



ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΚΟΣΜΟ
ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ



ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
2022

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ	03	1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	74	2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	166	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	229
Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο	03	1.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική	75	2.3.1 Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά	167	Επιδόσεις 2022	230
Προφίλ Απολογισμού	05	1.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	80	2.3.2 Ψηφιακή Ένταξη για Όλους	169	Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000	233
ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ	07	1.3 Κυκλική Οικονομία	91	2.3.3 Κοινωνικές Δράσεις	179	Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (CoP)	234
Παρουσίαση Ομίλου	08	1.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία	100	2.3.4 Εθελοντισμός Εργαζομένων	181	Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG	236
Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων & Υπηρεσιών	12	1.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές	101	3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	183	Ευρετήριο Δεικτών SASB	238
Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης	15	2. ΚΟΙΝΩΝΙΑ	104	3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης	184	Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας – Δήλωση Συμμόρφωσης	240
Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι	32	2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	105	3.2 Διοικητικό Συμβούλιο	189	Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative	242
Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση	37	2.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	106	3.3 Επιτροπή Ελέγχου	191	Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI	252
Ενδιαφερόμενα Μέρη	47	2.1.2 Απασχόληση	112	3.4 Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων	193	Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	263
Δείκτες και Αξιολογήσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης	52	2.1.3 Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες	113	3.5 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης	195	Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος	271
Διακρίσεις	53	2.1.4 Υγεία και Ασφάλεια	117	3.6 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης	196	Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD)	277
Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία	54	2.1.5 Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων	124	3.7 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων	198	Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	279
Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης	57	2.1.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	128	3.8 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης	200		
Κατάσταση Αποτελεσμάτων	59	2.1.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων	131	3.9 Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων	209		
Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων	61	2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ	137	3.10 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	214		
Κατάσταση Ταμειακών Ροών	63	2.2.1 Συνδεσιμότητα για Όλους	138	3.11 Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	217		
Διάθεση Οικονομικής Αξίας	64	2.2.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	145	3.12 Επιχειρησιακή Συνέχεια	224		
Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)	65	2.2.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας	154	3.13 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης	228		
		2.2.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες	157				
		2.2.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	160				

ΜΗΝΥΜΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΡΟΕΔΡΟ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟ

Στην εποχή του “permacrisis”», πολίτες, κοινωνίες, κράτη κι επιχειρήσεις έρχονται αντιμέτωποι με μία δύσκολη πραγματικότητα αδιάκοπων προκλήσεων, τις οποίες καλούνται να διαχειριστούν με διαύγεια, ψυχραιμία και προσαρμοστικότητα, για να μην θέσουν σε κίνδυνο το μέλλον των επόμενων γενεών.

Και το 2022, οι προκλήσεις αυτές ήταν πολλές: πληθωρισμός, ενεργειακή κρίση, προβλήματα στην παγκόσμια εφοδιαστική αλυσίδα, φυσικές καταστροφές, εφιαλτικά σενάρια για το περιβάλλον.

Έχουμε μπροστά μας μια μεγάλη ευκαιρία, αλλά και τεράστια ευθύνη. Ευκαιρία να αξιοποιήσουμε την τεχνολογία για να δώσουμε λύσεις σε επείγοντα ζητήματα, όπως η κλιματική αλλαγή, η ανεξέλεγκτη κατανάλωση φυσικών πόρων, η ενεργειακή κρίση. Και ευθύνη να κάνουμε την υπέρβαση, να κάνουμε περισσότερα από αυτά που μας αναλογούν, για να διασφαλίσουμε το μέλλον των παιδιών μας.

Στον Όμιλο ΟΤΕ αναλαμβάνουμε το δικό μας μερίδιο ευθύνης, και αξιοποιούμε την τεχνολογία, με επίκεντρο τη βιώσιμη ανάπτυξη. Φτιάχνουμε τις δικτυακές υποδομές που χρειάζεται η χώρα για την επόμενη δεκαετία, ψηφιακοποιούμε το δημόσιο και τις επιχειρήσεις, απαντάμε στις ανάγκες των σύγχρονων κοινωνιών, του σύγχρονου ανθρώπου.

Ταυτόχρονα, διαμορφώνουμε τη λειτουργία και τις δράσεις μας βάσει τεσσάρων προτεραιοτήτων της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης: την κλιματική ουδετερότητα, την κυκλική οικονομία σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, τη συμπερίληψη και τις ίσες ευκαιρίες στην εργασία, και την ψηφιακή κοινωνία για όλους. Εφαρμόζοντας τη στρατηγική μας, η οποία είναι εναρμονισμένη με εκείνη του Ομίλου Deutsche Telekom, το 2022, ενισχύσαμε τη θετική μας επίδραση στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Στην πορεία μας για κλιματική ουδετερότητα, πετύχαμε μείωση 89% σε σχέση με το 2017, στις άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από την κατανάλωση ενέργειας στις εγκαταστάσεις μας. Ο ηλεκτρισμός που καταναλώνουμε προέρχεται από 100% ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Μένουμε σταθεροί στη δέσμευσή μας για μηδενικό ανθρακικό αποτύπωμα από τη λειτουργία μας έως το 2025, και σε όλη την αλυσίδα αξίας έως το 2040.

Εφαρμόζοντας τις αρχές της κυκλικής οικονομίας για τη διατήρηση και αποδοτικότερη χρήση των φυσικών πόρων, πετύχαμε τον στόχο για 100% βιώσιμη διαχείριση των ICT αποβλήτων μας. Επίσης συλλέξαμε περισσότερα από 550.000 τεμάχια τερματικού εξοπλισμού και 155.000 συσκευές για να ανακατασκευαστούν ή ανακυκλωθούν.

Οι αξίες της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης χαρακτηρίζουν την εργασιακή μας κουλτούρα. Κλείσαμε τη χρονιά με το ποσοστό των γυναικών σε θέσεις



**ΕΧΟΥΜΕ ΜΠΡΟΣΤΑ ΜΑΣ
ΜΙΑ ΜΕΓΑΛΗ ΕΥΚΑΙΡΙΑ,
ΑΛΛΑ ΚΑΙ ΤΕΡΑΣΤΙΑ
ΕΥΘΥΝΗ**

ΜΗΝΥΜΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΡΟΕΔΡΟ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟ

ευθύνης να ανέρχεται σε 32%, ενώ το ποσοστό των γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων έφτασε στο 41%. Ο ΟΤΕ συμπεριλήφθηκε για 4η συνεχόμενη χρονιά στον δείκτη για την ισότητα των φύλων, Bloomberg Gender Equality Index.

Με στόχο τη δημιουργία μιας ψηφιακής κοινωνίας για όλους, στον Όμιλο ΟΤΕ έχουμε θέσει ως προτεραιότητες την ψηφιακοποίηση της χώρας και τη δημιουργία μιας ψηφιακής κοινωνίας, όπου όλοι μπορούν να συμμετέχουν ισότιμα. Οι δράσεις μας για ψηφιακή συμπερίληψη το 2022, όπως το Grow Your Business και η Εκπαιδευτική Ρομποτική με το STEM, σε συνδυασμό με την κοινωνική συνεισφορά του Ομίλου ΟΤΕ, που άγγιξε στα €3,7 εκατ. το 2022, έφτασαν τα 8,2 εκατ. ωφελούμενους συνολικά.

Και το 2022, ήμασταν ο μεγαλύτερος επενδυτής στις τηλεπικοινωνίες της χώρας, υλοποιώντας πάνω από το 60% των επενδύσεων του κλάδου, κυρίως για την ανάπτυξη των δικτύων νέας γενιάς. Στόχος μας για το 2023, είναι η κάλυψη

του 5G να φτάσει στο 90% και το FTTH να είναι διαθέσιμο σε 1,4 εκατ. σπίτια και επιχειρήσεις.

Η παρακολούθηση και καταγραφή των επιδόσεών μας είναι εξαιρετικά σημαντική, αλλά δεν είναι αυτοσκοπός. Πάνω απ' όλα, είναι μία πυξίδα για τη μετέπειτα πορεία μας, ένας οδηγός για να προσαρμόζουμε τη στρατηγική μας στις πραγματικές ανάγκες της κοινωνίας και να αναλαμβάνουμε δράση.

Δεν υπάρχει χρόνος για χάσιμο. Για να φτιάξουμε έναν κόσμο καλύτερο για όλους, δεν αρκεί να κάνουμε το ελάχιστο. Με το πάθος και τη δέσμευση της διοίκησης και των ανθρώπων μας, και με επίγνωση του ειδικού βάρους του Ομίλου ΟΤΕ για τη χώρα και την κοινωνία, θα συνεχίσουμε με όλες μας τις δυνάμεις να κάνουμε την διαφορά με την βιώσιμη ανάπτυξη στο επίκεντρο της λειτουργίας και της δράσης μας.

Μιχάλης Τσαμάς

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ

ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΣΟΥΜΕ
ΜΕ ΟΛΕΣ ΜΑΣ
ΤΙΣ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΝΑ
ΚΑΝΟΥΜΕ ΤΗ
ΔΙΑΦΟΡΑ, ΜΕ ΤΗ
ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΣΤΟ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ
ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ ΜΑΣ

ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ 2022 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 2022 (εκτός εάν άλλως αναφέρεται) και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών του Ομίλου ΟΤΕ.

Πρόκειται για τον τέταρτο 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, Γερμανός, CTS, ΟΤΕ Globe, 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 Υποβολή Εκθέσεων Βιωσιμότητας (Πρότυπα GRI 2021).
- Αρχές της Συμμετοχικότητας, Ουσιαστικότητας, Ανταπόκρισης και Επίδρασης του Προτύπου Υπευθυνότητας 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, την επιχειρηματική στρατηγική και τις στρατηγικές προτεραιότητες βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου.
- Τα αποτελέσματα του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Τα σημαντικότερα θέματα βιωσιμότητας που προέκυψαν από την Ανάλυση Ουσιαστικότητας που διεξήχθη το 2022, λαμβάνοντας υπόψη την ανάλυση δύο διαστάσεων (double materiality).
- Τα σχόλια των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ για το 2021.

Το Διοικητικό Συμβούλιο ενέκρινε τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022. Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση, η οποία αφορά την εφαρμογή των Αρχών του Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000AP και ειδικών δεικτών επίδοσης των εταιρειών 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 υποβολή εκθέσεων 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 πραγματοποιήθηκαν ακολουθώντας τους ορισμούς και τις παραμέτρους όπως ορίζονται από το GRI 2021 καθώς και εσωτερικές κατευθυντήριες γραμμές. Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές και τις μεθόδους μέτρησης για την αξιολόγηση των στοιχείων παρουσιάζονται στον Απολογισμό. Συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία συλλογής δεδομένων περιλαμβάνονται επίσης στην ενότητα «Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση» της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2022.

Όσον αφορά τις αναπροσαρμογές των εσόδων, στο πλαίσιο της απόφασης της Επιτροπής Διερμηνειών των ΔΠΧΑ που

δημοσιεύθηκε τον Μάιο του 2022, αναθεωρήθηκε η πρακτική διάκρισης εντολέα και εντολοδόχου, έχοντας ως αποτέλεσμα αλλαγές στην αναγνώριση του μεικτού έναντι του καθαρού εσόδου. Τα συγκριτικά στοιχεία του προηγούμενου έτους αναπροσαρμόστηκαν αναδρομικά. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την αναπροσαρμογή οικονομικών δεδομένων είναι διαθέσιμες στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2020. Όσον αφορά τις περιβαλλοντικές πληροφορίες, οι εκπομπές ενέργειας και αερίων του θερμοκηπίου υπολογίστηκαν εκ νέου λόγω της εναρμόνισης των παραμέτρων που χρησιμοποιούνται σε επίπεδο ομίλου DT (θερμογόνος δύναμη φυσικού αερίου).

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 αυτές έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η πλήρης οικονομική δραστηριότητα του Ομίλου για το έτος 2022 παρουσιάζεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022**.

Σύνταξη σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI

Ο Απολογισμός έχει συνταχθεί σύμφωνα (in accordance) με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI).

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την εκπλήρωση των απαιτήσεων των Προτύπων GRI παρουσιάζονται στο **Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative**.

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

Η αποστολή του Χρηματιστηρίου Αθηνών να συνδράμει τις ελληνικές εισηγμένες εταιρείες στην προσπάθεια τους να βελτιώσουν την επίδοσή τους σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG) και να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους 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 δραστηριοτήτων του Ομίλου 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, με στόχο 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, Δείκτες).

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας 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.

Σ' αυτή την ενότητα:

Παρουσίαση Ομίλου

Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων & Υπηρεσιών

Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης

Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι

Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση

Ενδιαφερόμενα Μέρη

Αξιολογήσεις ESG

Διακρίσεις

Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία

Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης

Κατάσταση Αποτελεσμάτων

Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων

Κατάσταση Ταμειακών Ροών

Διάθεση Οικονομικής Αξίας

Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)



Όμιλος ΟΤΕ

4%

ΑΥΞΗΣΗ
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ
ΕΒΙΤΔΑ (ΑΛ)

~€5 δισ.

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΕ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ
ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΔΕΚΑΕΤΙΑ

>€783 εκατ.

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΕ ΦΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΟΜΙΛΟΥ

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»), ενώ επιδιώκει την επέκταση της δραστηριότητάς του σε όμορες αγορές με τη λειτουργία της **Payzy**, μιας πλατφόρμας ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών. 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.

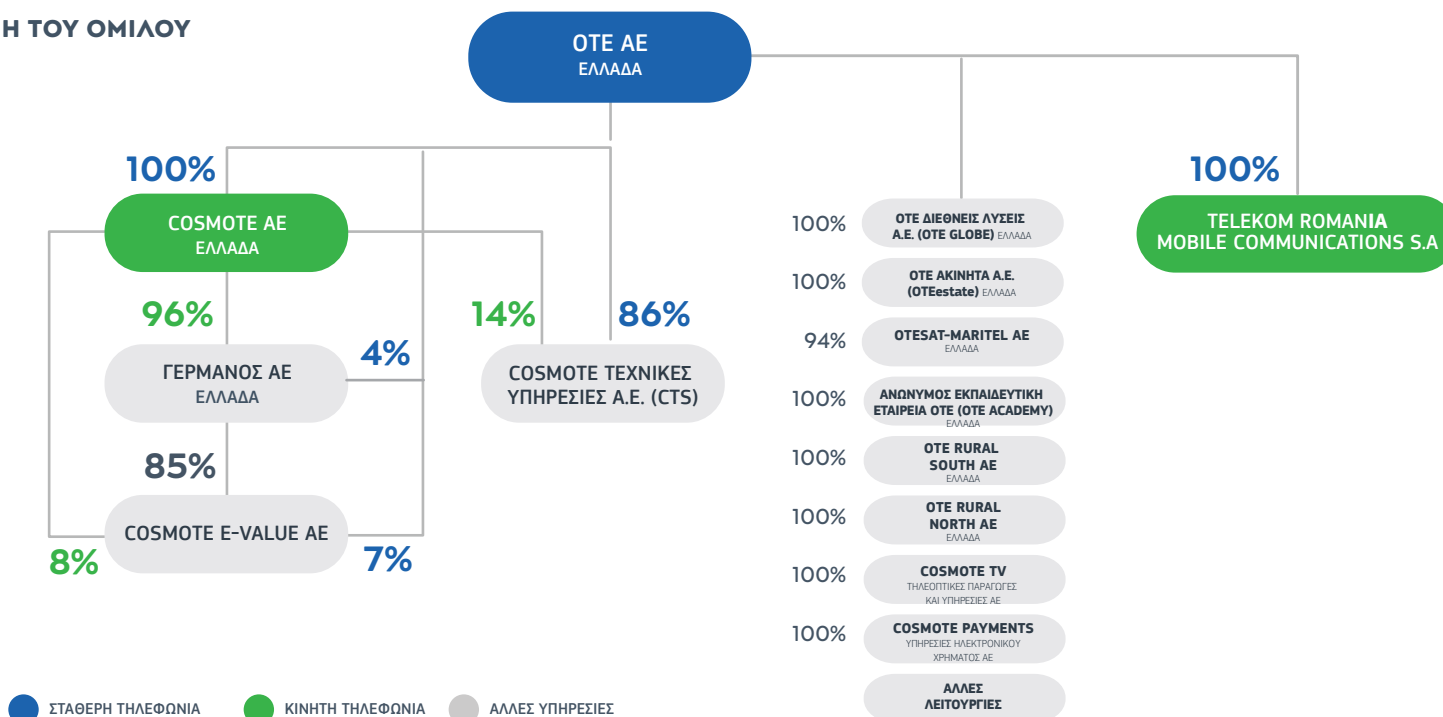


Ελλάδα

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 ιδρυθείσα 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 αποχώρηση 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

ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ


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 έναν ολοκληρωμένο κόσμο επικοινωνίας και ψυχαγωγίας εύκολα, γρήγορα και απλά.

Το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στην Ελλάδα περιλαμβάνει 247 καταστήματα Γερμανός και 117 καταστήματα COSMOTE.

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

Το **OTEACADEMY** παρέχει καινοτόμες εκπαιδευτικές υπηρεσίες συνεισφέροντας στην εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Η **OTESAT 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 (TKRM) είναι ένα δυναμικό εμπορικό σήμα που προσφέρει καινοτόμες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας σε μια ευρεία κοινότητα πελατών. Αποστολή της είναι να παρέχει στους πελάτες της την εμπειρία που επιθυμούν, φροντίζοντας τους και βάζοντας τα συμφέροντά τους πάνω απ' όλα. Το σλόγκαν "Κινητή τηλεφωνία όπως τη θέλετε" αποτελεί την κατευθυντήρια αρχή της. Η TKRM απλοποιεί τη ζωή των πελατών της, παρέχοντάς τους απεριόριστη κινητικότητα για να παραμένουν συνδεδεμένοι οπουδήποτε, οποτεδήποτε, από οποιαδήποτε συσκευή, χωρίς προβλήματα και έγνοιες. Σε δίκαιη τιμή, χωρίς κρυφές ρήτρες. Το εμπορικό σήμα Telekom συνδέεται με τη Deutsche Telekom, μία από τις κορυφαίες εταιρείες παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας παγκοσμίως.

