και θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, όπως παρουσιάζονται στην ενότητα με τίτλο «Χρηματιστήριο Αθηνών-Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2021.
- Εξετάσαμε τη συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2021 με τις απαιτήσεις της Αναφοράς Προόδου (Communication on Progress) του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact) για το επίπεδο «Advanced» που αναφέρονται στο έγγραφο «GC Advanced COP Self-Assessment», όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2021.
- Εξετάσαμε την εναρμόνιση της στρατηγικής βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό και συλλέξαμε, σε δειγματοληπτική βάση, σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης για τα ποσοτικά στοιχεία που γνωστοποιούνται αναφορικά με τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕ GLOBE, ΟΤΕ Academy, COSMOTE E-VALUE, CTS and Telekom Romania Mobile Communications για τους ακόλουθους μη-χρηματοοικονομικούς δείκτες:

- Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)
- Γυναίκες εργαζόμενες (%)
- Θάνατοι (αριθμός εργαζομένων)
- Αριθμός εργαζομένων που τραυματίστηκαν
- 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 (location-based) εκπομπές CO₂ από την ενέργεια (t)
- Άμεσες και έμμεσες (market-based) εκπομπές CO₂ από την ενέργεια (t)
- Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών και εξαρτημάτων (t)
- Μετρήσεις Η/Μ ακτινοβολίας (αριθμός)
- Προμηθευτές που αξιολογήθηκαν (% του ετήσιου όγκου προμηθειών)

Περιορισμοί

- Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην αγγλική έκδοση του Ενιαίου Απολογισμού 2021. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η αγγλική έκδοση.
- Στις περιπτώσεις όπου, στο εύρος της εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία από την Ετήσια Έκθεση 2021 και από άλλα δημοσιευμένα στοιχεία εταιριών του Ομίλου ΟΤΕ που περιλαμβάνονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2021, η εργασία μας περιορίστηκε

στην ορθή μεταφορά των στοιχείων αυτών στον Ενιαίο Απολογισμό 2021.

- Οι υπηρεσίες διασφάλισης δεν συμπεριέλαβαν έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων από τα οποία ο Όμιλος ΟΤΕ εξήγαγε και συγκέντρωσε στοιχεία για τον Ενιαίο Απολογισμό 2021.
- Το εύρος εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε οποιαδήποτε διαδικασία αναφορικά με την ακρίβεια των αποτελεσμάτων ερευνών που ανατέθηκαν σε τρίτα μέρη, ούτε επί των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιήσαν τρίτα μέρη, παρά περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των τελικών αποτελεσμάτων στον Ενιαίο Απολογισμό 2021.
- Δεν παρέχουμε οποιαδήποτε διασφάλιση σχετικά με πληροφορίες για μελλοντική επίδοση, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή το βαθμό επίτευξής τους.

Η ανεξαρτησία μας και ο ποιοτικός έλεγχος

- Η Deloitte εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο Δικλίδων Ποιότητας 1 (ISQC 1) και κατά συνέπεια διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας που περιλαμβάνει καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα και 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 έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας

Λογιστών, ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής δεξιοτήτας και δέουσας προσοχής, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας και, ειδικότερα, δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχεθήκαν μη επιτρεπόμενες υπηρεσίες, οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά μας.

Η ομάδα μας

Η ομάδα μας αποτελείται από επαγγελματίες, οι οποίοι διαθέτουν επαγγελματικούς τίτλους παροχής υπηρεσιών διασφάλισης, καθώς και εμπειρία σε θέματα περιβαλλοντικά, βιωσιμότητας και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένης εκτενούς εμπειρίας στην παροχή υπηρεσιών διασφάλισης Απολογισμών Βιωσιμότητας.

Ρόλοι και αρμοδιότητες

ΟΤΕ

Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση του Ενιαίου Απολογισμού 2021 σύμφωνα με τις παρακάτω αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες:

- Τα Πρότυπα Έκδοσης Απολογισμού Βιωσιμότητας GRI (GRI Standards)
- Τις αρχές του Προτύπου AA1000 AccountAbility Principles (2018) αναφορικά με την Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα, Ανταπόκριση και Επίδραση

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

- Τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε
- Τις οδηγίες Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 του Χρηματιστηρίου Αθηνών
- Τα κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας
- Επιπλέον, οι κατευθυντήριες οδηγίες της Ομάδας Εργασίας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών σχετικών με το Κλίμα (TCFD Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD) ελήφθησαν υπόψη.

Επιπρόσθετα, η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2021 και για τη δημιουργία και διατήρηση κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων, καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα του Ενιαίου Απολογισμού 2021.

Deloitte

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα τα συμπεράσματά μας στην Διοίκηση του ΟΤΕ σχετικά με τις υπηρεσίες διασφάλισης, όπως ορίζονται στο Εύρος εργασίας ανωτέρω, σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να ενημερώσουμε την Διοίκηση του ΟΤΕ αναφορικά με τα αποτελέσματα του έργου διασφάλισης και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιοδήποτε άλλο μέρος, εκτός του ΟΤΕ, αναφορικά με την εργασία μας, την παρούσα δήλωση, ή τα συμπεράσματά μας.