Συμφωνία για την απόσχιση του επιχειρηματικού κλάδου Λειτουργίας, Συντήρησης και Σχεδιασμού Χώρων και Κτιρίων

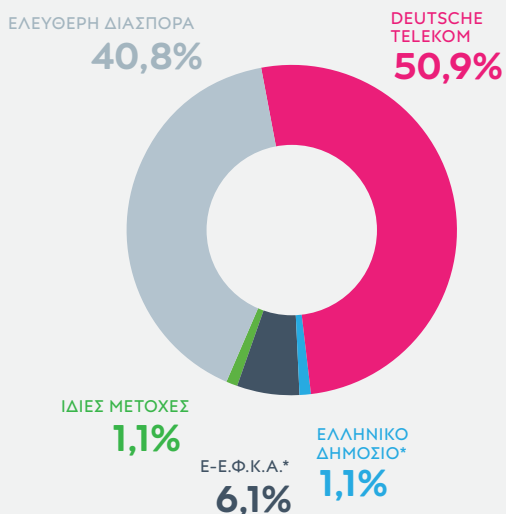
Την 1 Νοεμβρίου 2022, οι Έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων του ΟΤΕ και της COSMOTE ενέκριναν το Σχέδιο Σύμβασης Διάσπασης μέσω Απόσχισης του επιχειρηματικού κλάδου λειτουργίας, συντήρησης και σχεδιασμού χώρων και κτιρίων και την απορρόφηση του από την 100% θυγατρική του Ομίλου, ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ (ΟΤΕ Estate). Η διαδικασία απόσχισης ολοκληρώθηκε την 1 Δεκεμβρίου 2022.

Εξελίξεις σχετικά με την ΟΤΕ Globe

Τον Ιούλιο 2022, τα Διοικητικά Συμβούλια ΟΤΕ και ΟΤΕ GLOBE αποφάσισαν την έναρξη των διαδικασιών συγχώνευσης με απορρόφηση από τον ΟΤΕ της κατά 100% θυγατρικής του εταιρείας ΟΤΕ GLOBE. Το Σχέδιο Σύμβασης Συγχώνευσης των εταιρειών ΟΤΕ και ΟΤΕ GLOBE, εγκρίθηκε με απόφαση των Διοικητικών τους Συμβουλίων τον Οκτώβριο 2022.

Ήδη μετά την λήξη της χρήσης και συγκεκριμένα τη 2η Ιανουαρίου 2023 συντελέστηκε η συγχώνευση με την καταχώριση στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) της απόφασης της αρμόδιας αρχής που ενέκρινε τη συγχώνευση.

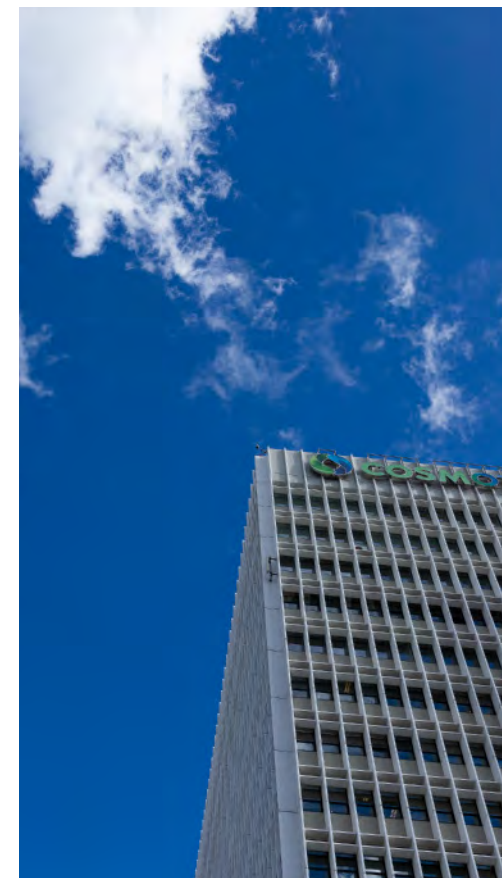
ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΗΝ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2022



*Το ποσοστό του e-Ε.Φ.Κ.Α. περιλαμβάνει 19.606.015 μετοχές που μεταβιβάστηκαν από το Ελληνικό Δημόσιο το 2009.



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Μετοχική Σύθεση του ΟΤΕ, μπορείτε να επισκεφτείτε την παρακάτω [ιστοσελίδα](#)





ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΧΩΡΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΟΜΙΛΟΥ	
			2022	2021
COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. («COSMOTE»)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΚΟΣΜΟ-ΟΥΑΝ ΕΛΛΑΣ ΜΑΡΚΕΤ ΣΑΪΤ Α.Ε. («COSMO-ONE»)	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου	Ελλάδα	-	61,74%
ΟΤΕ PLC	Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	Ηνωμένο 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 ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. («ΟΤΕ GLOBE»)	Παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών χονδρικής σε παρόχους	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗΣ Α.Ε. («ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ»)	Υπηρεσίες ασφαλιστικής πρακτορεύσης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΤΕ («ΟΤΕ ACADEMY»)	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A. («TELEKOM ROMANIA MOBILE»)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ρουμανία	100,00%	100,00%
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%
UltrafastΟΤΕ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ («UltrafastΟΤΕ»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100,00%	-
COSMOTE PAYMENTS – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ Α.Ε. («COSMOTE PAYMENTS»)	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού χρήματος	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE GLOBAL SOLUTIONS N.V.	Υπηρεσίες ΤΠΕ (ICT)	Βέλγιο	100,00%	100,00%

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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, συνδρομητικές τηλεόρασης, καθώς και ολοκληρωμένες λύσεις ΤΠΕ και τηλεόρασης. Στο εξωτερικό, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην αγορά τηλεπικοινωνιών της Ρουμανίας.

Σύμφωνα με τη 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 86,5% της αγοράς του κλάδου τηλεπικοινωνιών, οι υπηρεσίες τηλεόρασης το 4,6% ενώ ο εξοπλισμός αντιπροσωπεύει το υπόλοιπο 8,9% 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. ευρώ 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.

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

ΒΑΣΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

	ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ	ΣΥΓΚΛΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	BUSINESS IT SOLUTIONS	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ
COSMOTE	●	●	●	●	●	●	●
ΓΕΡΜΑΝΟΣ						●	
COSMOTE e-Value						●	
CTS						●	
ΟΤΕ GLOBE							●
ΟΤΕ RURAL							●

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/GMTS, 4G/LTE, 4G+/LTE-A, 5G και τοπικής πολυσημειακής υπηρεσίας διανομής.
- Στη Ρουμανία, με τη χρήση τεχνολογιών GSM/GPRS, 3G, 4G/LTE, 4G+/LTE-A.

Υπηρεσίες και περιεχόμενο τηλεόρασης

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης xDSL (IPTV και OTT TV) και δορυφόρου. Την 31η Δεκεμβρίου 2022, ο αριθμός των συνδρομητών COSMOTE TV ανρχόταν στους 642.687.

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 κι 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,

παρέχοντας υπηρεσίες εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing) των επιχειρηματικών διαδικασιών και της εμπειρίας πελάτη, με λύσεις που ανταποκρίνονται στις προκλήσεις του διαρκώς μεταβαλλόμενου ψηφιακού κόσμου. Η εταιρεία παρέχει ποικίλες υπηρεσίες όπως η αύξηση των πωλήσεων και η αφοσίωση των πελατών, η εξυπηρέτηση πελατών, αριστεία στην υποστήριξη πελατών, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.ά. Παράλληλα, τα τελευταία χρόνια, έχει αναλάβει σημαντικά έργα τόσο για εγχώριους όσο και διεθνείς πελάτες, παρέχοντας υπηρεσίες σε 20 χώρες της ΝΑ Ευρώπης σε 16 διαφορετικές γλώσσες.

Καταστήματα COSMOTE και Γερμανός

Τα καταστήματα COSMOTE και Γερμανός 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 Γερμανός 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

ηλεκτρονικών όπως και μία ευρεία γκάμα τεχνολογικών προϊόντων (όπως smart watches, wearables, smartphones, tablets, laptops, τηλεοράσεις, κονσόλες gaming).

COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS)

Η COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS), θυγατρική του Ομίλου ΟΤΕ, είναι ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης προς οικιακούς και εταιρικούς πελάτες 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 νοοτροπίας 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, 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 ενδιαφέροντος 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)



- Στη διατήρηση ενός μεγάλου περιθωρίου κέρδους για τις υπηρεσίες φωνής, εξυπηρετώντας τη διεθνή κυκλοφορία μέσω δικτύου IP που εξασφαλίζει την 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.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΑΞΙΟΠΟΙΕΙ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΙΑ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΕΝΑΝ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΚΟΣΜΟ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

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

Το όραμα του Ομίλου ΟΤΕ είναι να γίνει ο κορυφαίος βιώσιμος πάροχος ψηφιακών υπηρεσιών. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί βασική προτεραιότητα και ενσωματώνεται στην επιχειρηματική στρατηγική και τη λειτουργία του Ομίλου.

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Ο Όμιλος λειτουργεί υπεύθυνα σε όλη την αλυσίδα αξίας, επιδιώκοντας να αποτελεί πρότυπο στον επιχειρηματικό κόσμο. 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 προσφέρει στους ανθρώπους του ένα βιώσιμο, αποτελεσματικό και τεχνολογικά προηγμένο περιβάλλον εργασίας. 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.

Το όραμα για μια κοινωνία ίσων ευκαιριών για όλους και οι αξίες της Ισότητας, της Διαφορετικότητας και της Συμπερίληψης διαμορφώνουν τις πολιτικές και τις δράσεις που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου, συμβάλλοντας στο όραμα της εταιρείας να δημιουργήσει έναν καλύτερο κόσμο 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, την υγεία και την ευεξία των ανθρώπων του, ενεργοποιώντας ταχύτητα, όποτε χρειαστεί, μηχανισμούς αντιμετώπισης παντός τύπου διατάραξης της λειτουργίας (disruption) δημιουργώντας ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας, προς όφελος των πελατών και της κοινωνίας.

Πελάτες

Η εμπειρία των πελατών, σε κάθε σημείο επαφής με την εταιρεία, η εξυπηρέτηση και η ικανοποίησή τους αποτελούν βασικές προτεραιότητες για τον Όμιλο ΟΤΕ. Μέσα σ' έναν κόσμο απεριόριστων ψηφιακών επιλογών, ο Όμιλος συνδέει τους ανθρώπους, επιδιώκοντας να βελτιώσει την ποιότητα ζωής τους. Μέσω του δικτύου και της τεχνολογικής υποδομής του Ομίλου, οι άνθρωποι μπορούν να επικοινωνούν και να ψυχαγωγούνται, ενώ

τα ψηφιακά προϊόντα και οι υπηρεσίες του κάνουν την καθημερινή τους ζωή απλούστερη και ευκολότερη. Ο Όμιλος ΟΤΕ αποτελεί τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, και τον μεγαλύτερο τηλεπικοινωνιακό πάροχο της χώρας. Σε αυτό το πλαίσιο, αναπτύσσει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, προσφέροντας περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη για όλους.

Κοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων ατόμων όλων των ηλικιών, προσφέροντας σε όλους ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες. Ο Όμιλος στοχεύει να καταστήσει την τεχνολογία προσβάσιμη σε όλους, να γεφυρώσει το ψηφιακό χάσμα και να διαμορφώσει ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στην ψηφιακή εποχή. Υλοποιεί πληθώρα πρωτοβουλιών κοινωνικής συνεισφοράς και εταιρικού εθελοντισμού με στόχο να παρέχει στήριξη στις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, τα παιδιά, τον τομέα της εκπαίδευσης, τις τοπικές κοινότητες, την επιχειρηματικότητα, τον πολιτισμό και τον αθλητισμό.

Κλίμα 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 (όπως η διαχείριση ενέργειας και εκπομπών) και η συνεχής ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του. Βασικοί άξονες της περιβαλλοντικής στρατηγικής του είναι η συμμετοχή του στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής (όπως η διαχείριση ενέργειας και εκπομπών) 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.



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Οι προσπάθειες, οι δράσεις και οι δεσμεύσεις του Ομίλου ΟΤΕ σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης επικεντρώνονται σε **τέσσερις στρατηγικές προτεραιότητες**, οι οποίες είναι ευθυγραμμισμένες με αυτές του Ομίλου Deutsche Telekom:



ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΟΥΔΕΤΕΡΟΤΗΤΑ

Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από την λειτουργία του Ομίλου και σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας.



ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Εξοικονόμηση φυσικών πόρων και προώθηση των αρχών κυκλικής οικονομίας σε όλη την αλυσίδα αξίας.



ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗ & ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

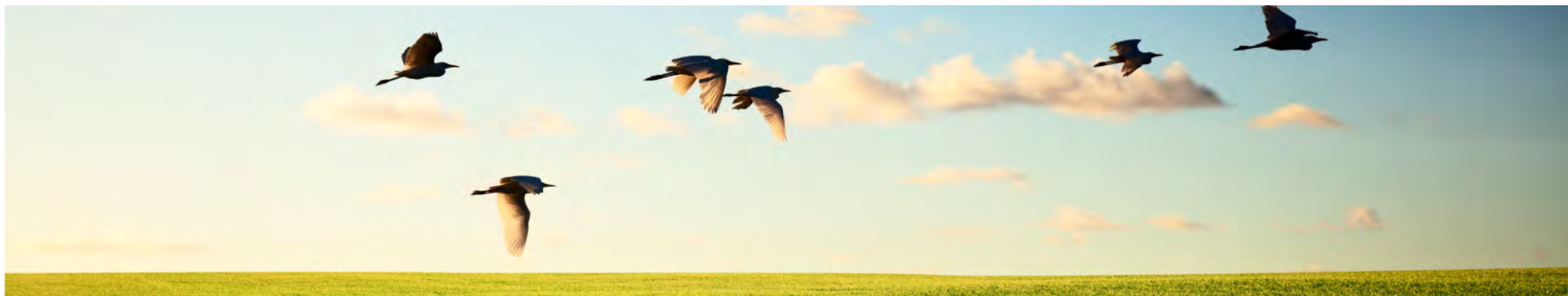
Εταιρική κουλτούρα και καθημερινή πρακτική του Ομίλου ΟΤΕ που προάγει τις αξίες της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης.



ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Καθοριστική συμβολή του Ομίλου ΟΤΕ στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας και ταυτόχρονη διασφάλιση της ισότιμης συμμετοχής όλων στον ψηφιακό κόσμο.





ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ:

ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΟΥΔΕΤΕΡΟΤΗΤΑ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

Το κλίμα αλλάζει, η μέση θερμοκρασία του πλανήτη αυξάνεται και απαιτείται άμεσα δράση σε παγκόσμιο επίπεδο. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να ελαχιστοποιήσει τις αρνητικές επιπτώσεις των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων στο κλίμα, αλλά και να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που προσφέρει η ψηφιοποίηση για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος έχει θεσπίσει στρατηγική για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, σε όλη την αλυσίδα αξίας του. Οι βασικοί πυλώνες της στρατηγικής είναι: εκπομπές αλυσίδας αξίας, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, ενεργειακή αποδοτικότητα και προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ (ICT) με θετικές επιπτώσεις στην προστασία του κλίματος για τους πελάτες.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στους στόχους κλιματικής αλλαγής του Ομίλου της Deutsche Telekom:

- **Μηδενισμός (net-zero) των άμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας (scope 1 & scope 2)**, συμπεριλαμβανομένης της μείωσης των εκπομπών έως 95% μέχρι το 2025.
- **100% χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ)** για την κατανάλωση ηλεκτρισμού (από το 2021 και έπειτα).
- **25% μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών (scope 3) ανά πελάτη** (2017-2030)
- **Μηδενισμός (net-zero) ανθρακικού αποτυπώματος** σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας (scope 1, 2 & 3) έως το 2040.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022

-89%

ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2017

100%

ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΑΠΟ ΑΠΕ (ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ)

-3%¹

ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ, ΕΝΩ Η ΚΙΝΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΚΑΤΑ 26% ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2021

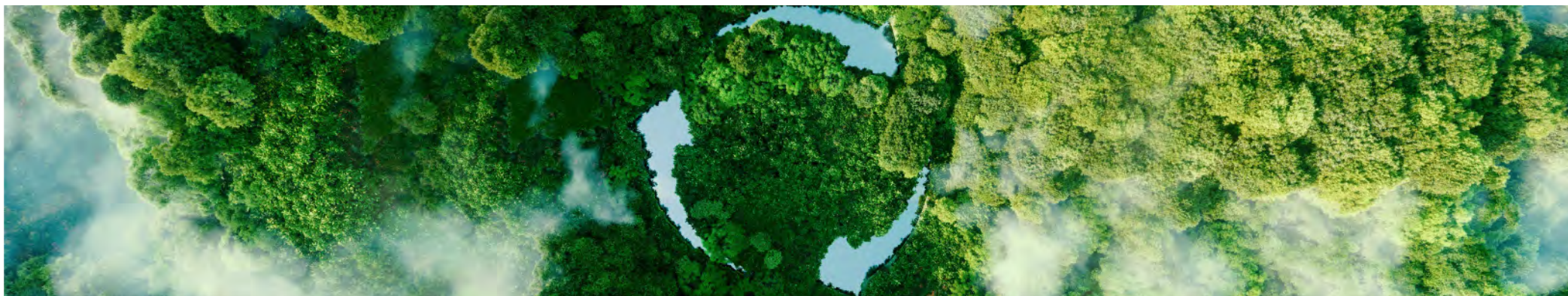
300¹

ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΟΧΗΜΑΤΑ ΕΧΟΥΝ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΘΕΙ ΜΕ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΡΗΕV², ΕΝΩ 33 ΒΕV³ ΜΙΣΘΩΘΗΚΑΝ ΠΡΟΣΦΑΤΑ

1 Τα στοιχεία αφορούν στον Όμιλο ΟΤΕ στην Ελλάδα

2 Plug-in Electric Vehicles

3 Battery Electric Vehicles



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ:

ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

Για τον Όμιλο ΟΤΕ, η διατήρηση και η αποδοτικότερη χρήση των φυσικών πόρων αποτελεί βασική προτεραιότητα. Ο Όμιλος εφαρμόζει μια ολιστική προσέγγιση, η οποία ενσωματώνει τις έξι θεμελιώδεις αρχές κυκλικής οικονομίας: σχεδιασμός, παραγωγή, χρήση, επισκευή, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση. Η προσέγγιση αυτή, καλύπτει τόσο τη λειτουργία του Ομίλου (δίκτυο τηλεπικοινωνιών, κέντρα δεδομένων, στόλος, γραφεία και καταστήματα), όσο και την αλυσίδα αξίας του. Οι πρωτοβουλίες και οι δράσεις που υλοποιούνται αφορούν σε θέματα από τον σχεδιασμό των προϊόντων, των βιώσιμων προϊόντων και συσκευασιών, μέχρι τη βιώσιμη διαχείριση των αποβλήτων ΤΠΕ (ICT) και των λοιπών αποβλήτων.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ

- **Μηδενικά απόβλητα ΤΠΕ¹** σε χώρους υγειονομικής ταφής
- **Συλλογή ~400.000 κινητών συσκευών²** μέσω προγραμμάτων «Take Back» με στόχο την ανακύκλωση ή ανακατασκευή τους (2022-2024).
- **100% βιώσιμες συσκευασίες³** για: α) τις νέες συσκευές⁴ που φέρουν το εμπορικό σήμα COSMOTE από τα μέσα του 2022, β) τα smartphones τρίτων που θα πωλούνται από την εταιρεία έως το 2025
- **25% μείωση της χρήσης χαρτιού (2020-2023)⁵**

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022



100%

ΒΙΩΣΙΜΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΤΠΕ¹



>730.000

ΤΕΜ. ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ⁴ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ² ΣΥΛΛΕΧΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ «TAKE BACK» ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ Η ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΤΟΥΣ



~4,4 εκατ.

ΕΚΑΤ. ΦΥΛΛΑ ΧΑΡΤΙ (22t)⁵ ΜΕΙΩΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020



>1,1 εκατ.

ΤΕΜ. ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ⁶ ΑΠΟΦΕΥΧΘΗΚΑΝ ΣΕ ΚΤΙΡΙΑ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



1n

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΜΕ ΒΙΩΣΙΜΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ, ΠΟΥ ΦΕΡΕΙ ΤΗΝ ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΗΣ COSMOTE

1. Απόβλητα που παράγονται από το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, το δίκτυο καταστημάτων, τα κτίρια και data centers

2. Κινητά Τηλέφωνα (Smartphones, Αιθά Τηλέφωνα), Σταθερά Τηλέφωνα (εναύρματα και ασύρματα), Notebook/Laptop, Tablet, Wearables, Φορτιστές/Powerbank & Αξεσουάρ

3. Επικαιροποιημένος στόχος σε ευθυγράμμιση με τον σχετικό του Ομίλου DT

4. Π.χ. routers & αποκωδικοποιητές τηλεόρασης

5. Η δέσμευση και τα στοιχεία αναφέρονται σε ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, COSMOTE E-Value, GERMANOS

6. Πλαστικά μπουκάλια, ποτήρια, καλαμάκια, περιέκτες τροφίμων και μαχαιροπήρουνα μιας χρήσης



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ:

ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

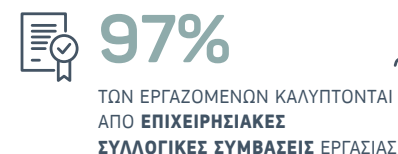
ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα βιώσιμο, αποδοτικό και τεχνολογικά προηγμένο εργασιακό περιβάλλον για τους ανθρώπους του. Σε αυτό το πλαίσιο, έχει διαμορφώσει μια εταιρική κουλτούρα που αγκαλιάζει και προωθεί τις αξίες της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης, διασφαλίζοντας παράλληλα μηδενική ανοχή στις διακρίσεις. Η ολιστική προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνει τη δίκαιη απασχόληση, το πλαίσιο αμοιβών και παροχών, τη συνεργατική σχέση με τους εργαζομένους του, τα συνδικάτα και τους εκπροσώπους των εργαζομένων, καθώς και στοχευμένες πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης. Για το σκοπό αυτό, οι Πολιτικές και οι δράσεις αγγίζουν όλες τις πτυχές της καθημερινότητας των εργαζομένων, ενσωματώνοντας τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη σε όλες τις εργασιακές πρακτικές.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ

- **Τουλάχιστον 30%** των ανώτερων και ανώτατων διευθυντικών θέσεων του Ομίλου να καλυφθούν από **γυναίκες** μέχρι το 2024*
- **Περαιτέρω προώθηση των αξιών της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης στον Όμιλο**, μέσω στοχευμένων δράσεων για όλους τους εργαζομένους και τους επικεφαλείς επιχειρησιακών μονάδων (πρόγραμμα Mentoring για γυναίκες, ειδικά e-learning για όλους τους εργαζόμενους)

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022



*Αφορά σε Διευθυντές, Executive Directors, Chief Officers στις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, Γερμανός, CTS, COSMOTE E-Value, OTE Academy



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ:

ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

Με σύμμαχο την τεχνολογία, ο Όμιλος ΟΤΕ βελτιώνει συνεχώς το αποτύπωμά του στην κοινωνία και δημιουργεί τις βάσεις για βιώσιμη ανάπτυξη. Με όραμά του μια ψηφιακή κοινωνία για όλους, επενδύει σε υπερσύγχρονα δίκτυα και υλοποιεί μικρά και μεγάλα ICT έργα, συμβάλλοντας καθοριστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Επιπλέον, υλοποιώντας στοχευμένες δράσεις και παρέχοντας τα κατάλληλα εργαλεία, παίζει καθοριστικό ρόλο στη ψηφιακή συμπερίληψη όλων των πολιτών. Με τον τρόπο αυτό, ο Όμιλος παρέχει τα κατάλληλα μέσα, συμβάλει στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων, ενώ, ταυτόχρονα, προωθεί την υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ

- **90% πανελλαδική πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου 5G** μέχρι το τέλος του 2023
- **1,4 εκατ. νοικοκυριά και επιχειρήσεις με πρόσβαση σε υποδομή οπτικής ίνας μέχρι το σπίτι (FTTH)** έως το τέλος του 2023
- **3 εκατ. νοικοκυριά και επιχειρήσεις με πρόσβαση σε υποδομή οπτικής ίνας μέχρι το σπίτι (FTTH)** έως το τέλος του 2027
- **Θετική επίδραση στη ζωή περίπου 15 εκατ. ανθρώπων** μέσω πρωτοβουλιών ψηφιακής ένταξης

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022



910.000

ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΙΧΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ ΜΕΧΡΙ ΤΟ ΣΠΙΤΙ (FTTH)



99%

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ 4G



>80%

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ 5G



~6,5 εκατ.

ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ



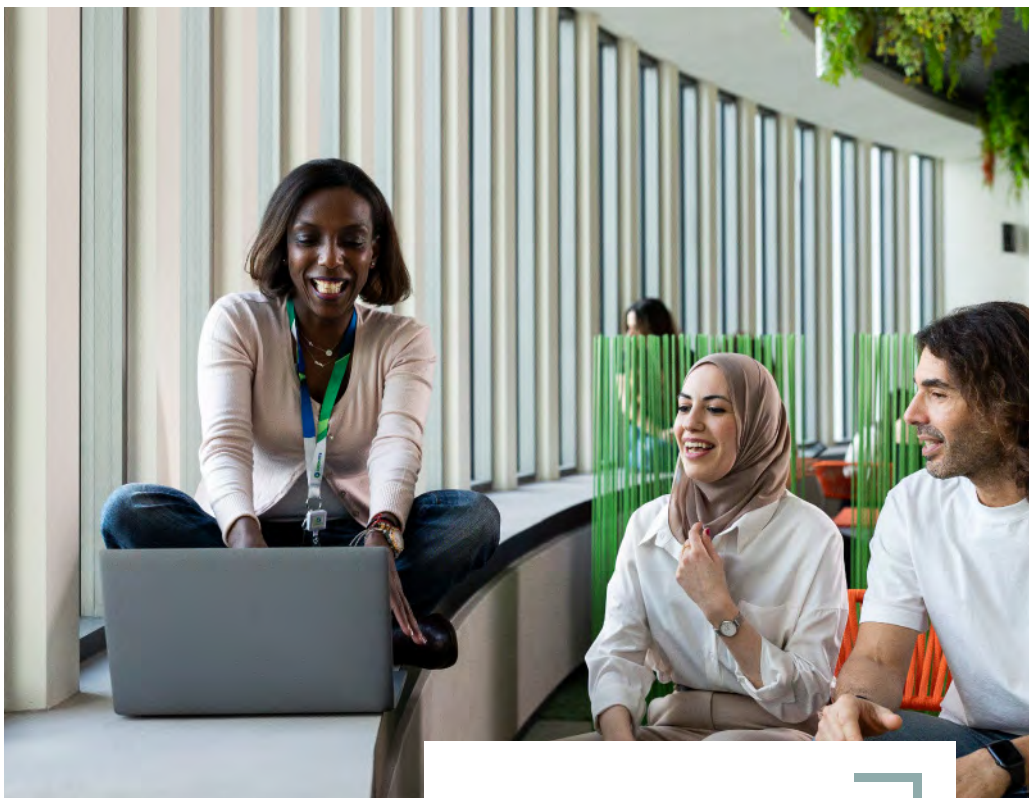
>200.000

ΜΑΘΗΤΕΣ & ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΕΧΟΥΝ ΑΝΑΠΤΥΞΕΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΜΠΟΤΙΚΗΣ ΑΠΟ ΤΟ 2014



>59.000

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΕΧΟΥΝ ΑΝΑΠΤΥΞΕΙ ΝΕΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ #GROWYOURBUSINESS ΑΠΟ ΤΟ 2017



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΕΒΕΤΑΙ ΤΗ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ

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, τους οποίους 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 κουλτούρα, 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 μελλοντικές 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.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ & ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ & DT EUROPE



Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου ΟΤΕ, Μιχάλης Τσαμάς, έχει αναλάβει ηγετικό ρόλο στη διαδικασία εφαρμογής της ESG Στρατηγικής 2021-2024 της DT Europe. Η DT Europe υλοποιεί το 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. Έτσι, το 2021, θεσπίστηκε ένα κοινό πλαίσιο για τους δύο βασικούς άξονες της στρατηγικής, την «Ψηφιακή Ένταξη» και την «Προστασία του Περιβάλλοντος», εντός τους οποίου καθορίστηκαν συγκεκριμένες δεσμεύσεις, συνοδευόμενες από βασικούς δείκτες επιδόσεων και ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους για την Deutsche Telekom Europe.

Το 2022, η εφαρμογή της στρατηγικής συνεχίστηκε, ενώ οι αντίστοιχες δεσμεύσεις και στόχοι ελέγχθηκαν και ενισχύθηκαν, πέραν των περαιτέρω μέτρων ευθυγράμμισης που υιοθετήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ



ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν στο Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, για 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.



Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ φιλοδοξεί να γίνει ο κορυφαίος πάροχος ψηφιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Για τον σκοπό αυτό, τα τελευταία χρόνια, εφαρμόζεται και λειτουργεί στην εταιρεία ένα Πρόγραμμα Ψηφιακού Μετασχηματισμού 360° με 3 κεντρικούς πυλώνες: τους Πελάτες, το Δίκτυο και την Εταιρεία.



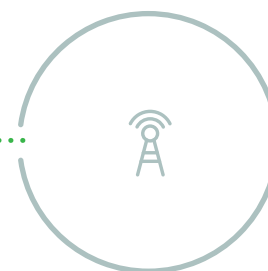
ΠΕΛΑΤΕΣ

- Μέσω του Mobile App και του Digital ID, κάθε πελάτης αποκτά πρόσβαση και διαχειρίζεται τους λογαριασμούς και τις υπηρεσίες Ομίλου ΟΤΕ που χρησιμοποιεί (συμπ. e-bill, e-sales).
- Πλήθος «μη βασικών» ψηφιακών υπηρεσιών μέσω των ψηφιακών σημείων επαφής που έχουν στη διάθεσή τους οι πελάτες (COSMOTE Insurance, Box, κτλ).
- Μια νέα υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών, η Payzy από την COSMOTE, τέθηκε επιτυχώς σε ισχύ το 2022.
- «COSMOTE ΝΕΟ»: ένα καινοτόμο ολοκληρωμένο ψηφιακό προϊόν τηλεπικοινωνίας, το οποίο προσφέρει επίσης ψηφιακό onboarding πελατών.
- Στρατηγική πολυκαναλικού συστήματος που προσφέρει μοναδική εμπειρία και νέα «ταξίδια» πελατών μέσα από τα σημεία επαφής.
- Εξατομικευμένο περιεχόμενο, ειδικά προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τις επιθυμίες του κάθε πελάτη.



ΕΤΑΙΡΕΙΑ

- Ψηφιακά εργαλεία προσβάσιμα παντού και από οποιαδήποτε συσκευή, για να διευκολύνουν την online εργασία και συνεργασία.
- Απλοποίηση, ενοποίηση, αυτοματοποίηση και cloudification (μεταφορά και αποθήκευση στο cloud) των εσωτερικών διαδικασιών και των λειτουργιών.
- Δημιουργία ενοποιημένων ροών εργασίας δίχως «ψηφιακά χάσματα» για τη μείωση της χρήσης χαρτιού και της γραφειοκρατίας στην εργασία.
- Λιτές και ευέλικτες μέθοδοι εργασίας που περιορίζουν την οργανωτική πολυπλοκότητα - εισαγωγή της μεθοδολογίας Agile σε πολλές λειτουργίες του οργανισμού.
- Δια βίου εκπαίδευση των εργαζομένων –με την εξέλιξη της τεχνολογίας, οι ανάγκες και το αντικείμενο της εργασίας υφίστανται αλλαγές.
- Νοοτροπία ανάπτυξης και καινοτομίας.



ΔΙΚΤΥΟ

- Απόσυρση παλαιών πλατφόρμων 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 με τη χρήση AI.
- Ο φόρτος εργασίας του δικτύου μεταφέρεται στο Cloud.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2022

ΕΛΛΑΔΑ

98%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ
ΚΙΝΗΤΗΣ (MOBILE APP) ΤΗΣ COSMOTE ΜΕ**>3,7 εκατ. πελάτες****79%**

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ E-BILL

44%ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
E-TOP UPΝέα εμπειρία με
δυνατότερες διάδρασης
και φιλική προς τον
χρήστη

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

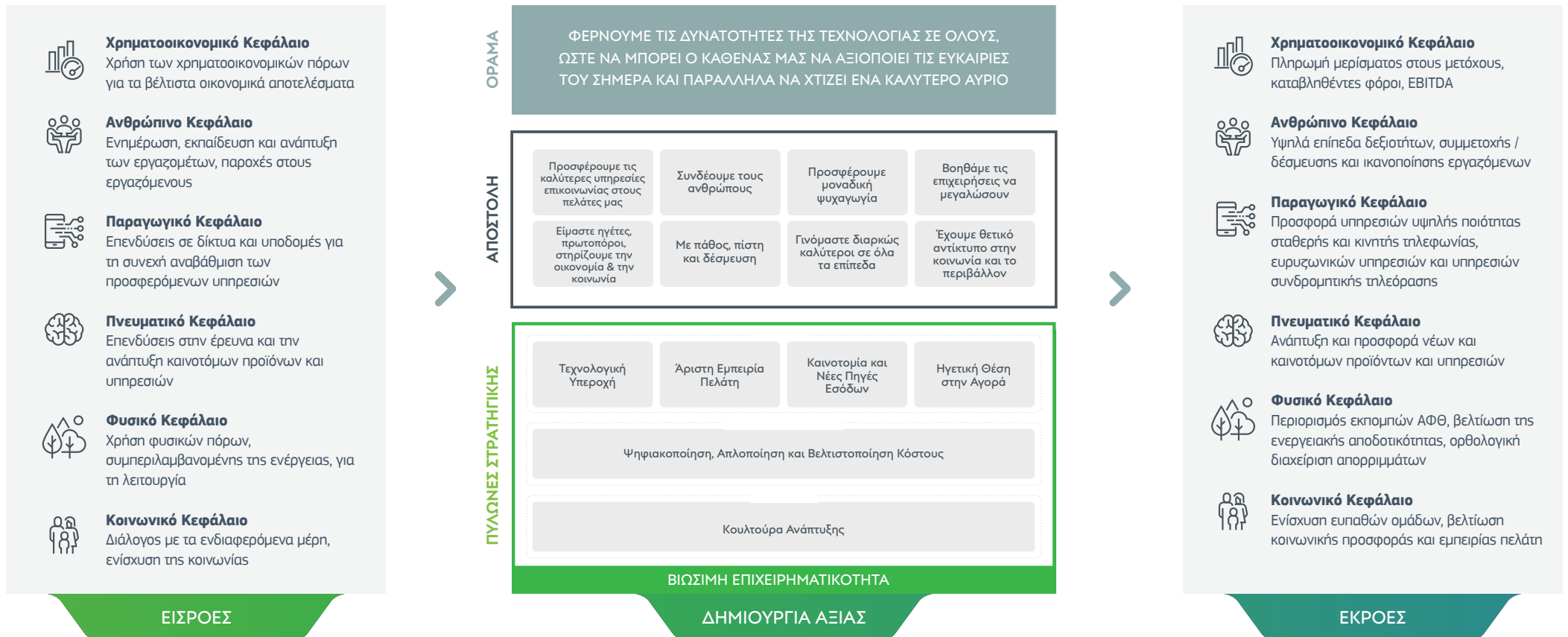
600χιλ.

ΠΕΛΑΤΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ
ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ **OneApp****80%**ΤΩΝ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ E-BILLενώ 50% των πελατών B2B έχουν
ενεργοποιήσει τη δυνατότητα έκδοσης
ηλεκτρονικού λογαριασμού

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 σε ένα μοντέρνο Ψηφιακό Πάροχο Τηλεπικοινωνιών (Digital Telco) επενδύοντας σε υποδομές και τεχνολογία Gigabit. Ο Όμιλος σκοπεύει να πετύχει την ψηφιακή του μετάβαση βασιζόμενος στους στρατηγικούς πυλώνες που ενσωματώνουν τις βασικές αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, με σκοπό τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους μέσω της τεχνολογίας.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΠΥΛΩΝΕΣ 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 πάροκος στην Ελλάδα που έφερε τις υπηρεσίες 5G σε ταχύτητες που ξεπερνούν το 1Gbps, πετυχαίνοντας 80% εγχώρια πληθυσμιακή κάλυψη έως το τέλος του 2022. 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 δράσεων 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 υπεύθυνα 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 υπεύθυνα και αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων και στη μείωση των παραγόμενων αποβλήτων. Ταυτόχρονα, εγκαινιάζουμε «μη βασικές» ψηφιακές υπηρεσίες, όπως οι ηλεκτρονικές πληρωμές, η ηλεκτρονική ασφάλιση και η παραγγελία και παράδοση φαγητού.