Βασικές παρατηρήσεις σε σχέση με το AA1000

Βάσει των ελεγκτικών διαδικασιών όπως περιγράφονται παραπάνω, οι βασικές παρατηρήσεις μας αναφορικά με τις αρχές της Συμμετοχικότητας, της Ουσιαστικότητας, της Ανταπόκρισης και της Επίδρασης, σύμφωνα με το AA1000AS v3 είναι οι εξής:

- **Συμμετοχικότητα:** Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να είναι υπόλογος στα ενδιαφερόμενα μέρη του. Εφαρμόζει μια ολοκληρωμένη και αποτελεσματική διαδικασία αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, αναγνωρίζει τις ανησυχίες και τις προσδοκίες τους και ενσωματώνει με συνέπεια τις απόψεις τους σε όλα τα επίπεδα.
- **Ουσιαστικότητα:** Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία προσδιορισμού της ουσιαστικότητας, η οποία εφαρμόζεται σε όλο τον οργανισμό σε συνεχή βάση. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος αναγνωρίζει τα σημαντικότερα ζητήματα βιώσιμης ανάπτυξης μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης της ουσιαστικότητας που υλοποιείται σύμφωνα με την ενοποιημένη μεθοδολογία Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου.
- **Ανταπόκριση:** Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία για την ανταπόκρισή του στα θέματα που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη. Διαπιστώσαμε ότι, οι αποκρίσεις του Ομίλου ευθυγραμμίζονται με τις ανησυχίες και τα ζητήματα των ενδιαφερομένων μερών και υλοποιούνται με έναν έγκαιρο, ακριβοδίκαιο και κατάλληλο τρόπο.
- **Επίδραση:** Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει αποτελεσματικές διαδικασίες για την κατανόηση, τη μέτρηση και τη διαχείριση της επίδρασής του,

συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων και ανάπτυξης σχεδίων δράσης. Στον ενιαίο απολογισμό ο Όμιλος παρουσιάζει ένα ευρύ φάσμα επιδράσεων στη βιωσιμότητα μέσω ποσοτικών και ποσοτικών αναλύσεων σε συμφωνία με τη στρατηγική του. Συνιστάται στον Όμιλο ΟΤΕ να συνεχίσει να αναφέρει την πρόοδο των επιπτώσεων του στη βιωσιμότητα και να παρακολουθεί και να μετρά τις κοινωνικές αλλαγές που προκύπτουν από τις δραστηριότητές του καθώς και τις μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιχειρηματική του δραστηριότητα.

Τα συμπεράσματά μας

Με βάση τις διαδικασίες που διενεργήσαμε και τα τεκμήρια που συλλέξαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι:

- Ο Ενιαίος Απολογισμός 2021 δεν συμμορφώνεται, από κάθε ουσιώδη άποψη, με τις αρχές του AA1000 AccountAbility Principles (2018) και ότι οι σχετικές γνωστοποιήσεις είναι ουσιωδώς ανακριβείς.
- Οι, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, είναι ουσιωδώς ανακριβείς.
- Η μέθοδος ενοποίησης που χρησιμοποιήθηκε για την ενσωμάτωση των ποσοτικών στοιχείων σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ, για όλες τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, είναι ουσιωδώς ανακριβής.
- Ο Ενιαίος Απολογισμός 2021 δεν συμμορφώνεται, από κάθε ουσιώδη άποψη, με

τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

- Ο Ενιαίος Απολογισμός 2021 δεν συμμορφώνεται, από κάθε ουσιώδη άποψη, με τις απαιτήσεις της Αναφοράς Προόδου (Communication on Progress) του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact) ως προς τις απαιτήσεις των κριτηρίων για επίπεδο «Advanced» που αναφέρονται στο έγγραφο «GC Advanced COP Self-Assessment».
- Η στρατηγική βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ, όπως γνωστοποιείται στον Ενιαίο Απολογισμό 2021, δεν εναρμονίζεται με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.
- Τα ποσοτικά στοιχεία για τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕ GLOBE, ΟΤΕ Academy, COSMOTE E-VALUE, CTS and Telekom Romania Mobile Communications που περιλαμβάνονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2021 για συγκεκριμένους μη-χρηματοοικονομικούς δείκτες, όπως αυτοί περιγράφονται ανωτέρω στο σημείο (9) του Εύρους εργασίας, είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Αθήνα, 27 Μαΐου 2022

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

Δημήτρης Κατσιμπόκης

Α.Μ. ΣΟΕΛ: 34671

Deloitte A.E. Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών
Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού
151 25 Μαρούσι
Α.Μ ΣΟΕΛ: Ε 120



AA1000
Licensed Report
000-64/V3-03JW1



ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος
Λ. Κηφισίας 99, 15124 Μαρούσι
www.cosmote.gr