ΗΓΕΤΙΚΗ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Αξιοποιούμε το δυνατό εμπορικό σήμα της COSMOTE, το ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων μας και το δίκτυο πωλήσεών μας. Παρέχουμε συνδυαστικές υπηρεσίες, επεκτείνοντας με αυτόν τον τρόπο την πελατειακή μας βάση και βελτιώνοντας τον βαθμό αφοσίωσης των πελατών. 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 ανοιχτό τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και ακολουθούμε πρακτικές προληπτικής διακυβέρνησης και υπεύθυνες διαχειρίσεις εφοδιαστικής αλυσίδας.

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ, ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

Μετατρέπουμε την εταιρία σε ένα 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 προσπάθειες μας αποσκοπούν στη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος και στη βελτίωση της ενεργειακής 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, προωθώντας ένα ισότιμο και χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλον που σέβεται και προάγει τη διαφορετικότητα καθώς και δοκιμάζοντας και αξιολογώντας νέα μοντέλα εργασίας (απομακρυσμένα, ευέλικτα, κλπ.)

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 μετάβαση 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.



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, κινητή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες, συνδρομητική τηλεόραση και ολοκληρωμένες λύσεις ΤΠΕ. Πέρα από τις βασικές του τηλεπικοινωνιακές δραστηριότητες, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα δραστηριοποιείται στους τομείς των θαλάσσιων 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**.



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
- Ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ. ηλεκτρονικές πληρωμές)

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.



Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

Πληρωμή μερίσματος στους μετόχους, καταβληθέντες



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

Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενίσχυση της κοινωνίας.

ΕΙΣΡΟΕΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

ΕΚΡΟΕΣ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Δημιουργία Αξίας - Σημαντικά Επιτεύγματα 2022

Το 2022, ο Όμιλος σημείωσε μεγάλη επιτυχία, καταγράφοντας εξαιρετικά αποτελέσματα. Παρακάτω παρουσιάζονται βασικά στοιχεία σχετικά με τις επιδόσεις του Ομίλου.



ΕΙΣΡΟΕΣ



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

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 2022

4.847 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.

>1.130 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

έλαβαν υπηρεσίες ψυχολογικής στήριξης και συμβουλευτικής από ψυχολόγους..

~17.097 ΩΡΕΣ

εκπαίδευσης σε θέματα υγείας και ασφάλειας.

1.104 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 2022

14.629 ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

εργαζομένων σε προγράμματα εκπαίδευσης του Ομίλου ΟΤΕ

11,8 ΩΡΕΣ

εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

€508.750

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

5.798 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 2022

100% ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΑΠΟ ΑΠΕ

(Εγγυήσεις Προέλευσης και Απευθείας Προμήθεια)

30,6 GWH

εξοικονόμηση ενέργειας

11,3 kt CO₂ eq

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

21% 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 2022

1.480 ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

προμηθευτών, συμβούλων και συνεργατών διενεργήθηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ

4,5% ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΟ ΧΑΣΜΑ

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

97% ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

του Ομίλου ΟΤΕ καλύπτονται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας

80% ΚΑΙ 78%

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 προωθήσει την έρευνα και την καινοτομία, ώστε να παράγει πολλαπλά οφέλη για τους πελάτες, τους εργαζομένους και την κοινωνία.

Σημαντικά στοιχεία 2022

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

έχουν εγκατασταθεί σε όλη την Ελλάδα

80% ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ

του δικτύου COSMOTE 5G

99%/4G

πληθυσμιακή κάλυψη στην Ελλάδα

>100 ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

σε ερευνητικά προγράμματα από το 2009



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 2022

88% ΤΩΝ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ (5.633 t)

ανακυκλώθηκε ή επαναχρησιμοποιήθηκε

195.500 ΣΥΣΚΕΥΕΣ

ανακατασκευάστηκαν στη μονάδα ανακατασκευής τερματικού εξοπλισμού του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα

1,1 ΕΚΑΤ. ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

δεν χρησιμοποιήθηκαν (Ελλάδα)

25 t ΚΙΝΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ

συλλέχθηκαν και ανακυκλώθηκαν

8% 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 2022

89% ΜΕΙΩΣΗ

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

30,6 GWh

εξοικονόμηση ενέργειας

100% ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

21% ΒΕΛΤΙΩΣΗ

της έντασης των εκπομπών μεταφοράς δεδομένων (μέθοδος market based)

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΔΙΑΡΚΗΣ ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΗΓΕΤΗΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΠΟΡΟΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ,

μία σύγχρονη και δυναμική εταιρεία υψηλής απόδοσης, ένας ψηφιακός ηγέτης στη νέα εποχή που παρέχει σταθερά άριστη εμπειρία στους πελάτες του χάρη στην τεχνολογική του υπεροχή.

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 παρέχει στους πελάτες άριστες υπηρεσίες, χάρη στην τεχνολογική υπεροχή των δικτύων νέας γενιάς που διαθέτει (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 πιο 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 με ψηφιακές δεξιότητες.

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

Κύριοι Στόχοι για το 2023

Ο ΟΤΕ παραμένει σταθερά προσηλωμένος στην βιώσιμη και κερδοφόρα ανάπτυξη του. Για το 2023, εκτός από την επίτευξη των ετήσιων επιχειρηματικών στόχων του, ο Όμιλος θα επιδιώξει την μακροπρόθεσμη εξέλιξή του. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην επιτάχυνση της ανάπτυξης του δικτύου FTTH, στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό 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.

ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟ 2023
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΕΡΟΧΗ

- Επιτάχυνση ανάπτυξης Δικτύων Οπτικών Ινών (FTTH)
- Επέκταση της πληθυσμιακής κάλυψης και εισαγωγή νέων δυνατοτήτων στο δίκτυο 5G
- Κατασκευή δικτύου οπτικών ινών για έργο Ultra Fast Broadband (UFBB)

ΑΡΙΣΤΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

- Ψηφιακός μετασχηματισμός Πελατών:
 - Πολυ-καναλικότητα
 - Νέες λειτουργίες στα apps
 - Βελτίωση των υπηρεσιών παραγγελιοληψίας - διαχείρισης παραπόνων
 - Προώθηση online πωλήσεων
- Πρόγραμμα μείωσης φόρτου πρώτης γραμμής
- Ψηφιακή προγνωστική παρακολούθηση της λειτουργίας των δικτύων

ΝΕΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΣΟΔΩΝ

- Έργα ICT
 - Δημόσιος & ιδιωτικός τομέας, Έργα ΕΕ
 - Λύσεις Cloud
 - IoT - Έξυπνες πόλεις - Κατετοποιημένες λύσεις
- Ανάπτυξη «μη βασικών» ψηφιακών υπηρεσιών COSMOTE Insurance, BOX, Payzy by COSMOTE Payments

ΗΓΕΤΙΚΗ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

- Αξιοποίηση υπεροχής του brand COSMOTE
- Αναβάθμιση πελατών σε μεγαλύτερες ταχύτητες στη Σταθερή και προσφορά περισσότερων data στην Κινητή
- Νέες συνδυαστικές υπηρεσίες FMC
- Ανάπτυξη COSMOTE TV OTT
- Ανάπτυξη υπηρεσιών Χονδρικής Οπτικών Ινών

ΨΗΦΙΑΚΟΠΟΙΗΣΗ, ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

- Απλοποιημένο και ευέλικτο μοντέλο λειτουργίας (εισαγωγή μεθοδολογίας Agile)
- Ψηφιακός Μετασχηματισμός Εταιρείας και Δικτύου
- Προγράμματα εξοικονόμησης κόστους
- Συνέργειες στις Προμήθειες με τον Όμιλο Deutsche Telekom

ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

- Εισαγωγή και αξιολόγηση νέων μοντέλων εργασίας (Agile, Τηλε-εργασίας)
- Επανεκπαίδευση / Αναβάθμιση ψηφιακών δεξιοτήτων
- Υιοθέτηση κουλτούρας ανάπτυξης & καινοτομίας
- Προώθηση των δραστηριοτήτων ESG για την επίτευξη των στόχων
- Υιοθέτηση πολιτικών για την προώθηση της ισότητας, της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης στον εργασιακό μας χώρο

ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

ΣΤΟΧΟΙ ESG ΓΙΑ ΤΟ 2022



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 πρόοδό 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 2022, παρουσιάστηκαν 29 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 96.5% έχουν επιτευχθεί πλήρως ή μερικώς ή βρίσκονται σε εξέλιξη, αντανακλώντας τη 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 2023



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Κλιματική Ουδετερότητα

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

- Μηδενισμό (net-zero) των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας με ταυτόχρονη μείωση των εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας έως 95% έως το 2025. (2017-2025).
- 100% κάλυψη των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) (από το 2021 και μετά).
- 25% μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών ανά πελάτη για εκπομπές που αφορούν τις αλυσίδες αξίας (2017-2030).
- Μηδενισμό (net-zero) των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε όλη την αλυσίδα αξίας έως το 2040.

Κυκλική Οικονομία

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» (2022-2024).

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Προγράμματα ανάκτησης τερματικού εξοπλισμού: διατήρηση της βιώσιμης διαχείρισης (από το 2022 και μετά).

Βιώσιμες πρακτικές στη συσκευασία προϊόντων³

Όμιλος ΟΤΕ: 100% βιώσιμες συσκευασίες⁴ για: α) τις νέες συσκευές⁵ που φέρουν το εμπορικό σήμα COSMOTE από τα μέσα του 2022, β) τα smartphones τρίτων που θα πωλούνται από την εταιρεία έως το 2025

Μείωση χρήσης χαρτιού

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: 25% μείωση της χρήσης χαρτιού (2020-2023)

Zeroplastic

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Διατήρηση της κατάργησης των πλαστικών μιας χρήσης⁶ σε όλα τα κεντρικά κτίρια

Άλλες περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες

COSMOTE: Εγκατάσταση 1 πρόσθετου σταθμού μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού (H/M) πεδίου.

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

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

3. Μη εφαρμόσιμος στόχος για την Telekom Romania Mobile Communications.

4. Επικαιροποιημένος στόχος σε ευθυγράμμιση με τον σχετικό του Ομίλου DT

5. π.χ. routers & αποκωδικοποιητές τηλεόρασης

6. Πλαστικά μπουκάλια, ποτήρια, καλαμάκια, περιέκτες τροφίμων και μαχαίροπύρινα μιας χρήσης.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Εργαζόμενοι

ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕ Globe, COSMOTE E-Value, ΟΤΕ Academy:

Τουλάχιστον 30% των ανώτερων και ανώτατων διευθυντικών θέσεων¹ του Ομίλου να καλυφθούν από γυναίκες μέχρι το 2024.

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Έμφαση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της νέας ψηφιακής εποχής και δημιουργία κουλτούρας ψηφιακής μάθησης - Το ποσοστό προγραμμάτων ψηφιακής εκπαίδευσης να ανέλθει στο 70% το 2023.

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Δείκτης Υγείας² έως 98% για το 2023.

ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, ΓΕΡΜΑΝΟΣ:

Μείωση του συνολικού αριθμού εργατικών ατυχημάτων (σε σύγκριση με το 2022).

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:

α) Πρόγραμμα Mentoring για Γυναίκες: Ο σχεδιασμός του προγράμματος ολοκληρώθηκε και το πρόγραμμα αναμένεται να υλοποιηθεί εντός του 2023.

β) Συμμετοχή στην πρωτοβουλία για τις Αρχές Ενδυνάμωσης των Γυναίκων (Women's Empowerment Principles – WEPs) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.

ΟΤΕ-COSMOTE: Ολοκλήρωση του agile μετασχηματισμού έως τα τέλη του 2024 (στο πεδίο εφαρμογής βρίσκονται οι Εμπορικές λειτουργίες):

α) Σχεδιασμός ενός agile οργανωτικού μοντέλου, με αναγνώριση των σχετικών ρόλων και των αντίστοιχων αλληλεξαρτήσεων.

β) Δημιουργία μιας agile κουλτούρας και προσαρμογή του μοντέλου εργασίας σε ένα πιο ευέλικτο λειτουργικό μοντέλο.

Πελάτες

ΟΤΕ-COSMOTE: Δυνατότητα εξ αποστάσεως πώλησης των υπηρεσιών μέσω των ψηφιακών μας καναλιών, χωρίς φυσική αλληλεπίδραση μέχρι το 2023.

ΟΤΕ-COSMOTE: Αύξηση της διείσδυσης της ψηφιακής αυτοεξυπηρέτησης (Digital Self-Care) στην πελατιακή βάση ώστε να παρέχουμε μια διαδραστική, εύκολη και απλοποιημένη εμπειρία η οποία θα επιτρέψει στους πελάτες να μεγιστοποιήσουν την αξία που λαμβάνουν από προϊόντα / υπηρεσίες (customer success) μέχρι το 2023.

Κοινωνία

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

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Ενίσχυση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά με στόχο την ανάπτυξη δεξιοτήτων STEM, εντός του 2023. Για το 2023, τα εκπαιδευτικά προγράμματα STEM του Μουσείου απευθύνονται σε περίπου 1.200 επωφελούμενους (μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου και παιδιά ηλικίας 6 έως 12 ετών).

1. Αφορά σε Διευθυντές, Executive Directors και Chief Officers

2. Περιλαμβάνει όλες τις ασθένειες, εκτός της εγκυμοσύνης, συμπεριλαμβανομένης της ασθένειας λόγω ατυχημάτων

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Εταιρικοί Κίνδυνοι & Κανονιστική Συμμόρφωση

Όμιλος ΟΤΕ: Ανάπτυξη Βασικών Δεικτών Κινδύνου (Key Risk Indicators - KRIs), 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: Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και των επιχειρηματικών εταίρων σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης (εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις για την απόκτηση βασικών γνώσεων σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης/ Καταπολέμησης της Διαφθοράς/Διαχείρισης Συγκρούσεων Συμφερόντων, 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 2024.

Όμιλος ΟΤΕ: Υποβολή υποψηφιότητας για το βραβείο «World's Most Ethical Companies» για μια συνδεδεμένη εταιρεία και υποβολή υποψηφιότητας για το βραβείο ICA για τον ΟΤΕ, εντός του 2023.

Όμιλος ΟΤΕ: Επιβεβαίωση, από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, ότι οι εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, Γερμανός, EVALUE και CTS εφαρμόζουν τις κατευθυντήριες γραμμές εταιρικής διακυβέρνησης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37000:2021 «Διακυβέρνηση Οργανισμών» έως το 2023.

Όμιλος ΟΤΕ: Επικαιροποίηση των απαιτήσεων των Πολιτικών & Διαδικασιών Διαχείρισης Τρίτων Μερών Ομίλου ΟΤΕ, έως το 2024.

Όμιλος ΟΤΕ: Επικαιροποίηση, εντός του 2023, των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών του Ομίλου ΟΤΕ σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του προτύπου ISO 37002:2021 «Συστήματα Διαχείρισης Καταγγελιών».

Όμιλος ΟΤΕ: Εφαρμογή, έως το 2023, ηλεκτρονικού μπρώου όλων των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης που χρησιμοποιεί η κάθε εταιρεία, είτε στο πλαίσιο της κατάρτισης προφίλ καταναλωτή είτε στο πλαίσιο της αξιολόγησης όλων των εργαζομένων ή φυσικών προσώπων που συνεργάζονται με αυτήν (υποχρεωτική δύναμη του νόμου 4961/2022).

Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση, έως το 2024, του προγράμματος δέουσας επιμέλειας για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων όσον αφορά την εφοδιαστική αλυσίδα.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ



Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων, το οποίο είναι πιστοποιημένο κατά 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 των 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 2022, πραγματοποιήθηκε ανάλυση

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.

ουσιαστικών θεμάτων ακολουθώντας δύο διαστάσεις (double materiality) και σύμφωνα με την ενοποιημένη μεθοδολογία του Ομίλου σχετικά με τη διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων, βάσει βέλτιστων πρακτικών. Με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου και των ενδιαφερόμενων μερών, εντοπίστηκαν τα πιο σημαντικά θέματα, λαμβάνοντας υπόψη

κινδύνους και ευκαιρίες, όπως και τη θετική και την αρνητική επίπτωση που σχετίζεται με τα θέματα αυτά. Η ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων αποτελεί ένα σημαντικό σημείο διαλόγου και κατανόησης των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων αξιοποιούνται στον προγραμματισμό

δράσεων και στον σχεδιασμό της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπρόσθετα, τα πιο ουσιώδη θέματα συμπεριλαμβάνονται στον χάρτη κινδύνων. Αναλυτικές πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα **Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων**.

Το Διοικητικό Συμβούλιο και η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ εκτιμούν συνεχώς τον πιθανό αντίκτυπο τυχόν αλλαγών στο μακροοικονομικό και χρηματοπιστωτικό 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 31 Δεκεμβρίου 2022.

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 τη μείωσή τους παρουσιάζονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022**.

Πανδημική Κρίση: Covid-19

Το πρώτο εξάμηνο του 2022, η πανδημία της COVID – 19 παρουσίασε διακυμάνσεις, ξεκινώντας με όξυνση στην αρχή του έτους και βαίνοντας μειούμενη τον Μάιο και τον Ιούνιο 2022, ενώ και η συνεχώς αυξανόμενη εμβολιαστική κάλυψη του πληθυσμού αποτέλεσε μία επιπλέον ασπίδα προστασίας. Κατά το πρώτο τετράμηνο του 2022, παρατηρήθηκε αύξηση των κρουσμάτων του κορονοϊού, εξαιτίας της ευρείας διάδοσης των μεταλλάξεων του στελέχους Omicron του SARS-CoV-2, η οποία ξεκίνησε από την περίοδο των εορτών των Χριστουγέννων του προηγούμενου έτους. Ως εκ τούτου, η εφαρμογή των περιοριστικών μέτρων στην Ελλάδα, για την προστασία του πληθυσμού από την πανδημία συνεχίστηκε. Το δεύτερο εξάμηνο του 2022 χαρακτηρίστηκε από την σταδιακή άρση των περιοριστικών μέτρων και επιστροφή στην κανονικότητα. Η κατάσταση προς το τέλος του έτους φαίνεται να περνάει στην ενδημική φάση της COVID-19, σε αυτό δε βοήθησαν ο εμβολιασμός, τα αντιικά φάρμακα, η ευρεία κυκλοφορία των τεστ και η ανοσία (λόγω προηγούμενης νόσησης). Σε πλήρη συμμόρφωση με τις εντολές της Πολιτείας, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να εφαρμόζει και να εξελίσσει το στοχευμένο σχέδιο δράσης του, με στόχο τη διασφάλιση της υγείας των

εργαζομένων του αλλά και την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας του. Τα επίσημα μέτρα άρχισαν να αίρονται σταδιακά από τα μέσα Μαΐου 2022, αρχής γενομένης από την τηλεργασία η οποία εν γένει μειώθηκε έως ότου δεν θεωρείται πλέον μέτρο αντιμετώπισης της πανδημίας. Ο Όμιλος ΟΤΕ, ωστόσο, σε όλο το εξάμηνο διατηρούσε ένα μεγαλύτερο ποσοστό τηλεργασίας από το απαιτούμενο. Σήμερα, το ποσοστό τηλεργασίας στον Όμιλο ανέρχεται στο 20%.

Οι μονάδες πρώτης γραμμής (καταστήματα και τεχνικοί πεδίου) εξακολουθούσαν να εργάζονται με πλήρη δυναμικότητα, και οι εργαζόμενοι Logistics/Αποθήκης σε βάρδιες. Όσον αφορά στις επιβεβαιωμένες περιπτώσεις νόσησης, η εταιρία εφάρμοσε ενημερωμένο πρωτόκολλο, βάσει Νομοθεσίας, για καραντίνα και 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, τροποποίηση ωραρίων λειτουργίας καταστημάτων σε επιβαρυνμένες περιοχές, 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, βλ. ενότητα «Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία»).

Παρά την ιδιαίτερα αυξημένη καθημερινή 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.

Μακροοικονομικές συνθήκες στην Ελλάδα

Οι οικονομικοί κίνδυνοι που ανέκυψαν σε παγκόσμιο επίπεδο, ως αποτέλεσμα της απότομης αύξησης των επιτοκίων και των αναταράξεων στην αγορά ενέργειας που οδηγούν σε ανοδικές τιμές πρώτων υλών, καθώς και οι σημαντικές γεωπολιτικές εντάσεις, έχουν επηρεάσει αρνητικά τις μακροοικονομικές συνθήκες παγκοσμίως, συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας.

Η Διοίκηση εκτιμά συνεχώς τον πιθανό αντίκτυπο τυχόν αλλαγών στο μακροοικονομικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον στην Ελλάδα, λαμβάνοντας υπόψη τις οικονομικές εξελίξεις σε παγκόσμιο επίπεδο, 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. Ο αυξανόμενος πληθωρισμός και η άνοδος των τιμών της ενέργειας έχουν επηρεάσει τις χρηματοοικονομικές και λειτουργικές επιδόσεις του Ομίλου. Η διοίκηση παρακολουθεί στενά τις μακροοικονομικές εξελίξεις και τις οικονομικές προοπτικές προκειμένου να περιορίσει τις αβεβαιότητες και τους κινδύνους.

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 31 Δεκεμβρίου 2022.

Κίνδυνος από τη Ρωσική εισβολή στην Ουκρανία

Ο Όμιλος δεν έχει δραστηριότητες στην Ουκρανία και στη Ρωσία. Ωστόσο, η γεωπολιτική αβεβαιότητα οδήγησε σε

υψηλότερο πληθωρισμό και αυξημένη αστάθεια στην αγορά ενέργειας επηρεάζοντας το γενικό οικονομικό περιβάλλον, συνθήκες οι οποίες είναι πιθανόν να συνεχιστούν. Επιπλέον, υφίσταται αυξημένος κίνδυνος από διαταραχές στην παγκόσμια εφοδιαστική αλυσίδα.

Χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι

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

α) Πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος συνίσταται στην πιθανότητα κάποιος αντισυμβαλλόμενος να προκαλέσει στον Όμιλο και στην Εταιρεία οικονομική ζημιά 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.

Τα χρηματοοικονομικά στοιχεία που έχουν κατηγοριοποιηθεί ως επιμετρούμενα στην εύλογη αξία μέσω 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.

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.

β) 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 και ταμειακά ισοδύναμα του Ομίλου και της Εταιρείας την 31 Δεκεμβρίου 2022 ανέρχονται σε €590,1 εκατ. και €163,7 εκατ. αντίστοιχα και τα βραχυπρόθεσμα δάνεια και το βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων τους ανέρχονταν σε €173,1 εκατ. και €96,5 εκατ. αντίστοιχα.

Ο πλήρης κατάλογος των χρηματοοικονομικών κινδύνων και των πρακτικών για τον μετριασμό τους παρουσιάζεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022**.

Αδυναμία λειτουργίας κρίσιμων υποδομών

Οι υποδομές Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) θεωρούνται ως ο βασικός άξονας λειτουργίας όλων των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών. Η ποικιλομορφία των σύγχρονων υπηρεσιών που παρέχονται από τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών έχει εντείνει σε πρωτοφανή βαθμό τόσο την πολυπλοκότητα των υποδομών ΤΠΕ όσο και την αλληλεξάρτηση μεταξύ των δικτύων και των πλατφορμών

υπηρεσιών. Επομένως, 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 Architecture Ομίλου ΟΤΕ, 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 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, το Fiber to the Home αλλά και ψηφιακά πορτοφόλια.

Ο αυξανόμενος βαθμός ψηφιοποίησης και διασύνδεσης της κοινωνίας μας, καθώς και οι εντεινόμενες κυβερνοεπιθέσεις σε παγκόσμιο επίπεδο, αποτέλεσαν νέες, σύνθετες προκλήσεις, τις οποίες οι εταιρείες κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν, και επέφεραν σημαντικές αλλαγές στη νοοτροπία ως προς τη θεσμική και κανονιστική προσέγγιση της κυβερνοασφάλειας. Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα μεγάλο εύρος προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων και των ολοκληρωμένων λύσεων ICT σε μεγάλους πελάτες και δημόσιους οργανισμούς, παραμένοντας στην πρώτη γραμμή της κυβερνοασφάλειας. Η Εταιρεία εφαρμόζει μία ολιστική προσέγγιση σε θέματα κυβερνοασφάλειας, 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 των συστημάτων δικτύου και πληροφοριών, η Διεύθυνση Ασφάλειας



Πληροφοριών και Αποτροπής Τηλεπικοινωνιακής Απάτης του Ομίλου ΟΤΕ, εφαρμόζει αυστηρή στρατηγική ασφάλειας και προστασίας των πληροφοριών, αποδεικνύοντας τη δέσμευσή του και υλοποιώντας συγκεκριμένο πλάνο ενεργειών για την αντιμετώπιση των απειλών του κυβερνοχώρου. Υιοθετώντας μια προσέγγιση βασισμένη στην ολιστική διαχείριση του κινδύνου για την κυβερνοασφάλεια, η Διεύθυνση αναπτύσσει τις δέουσες πολιτικές, διαδικασίες και πρακτικές ασφάλειας, επιβλέπει την ορθή υλοποίησή τους, αναπτύσσει ισχυρούς μηχανισμούς προστασίας, αξιόπιστα συστήματα και υποδομές ασφάλειας και αξιολογεί την ορθή

υλοποίηση και αποτελεσματικότητά τους (π.χ. μέσω περιοδικών ελέγχων των 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 δικτύου και πληροφοριών αποτελούν πάντα μία από τις υψηλότερες 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 προσωπικά 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 και 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 τυγχάνουν 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 του 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.

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.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε (2021) 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 ενθαρρύνει τις περιβαλλοντικά βιώσιμες επενδύσεις.

Από τον Μάιο του 2022, έχει τεθεί σε ισχύ ο ελληνικός κλιματικός νόμος, 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 και μια από τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ για θέματα

βιώσιμης ανάπτυξης. Επιδιώκοντας την κλιματικά ουδέτερη λειτουργία του, ο Όμιλος ΟΤΕ σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε όλη την αλυσίδα αξίας του, τη χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και την αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας.

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

- Την 100% κάλυψη των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) από το 2021 και μετά.
- Τον μηδενισμό (net-zero) των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση



ενέργειας (scope 1 & scope 2) έως το 2025 (μείωση των εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας έως 95% το 2025, σε σχέση με το 2017, και αξιοποίηση εργαλείων και δράσεων αντιστάθμισης και απορρόφησης CO₂ για τις υπόλοιπες εκπομπές).

- Την μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών ανά πελάτη (scope 3) κατά 25% έως το 2030, σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης).
- 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 για τον Όμιλο ΟΤΕ, συμβάλλοντας στην κλιματική αλλαγή (και στην ατμοσφαιρική ρύπανση), και επηρεάζει το 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, κ.λπ.).

- Την αύξηση των τιμών των ορυκτών καυσίμων.

Επίσης, οι χαμηλές περιβαλλοντικές επιδόσεις θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη φήμη και το μερίδιο αγοράς του Ομίλου, καθώς οι έρευνες δείχνουν ότι το θέμα της κλιματικής αλλαγής απασχολεί τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ οι επενδυτές επιδιώκουν να συνεργάζονται με εταιρείες που εφαρμόζουν αποτελεσματική περιβαλλοντική πολιτική.

Μακροπρόθεσμα, οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές θα μπορούσαν να επηρεαστούν από ακραία καιρικά φαινόμενα (φυσικές επιπτώσεις) και να υπάρξουν επιπτώσεις στη λειτουργία του δικτύου και τη διαθεσιμότητα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Παράλληλα, ο καταλυτικός ρόλος της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας (ICT) στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής δημιουργεί ευκαιρίες για την περαιτέρω ανάπτυξη του Ομίλου.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Απογράφει ετησίως τις άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε όλη την αλυσίδα αξίας του (scope #1, #2 και #3).
- Μειώνει τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου στο βαθμό που είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτός. Για τις εκπομπές

που τελικά δεν είναι δυνατή η μείωσή τους, θα αξιοποιηθούν εργαλεία και δράσεις αντιστάθμισης και απορρόφησης CO₂ (υψηλής ποιότητας, πιστοποιημένα προϊόντα) σύμφωνα το θεσμικό πλαίσιο που θα έχει διαμορφωθεί.

- Υλοποιεί μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του (τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, data centers, κτίρια) με έμφαση στο δίκτυο σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
- Χρησιμοποιεί Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας για την κάλυψη του συνόλου της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.
- Επενδύει στην ηλεκτροκίνηση λαμβάνοντας υπόψη την ωριμότητα της αγοράς, της τεχνολογίας και των υποδομών φόρτισης των οχημάτων.
- Επιδιώκει τη διαχείριση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από τον ευρωζωνικό εξοπλισμό συμμετέχοντας, εθελοντικά, στον «Κώδικα για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρωζωνικό Εξοπλισμό».
- Εφαρμόζει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας ώστε να προλαμβάνει και να αντιμετωπίζει έγκαιρα καταστάσεις που ενδέχεται να επηρεάσουν τη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και την απρόσκοπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

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, κ.λπ.).

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου, είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας**.

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 το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

Οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί και αξιολογηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας δεν δείχνουν κάποια συσχέτιση επιπτώσεων από Η/Μ εκπομπές σταθμών τηλεπικοινωνιών σε επίπεδα κατώτερα των θεσπισμένων ορίων ασφαλούς έκθεσης και, σύμφωνα με ανεξάρτητες μετρήσεις, οι τιμές του Η/Μ πεδίου που οφείλεται 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, 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, Πληροφόρησης, Συμμετοχής και 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 και την 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 κάποιου τραυματισμού.
- Εργασία σε φρεάτια, η οποία πραγματοποιείται στο πλαίσιο επισκευής ή συντήρησης. Το φρεάτιο αποτελεί



περιβάλλον που 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.
- Μη ορθή χρήση φορητών 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.
- Επιθέσεις από οικόσιτα ζώα (σκύλους).

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 συγκαλύψης 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 της, 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**, στα οποία συμπεριλαμβάνεται και κανάλι επικοινωνίας για την παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

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, η Πολιτική περί Μη Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών, η Πολιτική για την Πρόληψη και Καταπολέμηση της Βίας και της Παρενόκλησης στην Εργασία και οι Βασικές Αρχές Ψηφιακής Ηθικής στην Τεχνητή Νοημοσύνη.

Η αδυναμία υιοθέτησης και εφαρμογής κατάλληλων και ισχυρών διαδικασιών που αποτρέπουν την εμφάνιση περιστατικών διαφθοράς, δωροδοκίας και καταπάτησης ανθρωπίνων δικαιωμάτων, μπορεί να προκαλέσει ζημίες 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, τις παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της ψηφιακής ηθικής 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 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 της Εταιρείας.

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

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών είναι στρατηγικής σημασίας για τον Όμιλο ΟΤΕ, καθώς του επιτρέπει, συστηματικά, να αντιλαμβάνεται τις κοινωνικές αλλαγές που επιτελούνται, να μετριάξει τους σχετικούς αναδυόμενους κινδύνους και να εντοπίζει προληπτικά τις ευκαιρίες που προκύπτουν από αυτές.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι τα ενδιαφερόμενα μέρη του επιδρούν και επηρεάζουν άμεσα τη βιώσιμη ανάπτυξή του, τη δραστηριότητα και την επίτευξη των εταιρικών του στόχων, ενώ ταυτόχρονα, επηρεάζονται και τα ίδια από τις δραστηριότητές του. Ο Όμιλος συνδιαλέγεται με τα ενδιαφερόμενα μέρη του, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις.

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. Τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου προσδιορίζονται λαμβάνοντας υπόψη τα ενδιαφερόμενα μέρη της Deutsche Telekom, ενώ παράλληλα ζητείται η γνώμη της Ανώτατης Διοίκησης και των Διευθύνσεων του Ομίλου. Οι τελικές κατηγορίες ενδιαφερομένων μερών εγκρίνονται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του ΟΤΕ.

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

- Μέτοχοι, Ομολογιούχοι, Επενδυτές και Αναλυτές
- Πελάτες και μελλοντικοί πελάτες
- Επιχειρήσεις
- Επιστημονικοί, Ερευνητικοί και Εκπαιδευτικοί Φορείς
- 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. Τα κανάλια και η συχνότητα επικοινωνίας με τα

ενδιαφερόμενα μέρη προσαρμόζονται ανάλογα με την κατηγορία των ενδιαφερομένων μερών και τις ανάγκες τους, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική επικοινωνία και ανταπόκριση του Ομίλου ΟΤΕ.

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

Το 2022, ο Όμιλος συμμετείχε σε ομάδες εργασίας καθώς και σε πληθώρα εκδηλώσεων και fora με θέμα τη βιώσιμη ανάπτυξη, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται:

- Ελληνικό Συμβούλιο **Sustainable Markets Initiative** (SMI).
- Οι Ομάδες Εργασίας της ETNO για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την Πράσινη Συμφωνία.
- Συμμετοχή στην **Επιτροπή Women in Business (WIB)** του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- Συμμετοχή στην **Επιτροπή Κυκλικής Οικονομίας** του Ελληνο-Αμερικάνικου

Εμπορικού Επιμελητηρίου.

- Συμμετοχή στην **Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης** του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- 12ο Ετήσιο Capital Link Sustainability Forum με τίτλο «Μπορεί η Βιωσιμότητα να υπερισχύσει της Γεωπολιτικής;» που διοργανώθηκε από την Capital Link.
- Ενημερωτική εκδήλωση σχετικά με την πρώτη δέσμη σχεδίων Ευρωπαϊκών Προτύπων Αναφοράς Βιωσιμότητας (European Sustainability Reporting Standards – ESRS) της Ευρωπαϊκής Συμβουλευτικής Ομάδας για Θέματα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (EFRAG), που διοργανώθηκε από την CSR Hellas & την EFRAG: συμμετοχή σε πάνελ.
- «Βιώσιμα επιχειρηματικά μοντέλα: Οι βέλτιστες πρακτικές για τη δημοσιοποίηση των εταιρικών πληροφοριών», που διοργανώθηκε από την CSR Hellas: κεντρική ομιλία.
- Corporate Sustainability & Responsibility School 2022, που διοργανώθηκε από την CSR HELLAS: κεντρική ομιλία σχετικά με την ανάλυση ουσιαστικότητας Ομίλου ΟΤΕ.
- Global Sustain Brunch, που διοργανώθηκε από Global Sustain: κεντρική ομιλία «Sustainability Basics & Essentials».
- ESG Universe Forum 2022 της εταιρείας Smart Press: κεντρική ομιλία σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές Κυκλικής Οικονομίας.

- «4ο Συνέδριο Διαφορετικότητας για τις ελληνικές επιχειρήσεις» (4th Diversity in Business Conference 2022) που διοργανώθηκε από την Boussias Communications και το Diversity Charter Greece: συμμετοχή στο πάνελ «Η Διαφορετικότητα & η Ένταξη ως Στρατηγική Επιλογή».
- «Diversity, Equity & Inclusion Leadership Conference», που διοργανώθηκε από την KPMG.
- 5ο Compliance Conference: «Seeking certainties in uncertain times», που διοργανώθηκε από τον Σύνδεσμο Επαγγελματιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ελλάδος (ΣΕΚΑΣΕ), το οποίο περιελάμβανε την θεματική ενότητα «Shaping the Ethical Corporate Culture».
- Σειρά διαδικτυακών εργαστηρίων με τίτλο

«Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου: κλειδί για την εταιρική διακυβέρνηση» που διοργάνωσε ο ΣΕΒ (σε συνεργασία με τον ΣΕΚΑΣΕ, τον ΠΑΣΥΣΔΙΚ και το Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών Ελλάδας – IIA Greece).

- Business Integrity Forum - Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς: συμμετοχή α) στην 11η Συζήτηση Στρογγυλής Τράπεζας «Σύγχρονες προκλήσεις εταιρικού ενδιαφέροντος», β) στο σεμινάριο με θέμα «Η προστασία των πληροφοριοδοτών στο εταιρικό περιβάλλον» και γ) στη 12η Συζήτηση Στρογγυλής Τράπεζας «Ενίσχυση των προσπαθειών κατά της διαφθοράς».
- Ετήσιο Συνέδριο του Ινστιτούτου κατά της Απάτης (ACFE Greece Chapter) «Διαχείριση του Κινδύνου Απάτης: Υπάρχει Τρόπος!».
- 2nd Annual Conference 2022 «Operating

in a Risk Environment», που διοργανώθηκε από τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Στελεχών Διαχείρισης Κινδύνων (ΠΑΣΥΣΔΙΚ) και την Cleon Conferences & Communications.

Η ανατροφοδότηση των ενδιαφερομένων μερών λαμβάνεται υπόψη από τα αρμόδια επιχειρησιακά όργανα, συμπεριλαμβανομένου του Διοικητικού Συμβουλίου, για τη διαμόρφωση της στρατηγικής, των δεσμεύσεων και των δράσεων, και αξιοποιούνται κατά τη διαδικασία ανάλυσης των ουσιαστικών θεμάτων του Ομίλου. Τα αποτελέσματα των διαβουλεύσεων και της αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη συμβάλλουν στην υλοποίηση στρατηγικών δράσεων και στην επικύρωση και τη βελτίωση της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει ο Όμιλος ΟΤΕ, η

οποία εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, όπως ορίζει η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου.

Το 2022, τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου ΟΤΕ κλήθηκαν να συμμετάσχουν στη διαδικασία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων του Ομίλου, όπου τους ζητήθηκε να αξιολογήσουν τη σημασία μιας λίστας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης με βάση τον αντίκτυπο της εταιρείας στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. την ενότητα [Ανάλυση Ουσιαστικότητας](#).

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα ενδιαφερόμενα μέρη παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν ενεργά σε οργανώσεις και ενημερώνονται για τις τάσεις και τις εξελίξεις σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Το 2022, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συνέχισαν να συμμετέχουν εθελοντικά, με την ιδιότητα μέλους, σε μια σειρά εθνικών και διεθνών φορέων στρατηγικής σημασίας.



United Nations
Global Compact



EUROPEAN TELECOMMUNICATIONS
NETWORK OPERATORS' ASSOCIATION

ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Έρευνα μεταξύ των
Ενδιαφερόμενων Μερών
Ανάλυση Ουσιαστικότητας
Intranet: ενημέρωση,
συζήτηση και
ευαισθητοποίηση
Δίκτυα και Φόρα Βιώσιμης
Ανάπτυξης



ΔΙΑΛΟΓΟΣ

Ερωτηματολόγιο Απολογισμού
Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ομάδα εργασίας του Ομίλου
Deutsche Telekom για τους
στόχους Κλιματικής Αλλαγής
Επιτροπή Κυκλικής Οικονομίας
του Ελληνο-Αμερικάνικου
Εμπορικού Επιμελητηρίου
Ερωτηματολόγια/κλήσεις προς
τους επενδυτές



ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Εσωτερικά ενημερωτικά δελτία
για τους εργαζομένους
Εσωτερική καμπάνια Zero
Plastic
Συνάντηση Διοικητικής Ομάδας
Συνεργασία για θέματα σχετικά
με την προστασία των ανηλίκων
Εταιρική ιστοσελίδα και Social
Media

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΡΧΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ AA1000

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμορφώνονται με τις βασικές αρχές του «Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000» δηλαδή, τις αρχές της Συμμετοχικότητας, της Ουσιαστικότητας, της Ανταπόκρισης και της Επίδρασης.

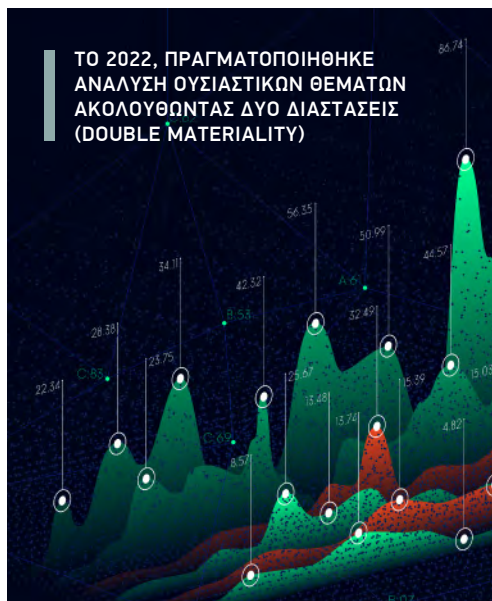
Ανάλυση Ουσιαστικότητας

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

Το 2022, πραγματοποιήθηκε ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων λαμβάνοντας υπόψη την προσέγγιση της διπλής ουσιαστικότητας (double materiality). Με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου και των ενδιαφερόμενων μερών, εντοπίστηκαν τα πιο σημαντικά θέματα, λαμβάνοντας υπόψη κινδύνους και ευκαιρίες, όπως και τη θετική και την αρνητική επίπτωση που σχετίζεται με τα θέματα αυτά. 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.

Το 2022, η ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων διεξήχθη ακολουθώντας δύο διαστάσεις (double materiality):

- Την «ουσιαστικότητα εσωτερικής επίπτωσης» (internal impact materiality): Αξιολόγηση της



επίπτωσης των επιλεγμένων θεμάτων στη λειτουργία του Ομίλου και στις επιδόσεις βιώσιμης ανάπτυξης («εσωτερική» επίπτωση, συμπεριλαμβανομένων οικονομικών παραμέτρων).

- Την «ουσιαστικότητα εξωτερικής επίπτωσης» (external impact materiality): Αξιολόγηση της επίπτωσης των θεμάτων στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον («εξωτερική» επίπτωση), συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπινων δικαιωμάτων.

Αυτή η διαδικασία ακολουθεί τις διεθνείς τάσεις και βέλτιστες πρακτικές, ενώ λαμβάνει υπόψη και τα πρότυπα European Sustainability

Reporting Standards (ESRSs), τα οποία αναφέρονται στην Ευρωπαϊκή Οδηγία 2022/2464, για την υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας από τις εταιρείες, Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD.

Τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη συμμετείχαν στη διαδικασία, αξιολογώντας την πιθανότητα εμφάνισης και τον αντίκτυπο όλων των αναφερόμενων θεμάτων για τον Όμιλο ΟΤΕ (ουσιαστικότητα εσωτερικής επίπτωσης) αλλά και προτεραιοποιώντας τα θέματα με βάση το επίπεδο επίπτωσής τους στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπινων δικαιωμάτων (ουσιαστικότητα εξωτερικής επίπτωσης)- για τα επόμενα 2-3 χρόνια. Επιπλέον, τα ενδιαφερόμενα μέρη κλήθηκαν να εκφράσουν τις απόψεις τους, βαθμολογώντας κάθε θέμα, ανάλογα με το επίπεδο (βαθμό) επίπτωσης του Ομίλου στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον (σε κλίμακα από 1 έως 5), μέσω ενός online ερωτηματολογίου.

Τα θέματα κατηγοριοποιήθηκαν ανάλογα με τη σημαντικότητά τους χρησιμοποιώντας α) την επίπτωση στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, όπως αναγνωρίστηκε από τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη του Ομίλου ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη, και β) την επίπτωση στη λειτουργία του Ομίλου και στις επιδόσεις

βιώσιμης ανάπτυξης, όπως αναγνωρίστηκε από τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη του Ομίλου.

Τα αποτελέσματα επικυρώθηκαν από τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και εξετάστηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας, ενώ αξιοποιούνται στον προγραμματισμό δράσεων και στον σχεδιασμό της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπρόσθετα, τα πιο ουσιαστικά θέματα συμπεριλαμβάνονται στον χάρτη κινδύνων (βλ. ενότητα "**Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση**" της **Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2022**).

Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει τα αποτελέσματα της ανάλυσης και τα θέματα που αναγνωρίστηκαν ως σημαντικά (τα 9 θέματα πάνω από το όριο «Σημαντικά») για τον Όμιλο ΟΤΕ.

Σε σύγκριση με τα σημαντικά θέματα που εντοπίστηκαν την προηγούμενη χρονιά (2021), το θέμα «Ασφαλή και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες» (προηγουμένως «Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας») αξιολογήθηκε πάνω από το όριο «σημαντικό», ενώ το θέμα «Κατάρτιση και Δεξιότητες Εργαζομένων» υποβαθμίστηκε. Το πρώτο θέμα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της υπεύθυνης επιχειρηματικής προσέγγισης του Ομίλου, ενώ το δεύτερο παραμένει μια κρίσιμη πτυχή της διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού και αντιμετωπίζεται αναλόγως.

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

1. Ενέργεια, Εκπομπές και Κλιματική Αλλαγή
2. Κυκλική Οικονομία
3. Βιοποικιλότητα
4. Διαχείριση Νερού
5. Ασφάλεια και Διαχείριση Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας (H/M)
6. Υπεύθυνες Εργασιακές Πρακτικές και Διαχείριση Εργαζομένων
7. Κατάρτιση και Δεξιότητες Εργαζομένων
8. Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων
9. Επικοινωνία με Τοπικές Κοινωνίες και Εκτίμηση Αντικτύπου από τη λειτουργία του Ομίλου
10. Βιώσιμα Προϊόντα και Υπηρεσίες για μια Ψηφιακή Κοινωνία
11. Ασφαλή και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες
12. Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών
13. Οικονομική Επίδοση και Αντίκτυπος
14. Διακυβέρνηση και Διοίκηση
15. Διαχείριση Κινδύνων και Επιχειρηματική Συνέχεια
16. Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές
17. Ανθρώπινα Δικαιώματα
18. Ασφάλεια και Απόρρητο δεδομένων
19. Υπεύθυνη Προμήθεια και Εφοδιαστική Αλυσίδα



Όλα τα παραπάνω θέματα έχουν επιλεγεί έπειτα από επιμελή έρευνα ποικίλων πηγών, όπως η Αξιολόγηση Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η προηγούμενη ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων, τα θέματα του κλάδου, σχετικά πρότυπα βιώσιμης ανάπτυξης κ.α. Στην προκαταρκτική διαδικασία δέουσας επιμέλειας, ο Όμιλος αναγνώρισε ενδεικτικούς κινδύνους και ευκαιρίες, πιθανές

και υφιστάμενες επιπτώσεις στο περιβάλλον, την οικονομία, τους ανθρώπους και την κοινωνία που σχετίζονται με τις δραστηριότητές του (λειτουργία, προϊόντα, υπηρεσίες) και με τις επιχειρηματικές σχέσεις (business relationships) σε όλο το εύρος λειτουργίας και αλυσίδας αξίας, στον βαθμό του εφικτού.

Η διαδικασία ανάλυσης της ουσιαστικότητας από την Ανώτατη Διοίκηση του Ομίλου περιελάμβανε την εξέταση των κινδύνων και των ευκαιριών, καθώς και των θετικών και αρνητικών επιπτώσεων.

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022, καλύπτει και τα 19 θέματα, δίνοντας

ιδιαίτερη έμφαση στα 9 που χαρακτηρίστηκαν ως σημαντικά (περιοχή σημαντικών και πιο σημαντικών στο παραπάνω διάγραμμα). Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο **Παράρτημα**.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

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, που αξιολογούν και παρακολουθούν αναλυτικά την απόδοση εισηγμένων εταιρειών σχετικά με περιβαλλοντικά, κοινωνικά και θέματα διακυβέρνησης (ESG).

ISS ESG



Από το 2018, ο ΟΤΕ έχει βραβευτεί στην κατάταξη «Prime». Ο τίτλος αυτός απονέμεται σε εταιρείες των οποίων ο συνολικός βαθμός εταιρικής αξιολόγησης ESG ισούται με ή υπερβαίνει το όριο Prime («Άριστος») του κλάδου, όπως αυτό ορίζεται από τον Πίνακα Ταξινόμησης Κλάδων της ISS ESG, ο οποίος αντικατοπτρίζει το συνολικό μέγεθος της έκθεσης σε κινδύνους καθώς και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα ενός κλάδου.

MSCI ESG RATINGS



Σε «A» από «BBB» αναβάθμισε την αξιολόγηση του ΟΤΕ η MSCI ESG Ratings, τον Νοέμβριο του 2022, βάσει των επιδόσεων του σε θέματα ESG. Η MSCI ESG Research παρέχει εμπειριστατωμένη έρευνα, αξιολογήσεις και ανάλυση των επιχειρηματικών πρακτικών χιλιάδων εταιρειών παγκοσμίως σχετικά με το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση.

CDP



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 2022, ο ΟΤΕ έλαβε τη βαθμολογία «B» (Management).

BLOOMBERG GEI



Από τον Ιανουάριο του 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ εντάσσεται για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά στον διεθνή δείκτη για την ισότητα των φύλων, Bloomberg Gender Equality Index (GEI). Ο δείκτης GEI έχει ως στόχο την καταγραφή των επιδόσεων των εταιρειών που έχουν δεσμευθεί στη διαφάνεια και στη δημοσιοποίηση πληροφοριών για την ενίσχυση της ισότητας των φύλων, μέσω πολιτικών και δράσεων.

ATHEX ESG



Από τον Ιούλιο 2021, ο ΟΤΕ συμπεριλαμβάνεται στον Δείκτη ATHEX ESG (ATHEX ESG Index) του Χρηματιστηρίου Αθηνών, μαζί με άλλες 35 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).

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Το 2022, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν πληθώρα βραβείων και διακρίσεων για τις επιδόσεις τους σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ορισμένα εκ των οποίων παρουσιάζονται σε αυτή την ενότητα:

ΕΛΛΑΔΑ

HELLENIC RESPONSIBLE BUSINESS AWARDS 2022

ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ BOUSSIAS COMMUNICATIONS

Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε το **Χάλκινο** βραβείο για την πρωτοβουλία του «Ένας καλύτερος κόσμος για όλους, χωρίς διακρίσεις!» στην κατηγορία Διαφορετικότητα, Συμπερίληψη και Ίσες Ευκαιρίες.

BRAVO SUSTAINABILITY AWARDS 2022

ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΟ QUALITYNET FOUNDATION

Ο Όμιλος έλαβε:

- **Βραβείο** στην κατηγορία «Market» για την πρωτοβουλία «#GrowYourBusiness - The Digital Sessions» με στόχο την ψηφιοποίηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
- **Βραβείο** στην κατηγορία «Society» για την πρωτοβουλία «you.grow internal talent program» για νέους εργαζόμενους.

IMPACT BUSINESS IT EXCELLENCE (BITE) AWARDS 2022

ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ BOUSSIAS COMMUNICATIONS

Μεταξύ των **9 βραβείων** που έλαβαν ο ΟΤΕ και η COSMOTE -συμπ. του **Χρυσού** βραβείου «Network & Communications» που έλαβε ο Όμιλος ΟΤΕ- το «#GrowYourBusiness-The Digital Sessions» κέρισε το **Χρυσό** Βραβείο στην κατηγορία «Απασχόληση, Εκπαίδευση, Inclusion & Diversity».

SUSTAINABILITY PERFORMANCE DIRECTORY

ΤΟΥ QUALITYNET FOUNDATION

Ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται στη λίστα «The Most Sustainable Companies in Greece 2022»

CHANGE THE WORLD LIST 2022

ΤΟΥ FORTUNE GREECE

Ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται στον κατάλογο του 2022 για τα «Προγράμματα Διαχείρισης Αποβλήτων».

HR AWARDS 2022

Βραβεία Platinum στις κατηγορίες «Learning & Development» και «Health & Well-Being».



ΡΟΥΜΑΝΙΑ



CST INDEX 2022

Η Telekom Romania Mobile βραβεύτηκε στην κατηγορία «Gold» για τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021.

COMMUNITY INDEX 2022

Η Telekom Romania Mobile έλαβε το Ασημένιο Βραβείο στη κατηγορία «Education for Career» για το έργο «Futureproof».

Συνολικά, το 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε πλήθος βραβείων και οι αντίστοιχες αναφορές στις βραβευμένες πρωτοβουλίες και τα προγράμματα του περιλαμβάνονται στις σχετικές ενότητες του Απολογισμού.

ΚΥΡΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



Η ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΕΠΙΤΡΕΠΕΙ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ ΝΑ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ ΤΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

σχετικά με τις επιτυχίες και τις μελλοντικές προσδοκίες του, και να προωθηθεί στρατηγικές αποφάσεις για την επέκταση και την αποτελεσματική διαχείριση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων.

Ο συνολικός αριθμός εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ την 31η Δεκεμβρίου 2022 είναι 10.714.

Τα ενοποιημένα έσοδα του Ομίλου ΟΤΕ διαμορφώθηκαν στα €3.455,3 εκατ. το 2022, αυξημένα κατά 3,6% σε σύγκριση με πέρυσι, χάρη στις ισχυρές επιδόσεις στην Ελλάδα.

Στην Ελλάδα, τα έσοδα σημείωσαν ισχυρή αύξηση κατά 3,6% και ανήλθαν σε €3.155,4 εκατ., χάρη στις θετικές επιδόσεις στις

υπηρεσίες κινητής, έργων ICT, τηλεόρασης και στις ευρυζωνικές υπηρεσίες. Τα έσοδα από υπηρεσίες αυξήθηκαν κατά 1,2%, στηριζόμενα από τις συνεχείς επενδύσεις σε υποδομές δικτύων και στην εμπειρία των πελατών, ενώ τα έσοδα από έργα ICT σημείωσαν ισχυρή αύξηση 26,4%.

Στην κινητή Ρουμανία, τα συνολικά έσοδα ανήλθαν σε €306,4 εκατ. το 2022, μειωμένα κατά 2,9% σε σχέση με πέρυσι, κυρίως λόγω των σημαντικών μειώσεων στα τέλη τερματισμού κινητής τηλεφωνίας.

Τα **συνολικά λειτουργικά έξοδα** του Ομίλου, πριν από αποσβέσεις, απομειώσεις, κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης και έξοδα αναδιοργάνωσης, διαμορφώθηκαν σε €2.035,1 εκατ. το 2022, σημειώνοντας αύξηση 3,6% σε σύγκριση με το 2021, κυρίως λόγω των υψηλότερων εσόδων και της αύξησης στα κόστη ενέργειας που προέρχεται από την παγκόσμια κρίση.

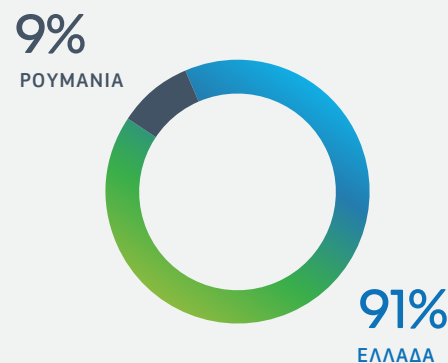
Το **προσαρμοσμένο EBITDA** μετά από μισθώσεις (AL) του Ομίλου ανήλθε σε €1.348,0 εκατ. αυξημένο κατά 4,0%, με το περιθώριο να ανέρχεται στο 39,0% σε σύγκριση με 38,8% το 2021, λόγω των θετικών επιδόσεων σε Ελλάδα και Ρουμανία. Στην Ελλάδα το προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL) ανήλθε σε €1.310,0 εκατ. αυξημένο κατά 3,5% και το αντίστοιχο περιθώριο ανήλθε σε 41,5% κυρίως λόγω

των υψηλότερων εσόδων. Η κινητή Ρουμανίας σημείωσε σημαντική αύξηση στο προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL), κατά 24,6%, φθάνοντας τα €38,0 εκατ. σε σύγκριση με €30,5 εκατ. το 2021, αντανakλώντας κυρίως τις πρωτοβουλίες συγκράτησης του κόστους που εφαρμόστηκαν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Τα **ενοποιημένα έξοδα** για αποσβέσεις και απομειώσεις ανήλθαν σε €795,1 εκατ., σε σύγκριση με τα €667,6 εκατ. το 2021. Κατά το 2022, έγινε έλεγχος απομείωσης της λογιστικής αξίας για την TELEKOM ROMANIA MOBILE. Ως αποτέλεσμα του ελέγχου απομείωσης, αναγνωρίστηκε ζημιά απομείωσης ύψους €115,9 εκατ. στην ενοποιημένη κατάσταση αποτελεσμάτων στη γραμμή «Αποσβέσεις και απομειώσεις» (λεπτομέρειες στη Σημείωση 9 των Ενοποιημένων Οικονομικών Καταστάσεων).

Τα **λειτουργικά κέρδη** προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων του Ομίλου ανήλθαν σε €590,5 εκατ. σε σύγκριση με €812,3 εκατ. το 2021. Η μείωση κατά 27,3% αντανakλά την προαναφερθείσα απομείωση στη Ρουμανία, καθώς και την αναστροφή της πρόβλεψης του 2021 ποσού €133,5 εκατ. που σχετίζεται με το συνταξιοδοτικό κλάδο του ασφαλιστικού ταμείου του ΟΤΕ για προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης προηγούμενων ετών.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΑ ΕΣΟΔΑ 2022



Οι χρεωστικοί τόκοι και τα σχετικά έξοδα ανήλθαν στα €39,9 εκατ., μειωμένα κατά 11,3%, αντανakλώντας κυρίως την ευνοϊκή εξέλιξη του μέσου κόστους δανεισμού.

Ο φόρος εισοδήματος του Ομίλου διαμορφώθηκε σε €166,2 εκατ. το 2022, μειωμένος σε σύγκριση με το 2021, λόγω χαμηλότερων κερδών προ φόρων. Την αντίστοιχη περίοδο του 2021, ο Όμιλος κατέγραψε την αρνητική επίδραση από τη μείωση του φορολογικού συντελεστή εισοδήματος από 24% σε 22% στη βάση των αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων.

Τα Προσαρμοσμένα κέρδη χρήσης του Ομίλου

από συνεχιζόμενες δραστηριότητες (κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας) ανήλθαν σε €540,7 εκατ. το 2022, αυξημένα κατά 9,8% σε σχέση με €492,4 εκατ. το 2021.

Το 2022, οι προσαρμοσμένες ελεύθερες ταμειακές ροές μετά από μισθώσεις (AL), ανήλθαν σε €654,2 εκατ. αυξημένες κατά 10,9% σε σύγκριση με το 2021, ενώ οι ελεύθερες ταμειακές ροές ανήλθαν σε €597,1 εκατ. αυξημένες κατά 23,8% αντικατοπτρίζοντας κυρίως τους χαμηλότερους φόρους που καταβλήθηκαν, την υψηλότερη κερδοφορία, τις βελτιώσεις στο κεφάλαιο κίνησης, καθώς και τις χαμηλότερες πληρωμές για προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης.

Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου διαμορφώθηκε σε €726,7 εκατ. την 31 Δεκεμβρίου 2022, μειωμένος κατά 7,0% σε σχέση με την 31 Δεκεμβρίου του 2021. Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου αντιστοιχεί σε 0,5 φορές το ετήσιο προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL). Η αποπληρωμή κατά τη διάρκεια του 2022 του ομολόγου με εναπομένειν ποσό €374,6 εκατ. και απόδοση 2,375% σε συνδυασμό με τη χρηματοδότηση σε χαμηλότερο κόστος, οδήγησαν σε μείωση στο μέσο σταθμικό κόστος δανεισμού σε σύγκριση με το 2021. Καθώς η επόμενη σημαντική αποπληρωμή ομολόγου τοποθετείται τον Σεπτέμβριο του 2026, ο

Όμιλος έχει μικρή έκθεση μεσοπρόθεσμα στην αύξηση των επιτοκίων σε παγκόσμιο επίπεδο.

Αναθεωρημένη Πολιτική Αμοιβών προς τους Μετόχους

Την 22 Φεβρουαρίου 2023, το Διοικητικό Συμβούλιο αναθεώρησε την Πολιτική Αμοιβών προς τους Μετόχους. Η Πολιτική ορίζει τα παρακάτω:

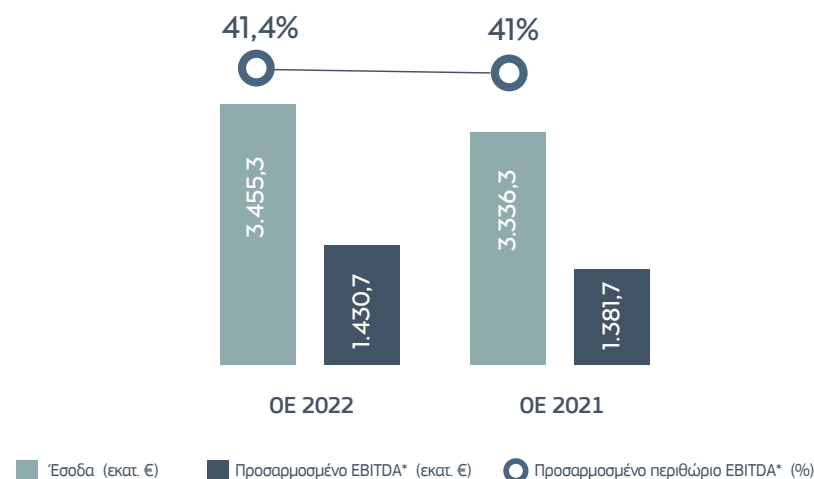
«Με την προϋπόθεση ότι το εξωτερικό και το μακροοικονομικό περιβάλλον θα παραμείνουν σταθερά, η Εταιρεία σκοπεύει να καταβάλει στους μετόχους της, μέσω ενός συνδυασμού καταβολής μερισμάτων και Προγραμμάτων Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών (με σκοπό την ακύρωση τους), το 70%-100% των ετήσιων καθαρών ελεύθερων ταμειακών ροών. Από το 2023, το ποσό που θα διατίθεται σε μέρισμα θα αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στο 50% της συνολικής αμοιβής των μετόχων και το εναπομένον θα διατίθεται σε επαναγορά 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 2023 και θα λαμβάνει υπόψη τις προβλέψεις

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΥΡΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

	ΟΤΕ	COSMOTE	Άλλες δραστηριότητες στην Ελλάδα	Telekom Romania Mobile Comm.
Έσοδα	€1.613,3 εκατ.	€1.246,3 εκατ.	€1.201,5 εκατ.	€306,4 εκατ.
EBITDA	€741,2 εκατ.	€531,8 εκατ.	€110,1 εκατ.	€59,2 εκατ.
Επενδύσεις CAPEX (συμπ. πληρωμών φάσματος)	€414,8 εκατ.	€132,7 εκατ.	€52,0 εκατ.	€40,0 εκατ.
Συνδρομητές	2.701.453 σταθερή τηλεφωνία	7.370.105 κινητή τηλεφωνία		4.165.629 κινητή τηλεφωνία
	2.318.241 ευρυζωνικές συνδέσεις, από τις οποίες 1.448.224 με οπτικές ίνες			
	642.687 συνδρομητές COSMOTE TV			
Προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL)	€715,7 εκατ.	€486,6 εκατ.	€108,6 εκατ.	€38,0 εκατ.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΣΕ ΕΚΑΤ. €


*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και άλλων εξόδων αναδιοργάνωσης

των καθαρών ελεύθερων ταμειακών ροών για το τρέχον έτος, ήτοι το 2023, ως βάση υπολογισμού για την 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 2024 θα λαμβάνει υπόψη τις προβλέψεις των καθαρών ελεύθερων ταμειακών ροών για το 2024 κ.ο.κ.»

Με βάση την τρέχουσα πρόβλεψη για το 2023, οι καθαρές ελεύθερες ταμειακές ροές αναμένεται να ανέλθουν περίπου σε €500

εκατ. Η συνολική αμοιβή των μετόχων (μέρισμα και ίδιες μετοχές) θα ανέλθει περίπου στα €425 εκατ.

Για το μέρος της αμοιβής των Μετόχων που αντιστοιχεί στο μέρισμα, προτείνεται η διανομή μερίσματος ποσού €0,5765 εκατ. ανά μετοχή ή συνολικού ποσού €250 εκατ.. Σημειώνεται ότι το ποσό €0,5765 εκατ. ανά μετοχή (α) υπερβαίνει το προβλεπόμενο από το άρθρο 161 του Ν. 4548/2018 ελάχιστο καταβλητέο μέρισμα, και (β) αντιστοιχεί στις 433.664.596 μετοχές, στις οποίες διαιρείται το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας.

Σημειώνεται ότι οι ίδιες μετοχές που κατέχει η Εταιρεία κατά την ημερομηνία αποκοπής του μερίσματος δεν δικαιούνται μέρισμα.

Επομένως, το μέρισμα που θα εγκρίνει η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων που θα πραγματοποιηθεί εντός του 2023 και αντιστοιχεί σε αυτές τις ίδιες μετοχές θα προσauξήσει το μέρισμα των λοιπών μετόχων σύμφωνα με το νόμο.

Περαιτέρω, σημειώνεται ότι το υπόλοιπο ποσό, ήτοι περίπου €175 εκατ. (με το ποσό αυτό να κυμαίνεται εντός εύρους 2% ανάλογα με το περιβάλλον της αγοράς και τις

χρηματιστηριακές συνθήκες) ή περίπου το 41% του συνολικού ποσού που προτείνεται να διατεθεί στο πλαίσιο της Πολιτικής Αμοιβών των Μετόχων για το 2023, θα διατεθεί για την απόκτηση από την Εταιρεία ιδίων μετοχών υπό το τρέχον Πρόγραμμα Απόκτησης Ιδίων Μετοχών.

Η προτεινόμενη διάθεση κερδών υπόκειται στις σχετικές διατάξεις του νόμου 4548/2018 και στην ισχύουσα φορολογική νομοθεσία.

Η πλήρης οικονομική δραστηριότητα του Ομίλου για το έτος 2022 παρουσιάζεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022**.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

Οι επισυναπτόμενες σημειώσεις που παρατίθενται στις σελίδες 125-197 της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2022 αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των οικονομικών καταστάσεων που παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες.

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2022	2021	2022	2021
ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ					
Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία					
Ενσώματα πάγια	4	2.081,1	2.080,3	1.323,5	1.250,2
Περιουσιακά στοιχεία με δικαίωμα χρήσης	5	266,6	264,7	132,6	150,2
Υπεραξία	6	376,6	376,6	-	-
Τηλεπικοινωνιακές άδειες	7	296,1	348,9	2,4	1,7
Λοιπά άυλα περιουσιακά στοιχεία	8	335,1	387,7	242,9	275,5
Συμμετοχές	9	0,1	0,1	3.105,1	3.158,8
Δάνεια σε ασφαλιστικά ταμεία	20	64,7	68,6	64,7	68,6
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	23	178,2	197,9	4,7	22,7
Κόστος συμβάσεων	22	30,2	24,3	10,8	9,8
Λοιπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	10	75,3	75,9	45,5	45,8
Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων		3.704,0	3.825,0	4.932,2	4.983,3
Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία					
Αποθέματα	11	54,0	38,0	11,6	5,0
Πελάτες	12	471,2	504,4	296,3	304,1
Λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία	13	4,8	5,6	2,8	3,0
Συμβατικά περιουσιακά στοιχεία	22	49,6	34,6	6,1	3,4
Λοιπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	14	123,7	176,9	75,8	164,8
Δεσμευμένα ταμειακά διαθέσιμα		1,8	1,8	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα	15	590,1	630,7	163,7	274,0
Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων		1.295,2	1.392,0	556,3	754,3
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ		4.999,2	5.217,0	5.488,5	5.737,6
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ					
Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας					
Μετοχικό κεφάλαιο	16	1.227,3	1.292,6	1.227,3	1.292,6
Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	16	438,9	462,6	438,9	462,6
Ίδιες μετοχές	16	(73,5)	(157,1)	(73,5)	(157,1)
Τακτικό αποθεματικό	17	440,7	440,7	440,7	440,7
Συναλλαγματικές διαφορές και λοιπά αποθεματικά	17	(138,8)	(168,6)	(20,5)	(32,8)
Μεταβολές σε ποσοστά μη ελεγχουσών συμμετοχών		(3.314,1)	(3.314,1)	-	-
Υπόλοιπο κερδών εις νέο	17	3.267,9	3.414,4	1.215,4	1.192,6
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας		1.848,4	1.970,5	3.228,3	3.198,6

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2022	2021	2022	2021
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	9	0,5	1,7	-	-
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων		1.848,9	1.972,2	3.228,3	3.198,6
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις					
Μακροπρόθεσμα δάνεια	19	881,5	753,7	846,9	797,6
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	20	96,7	139,9	33,4	50,8
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	20	86,1	98,4	86,1	98,4
Συμβατικές υποχρεώσεις	22	40,8	33,2	48,9	48,2
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	5	182,1	189,2	103,7	126,5
Αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις	23	0,4	3,3	-	-
Λοιπές μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	21	55,7	89,3	73,7	115,8
Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.343,3	1.307,0	1.192,7	1.237,3
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις					
Προμηθευτές		874,0	818,5	489,5	468,2
Βραχυπρόθεσμα δάνεια	19	150,0	-	40,0	-
Βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων	19	23,1	397,3	56,5	374,2
Φόρος εισοδήματος	23	92,3	44,0	39,4	7,9
Συμβατικές υποχρεώσεις	22	136,1	132,5	83,0	85,4
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	5	76,1	71,7	34,2	25,3
Μερίσματα πληρωτέα	18	2,4	2,3	2,4	2,3
Λοιπές βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	24	453,0	471,5	322,5	338,4
Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.807,0	1.937,8	1.067,5	1.301,7
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ		4.999,2	5.217,0	5.488,5	5.737,6

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ, πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2022	2021 ¹	2022	2021 ¹
Κύκλος εργασιών					
Σταθερή τηλεφωνία:					
Έσοδα λιανικής		933,4	950,8	930,0	948,2
Έσοδα χονδρικής		590,2	585,3	345,1	339,6
Λοιπά έσοδα		342,6	270,0	282,9	241,6
Σύνολο εσόδων σταθερής τηλεφωνίας		1.866,2	1.806,1	1.558,0	1.529,4
Κινητή τηλεφωνία:					
Έσοδα υπηρεσιών		1.189,0	1.164,1	-	-
Έσοδα πώλησης συσκευών		283,8	270,1	2,1	1,7
Λοιπά έσοδα		29,6	24,3	-	-
Σύνολο εσόδων κινητής τηλεφωνίας		1.502,4	1.458,5	2,1	1,7
Λοιπά έσοδα		86,7	71,7	53,2	46,8
Σύνολο κύκλου εργασιών		3.455,3	3.336,3	1.613,3	1.577,9
Λοιπά λειτουργικά έσοδα	25	10,5	9,2	32,1	28,9
Λειτουργικά έξοδα					
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής		(442,7)	(441,4)	(87,5)	(85,1)
Πρόβλεψη για αναμενόμενες πιστωτικές ζημιές	12	(48,0)	(67,6)	(25,2)	(26,0)
Αποδοχές προσωπικού		(442,3)	(430,6)	(90,4)	(91,2)
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	20	(39,4)	121,8	(10,7)	129,9
Έξοδα εμπορικών προμηθειών		(82,6)	(85,0)	(56,8)	(47,4)
Κόστος εμπορευμάτων		(358,7)	(311,3)	(55,0)	(44,2)
Έξοδα συντήρησης και επισκευών		(77,5)	(74,1)	(38,7)	(38,8)
Έξοδα προώθησης		(69,9)	(66,0)	(22,1)	(18,9)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα, εκ των οποίων:		(519,1)	(511,4)	(517,8)	(536,3)
Κόστη σχετιζόμενα με εγκαταστάσεις και μισθώσεις		(122,1)	(107,7)	(71,1)	(62,6)
Αμοιβές και υπηρεσίες τρίτων		(219,1)	(172,4)	(360,6)	(338,9)
Λοιποί φόροι και τέλη ρυθμιστικών αρχών		(68,3)	(73,6)	(26,0)	(33,6)
Κόστος κατασκευής δικτύου		(0,4)	(0,2)	-	-
Λοιπά λειτουργικά έξοδα		(109,2)	(157,5)	(60,1)	(101,2)
Σύνολο λειτουργικών εξόδων πριν από αποσβέσεις και απομειώσεις		(2.080,2)	(1.865,6)	(904,2)	(758,0)
Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων, αποσβέσεων και απομειώσεων		1.385,6	1.479,9	741,2	848,8
Αποσβέσεις και απομειώσεις	4,5,7,8,9	(795,1)	(667,6)	(383,7)	(364,8)
Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων		590,5	812,3	357,5	484,0
Έσοδα και έξοδα από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες					
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα		(39,9)	(45,0)	(27,0)	(30,9)
Πιστωτικοί τόκοι		2,7	1,0	1,3	1,1
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές		1,6	1,5	0,3	1,7
Έσοδα από μερίσματα	9	-	-	395,5	200,9
Κέρδη/(ζημιές) από συμμετοχές & λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία - Απομειώσεις	9,10,13	-	(50,4)	(82,3)	42,5
Συνολικά κέρδη / (ζημιές) από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες		(35,6)	(92,9)	287,8	215,3
Κέρδη προ φόρων		554,9	719,4	645,3	699,3

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ, πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2022	2021 ¹	2022	2021 ¹
Φόρος εισοδήματος	23	(166,2)	(233,6)	(87,5)	(135,6)
Κέρδη χρήσης από συνεχιζόμενες δραστηριότητες		388,7	485,8	557,8	563,7
Κέρδη από διακοπείσες δραστηριότητες		-	103,9	-	-
Κέρδη χρήσης		388,7	589,7	557,8	563,7
Κατανεμόμενα σε:					
Μετόχους της Εταιρείας		388,6	557,6	557,8	563,7
<i>Από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</i>		388,6	487,0	557,8	563,7
<i>Από διακοπείσες δραστηριότητες</i>		-	70,6	-	-
Μη ελέγχουσες συμμετοχές		0,1	32,1	-	-
Κέρδη χρήσης		388,7	589,7	557,8	563,7
Κέρδη ανά μετοχή κατανεμόμενα σε μετόχους της Εταιρείας από συνεχιζόμενες δραστηριότητες					
Βασικά κέρδη ανά μετοχή	26	0,8873	1,0720	-	-
Απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή	26	0,8873	1,0720	-	-
Συνολικά βασικά κέρδη ανά μετοχή κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας	26	0,8873	1,2274	-	-

1. Στο πλαίσιο της απόφασης της Επιτροπής Διερμηνειών των ΔΠΧΑ που δημοσιεύθηκε τον Μάιο του 2022, αναθεωρήθηκε η πρακτική διάκρισης εντολέα και εντολοδόχου, έχοντας ως αποτέλεσμα αλλαγές στην αναγνώριση του μεικτού έναντι του καθαρού εισόδου. Τα συγκριτικά στοιχεία του προηγούμενου έτους αναπροσαρμόστηκαν αναδρομικά. Βλέπε Σημείωση 2 στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2022	2021	2022	2021
Κέρδη χρήσης		388,7	589,7	557,8	563,7
Λοιπά συνολικά έσοδα:					
Στοιχεία που δεν θα ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων					
Αναλογιστικά κέρδη / (ζημιές)	20	39,0	(6,2)	15,8	(5,2)
Αναβαλλόμενοι φόροι επί των αναλογιστικών κερδών / (ζημιών)		(8,5)	1,3	(3,5)	1,1
Αναβαλλόμενοι φόροι επί των αναλογιστικών κερδών / (ζημιών) λόγω αλλαγής στο φορολογικό συντελεστή		-	(0,8)	-	(0,8)
Total items that will not be reclassified subsequently to profit or loss		30,5	(5,7)	12,3	(4,9)
Σύνολο στοιχείων που δε θα ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων					
Στοιχεία που ενδέχεται να ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων		(0,7)	(4,2)	-	-
Συναλλαγματικές διαφορές		(0,7)	(4,2)	-	-
Σύνολο στοιχείων που ενδέχεται να ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων		-	41,9	-	-
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές) χρήσης		29,8	32,0	12,3	(4,9)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα χρήσης		418,5	621,7	570,1	558,8
Κατανεμόμενα σε:					
Μετόχους της Εταιρείας		418,4	590,6	570,1	558,8
Μη ελέγχουσες συμμετοχές		0,1	31,1	-	-
		418,5	621,7	570,1	558,8

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2022	2021	2022	2021
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα κατανεμόμενα σε μετόχους της Εταιρείας προερχόμενα από:				
Συνεχιζόμενες δραστηριότητες	418.4	520.7	570.1	558.8
Διακοπήσεις δραστηριότητες	-	69.9	-	-
	418.4	590.6	570.1	558.8

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

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 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	(38,0)	(13,6)	168,1	-	-	-	(116,5)	-	-	-
Καθαρή μεταβολή συμμετοχής σε θυγατρικές	-	-	-	-	-	-	3,5	3,5	(173,4)	(169,9)
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	-	(426,2)	(426,2)	-	(426,2)
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(193,0)	-	-	-	-	(193,0)	-	(193,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,2)	-	-	-	-	-	(0,2)	-	(0,2)
Υπόλοιπο την 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
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2022	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
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	-	388,6	388,6	0,1	388,7
Λοιπά συνολικά έσοδα	-	-	-	-	29,8	-	-	29,8	-	29,8
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα	-	-	-	-	29,8	-	388,6	418,4	0,1	418,5
Ακύρωση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	(65,3)	(23,3)	373,6	-	-	-	(285,0)	-	-	-
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής	-	-	-	-	-	-	(0,1)	(0,1)	-	(0,1)
Μείωση μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής (Σημείωση 9)	-	-	-	-	-	-	-	-	(0,8)	(0,8)
Πώληση συμμετοχής θυγατρικής (Σημείωση 9)	-	-	-	-	-	-	-	-	(0,5)	(0,5)
Διανομή μερισμάτων (Σημείωση 18)	-	-	-	-	-	-	(250,0)	(250,0)	-	(250,0)
Απόκτηση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	-	-	(290,0)	-	-	-	-	(290,0)	-	(290,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,4)	-	-	-	-	-	(0,4)	-	(0,4)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2022	1.227,3	438,9	(73,5)	440,7	(138,8)	(3.314,1)	3.267,9	1.848,4	0,5	1.848,9

(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 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	(38,0)	(13,6)	168,1	-	-	(116,5)	-
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	(426,2)	(426,2)
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(193,0)	-	-	-	(193,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,2)	-	-	-	-	(0,2)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2021	1.292,6	462,6	(157,1)	440,7	(32,8)	1.192,6	3.198,6
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2022	1.292,6	462,6	(157,1)	440,7	(32,8)	1.192,6	3.198,6
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	557,8	557,8
Λοιπά συνολικά έσοδα	-	-	-	-	12,3	-	12,3
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα	-	-	-	-	12,3	557,8	570,1
Ακύρωση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	(65,3)	(23,3)	373,6	-	-	(285,0)	-
Διανομή μερισμάτων (Σημείωση 18)	-	-	-	-	-	(250,0)	(250,0)
Απόκτηση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	-	-	(290,0)	-	-	-	(290,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,4)	-	-	-	-	(0,4)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2022	1.227,3	438,9	(73,5)	440,7	(20,5)	1.215,4	3.228,3

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2022	2021	2022	2021
Ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες					
Κέρδη προ φόρων		554,9	719,4	645,3	699,3
Προσαρμογές για:					
Αποσβέσεις και απομειώσεις	4,5,7,8,9	795,1	667,6	383,7	364,8
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	20	39,4	(121,8)	10,7	(129,9)
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	20	3,9	(5,0)	1,5	5,6
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	20	(0,9)	(1,7)	(0,9)	(1,7)
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές		(1,6)	(1,5)	(0,3)	(1,7)
Πιστωτικοί τόκοι		(2,7)	(1,0)	(1,3)	(1,1)
Έσοδα από μερίσματα	9	-	-	(395,5)	(200,9)
(Κέρδη)/ζημιές από συμμετοχές & λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία - Απομειώσεις	9,10,13	-	50,4	82,3	(42,5)
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα		39,9	45,0	27,0	30,9
Προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίου κίνησης:					
Μείωση / (αύξηση) αποθεμάτων		(16,0)	(11,3)	(6,6)	(1,7)
Μείωση / (αύξηση) απαιτήσεων		18,7	(66,6)	11,0	(71,0)
(Μείωση) / αύξηση υποχρεώσεων (πλην δανεισμού)		45,6	89,2	(1,5)	64,0
Πλέον / (Μείον):					
Καταβολές προγραμμάτων εθελούσιας αποχώρησης	20	(45,6)	(56,3)	(14,5)	(44,6)
Καταβολές αποζημίωσης προσωπικού και λογαριασμού νεότητας, εκτός εισφορών εργαζομένων	20	(9,2)	(10,3)	(8,6)	(9,7)
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα καταβεβλημένα (πλην μισθώσεων)		(24,9)	(27,7)	(21,7)	(24,0)
Τόκοι μισθώσεων καταβεβλημένοι	5	(8,7)	(15,4)	(5,6)	(6,4)
Φόρος εισοδήματος καταβεβλημένος		(70,7)	(115,5)	(5,0)	(7,3)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες διακοπείσων δραστηριοτήτων		-	86,7	-	-
Καθαρές ταμειακές εισροές από λειτουργικές δραστηριότητες		1.317,2	1.224,2	700,0	622,1
Ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες					
Επιστροφή μετοχικού κεφαλαίου επενδυμένου σε θυγατρική	9	-	-	0,7	1,0
Συμμετοχή σε θυγατρικές	9	-	-	(29,5)	(61,9)
Πώληση ή λήξη χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων	13	0,7	0,3	-	-
Αγορά χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων	10	(0,6)	-	(0,6)	-
Αποπληρωμές εισπρακτέων δανείων	20	7,2	7,2	7,2	7,2
Αποπληρωμή χορηγηθέντων δανείων σε θυγατρική	10	-	-	4,5	-
Αγορά ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων		(639,5)	(586,0)	(414,8)	(317,5)
Εισπράξεις /(πληρωμές) σχετιζόμενες με πώληση θυγατρικών / συμμετοχών	9	(8,3)	288,3	(9,1)	288,3
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα θυγατρικών που πουλήθηκαν	9	(0,7)	(89,3)	-	-
Κίνηση δεσμευμένων ταμειακών διαθεσίμων		-	0,5	-	-
Πιστωτικοί τόκοι εισπραχθέντες		2,7	1,0	1,3	1,1
Μερίσματα εισπραχθέντα	28	-	-	435,5	311,8
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες διακοπείσων δραστηριοτήτων		-	(57,5)	-	-
Καθαρές ταμειακές εισροές / (εκροές) από επενδυτικές δραστηριότητες		(638,5)	(435,5)	(4,8)	230,0

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2022	2021	2022	2021
Ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες					
Απόκτηση ιδίων μετοχών	16	(293,6)	(190,3)	(293,6)	(190,3)
Μείωση μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής σε μετόχους μειοψηφίας	9	(0,8)	-	-	-
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής	9	(0,1)	-	-	-
Εισπράξεις από δάνεια	19	300,0	350,0	190,0	451,5
Εξοφλήσεις δανείων	19	(397,7)	(404,4)	(419,6)	(446,2)
Αποπληρωμή υποχρεώσεων από μισθώσεις	5	(83,3)	(70,0)	(32,1)	(37,2)
Χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις σχετιζόμενες με ηλεκτρονικά πορτοφόλια	24	4,0	-	-	-
Μερίσματα πληρωθέντα σε μετόχους της Εταιρείας	18	(249,9)	(426,1)	(249,9)	(426,0)
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες διακοπείσων δραστηριοτήτων		-	(5,7)	-	-
Καθαρές ταμειακές εκροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		(721,4)	(746,5)	(805,2)	(648,2)
Καθαρή αύξηση / (μείωση) ταμειακών διαθεσίμων και ταμειακών ισοδυνάμων		(42,7)	42,2	(110,0)	203,9
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης		630,7	516,2	274,0	105,5
Συναλλαγματικές διαφορές στα διαθέσιμα		2,1	(1,0)	1,1	-
Μεταφορά σε αποσχισθείσες δραστηριότητες	9	-	-	(1,4)	(35,4)
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα της ομάδας στοιχείων κατεχόμενων προς πώληση		-	73,3	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα λήξης χρήσης	15	590,1	630,7	163,7	274,0

ΔΙΑΘΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ

Μέσω των δραστηριοτήτων του, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να δημιουργήσει αξία 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 2022 (ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ €) ΟΠΟΥ...

		ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ	ΟΤΕ
ΠΑΡΑΧΘΕΝΤΑ	Συνολικά Έσοδα	3.455,3	1.613,3
	Λειτουργικά έξοδα*	1.598,5	803,1
	Μισθοί και παροχές εργαζομένων**	481,7	1011
ΚΑΤΑΝΕΜΗΘΕΝΤΑ	Μερίσματα που καταβάλλονται στους μετόχους της Εταιρείας	249,9	249,9
	Φόρος εισοδήματος καταβληθέντος	70,7	5
	Κοινωνική Συνεισφορά	3,7	1,3
		1.050,8	452,9
ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΘΕΝΤΑ			

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

ΣΕ ΦΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 2022



€783,03 εκατ.

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

**Κόστη προσωπικού και κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης

ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ (EU TAXONOMY)

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

Επιδιώκεται να δημιουργηθούν κοινός 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 2021, οι πρώτοι περιβαλλοντικοί στόχοι της ταξινόμιας, δηλαδή «ο μετριασμός της κλιματικής αλλαγής» και η «προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή», ενισχύθηκαν με κριτήρια που θέσπισε η ευρωπαϊκή νομοθεσία. Τον Ιούλιο 2022, Προστέθηκαν περαιτέρω κριτήρια σχετικά με συγκεκριμένες μορφές παραγωγής ενέργειας.

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).

Σύμφωνα με τον Κανονισμό της ΕΕ για την ταξινόμια, το πρώτο βήμα είναι ο προσδιορισμός των επιλέξιμων για την ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων μιας εταιρείας. Αφορά σε δραστηριότητες που καλύπτονται από την Ταξινόμια της ΕΕ και, ως εκ τούτου, μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων. Το δεύτερο βήμα είναι ο έλεγχος των δραστηριοτήτων ως προς την ευθυγράμμιση τους με την Ταξινόμια της ΕΕ. Μια δραστηριότητα θεωρείται ευθυγραμμισμένη με την ταξινόμια όταν πληροί τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου που ορίζονται στα Παραρτήματα I και II του Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμού (ΕΕ) 2021/2139 ώστε να συμβάλλει σημαντικά σε τουλάχιστον έναν περιβαλλοντικό στόχο, να μην βλάπτει σοβαρά κανέναν από τους άλλους περιβαλλοντικούς στόχους και να πληροί τις

ελάχιστες διασφαλίσεις που ορίζονται στον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/2088 για την Ταξινόμια, οι οποίες απαιτούν ιδίως τη συμμόρφωση με τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών: σταθερή, κινητή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες, συνδρομητική τηλεόραση και ολοκληρωμένες λύσεις ΤΠΕ. Στο πλαίσιο αυτό, όσον αφορά τη βασική δραστηριότητα του Ομίλου ΟΤΕ, δύο από τις οικονομικές του δραστηριότητες συγκαταλέγονται στην Ταξινόμια της ΕΕ («επιλέξιμες για την ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες») για τον περιβαλλοντικό στόχο του «μετριασμού της κλιματικής αλλαγής» (Παράρτημα I του Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμού (ΕΕ) 2021/2139) λόγω της σχέσης του με τον τομέα «Πληροφόρηση και Επικοινωνία»:

- Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες (8.1).
- Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (8.2).

Δεν εντοπίστηκαν οικονομικές δραστηριότητες που συμβάλλουν σημαντικά στον περιβαλλοντικό στόχο του «μετριασμού της κλιματικής αλλαγής» για το οικονομικό έτος 2022.

Η Ταξινόμια της ΕΕ δεν περιλαμβάνει ακόμη κριτήρια για την οικονομική δραστηριότητα που αφορά στην παροχή και λειτουργία υποδομών δικτύου για τις τηλεπικοινωνίες. Κατ' επέκταση, η βασική δραστηριότητα του επιχειρηματικού μοντέλου του Ομίλου ΟΤΕ δεν καλύπτεται από την Ταξινόμια της ΕΕ και, ως εκ τούτου, το μεγαλύτερο μέρος της δραστηριότητάς του Ομίλου δεν μπορεί να παρουσιαστεί ως επιλέξιμο (και κατ' επέκταση ευθυγραμμισμένο) με την Ταξινόμια της ΕΕ. Επομένως, δεν υφίστανται κατάλληλα κριτήρια στο πλαίσιο της ταξινόμιας της ΕΕ βάσει των οποίων θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε τη συμβολή μας στην προστασία του κλίματος στην κατηγορία των υποδομών δικτύου ως «ευθυγραμμισμένη».

Από την άλλη πλευρά, στην ταξινόμια της ΕΕ συγκαταλέγονται διατομεακές (cross cutting) δραστηριότητες εκτός της κύριας δραστηριότητας του Ομίλου που σχετίζονται με τη γενικότερη επιχειρησιακή υποδομή μας, όπως η διαχείριση στόλου. Η δραστηριότητα «Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα 6.5» που συνδέεται με τον στόχο του «μετριασμού» της κλιματικής αλλαγής, αφορά στον Όμιλο ΟΤΕ.

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

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει συνοπτικά τόσο τις απόλυτες τιμές όσο και το αντίστοιχο ποσοστιαίο μερίδιο του κύκλου εργασιών, των κεφαλαιουχικών δαπανών και των λειτουργικών δαπανών του Ομίλου για το έτος αναφοράς 2022, που σχετίζονται με τις ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες.

ΒΔΕ ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕ | ΕΥΘΥΓΡΑΜΜΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ

	Κύκλος Εργασιών		Κριτήρια σημαντικής συμβολής		*Πεδίο Εφαρμογής κριτηρίων DNSH (Μη πρόκλησης σημαντικής επιβάρυνσης)									
			Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής σε %	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή σε %	Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής Ναι/Α.Α.	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή Ναι/Α.Α.	Βιώσιμη χρήση & προστασία των υδάτινων & θαλάσσιων πόρων Ναι/Α.Α.	Μετάβαση σε μια κυκλική οικονομία Ναι/Α.Α.	Πρόληψη και έλεγχος της ρύπανσης Ναι/Α.Α.	Βιοοικολογία και οικοσυστήματα Ναι/Α.Α.	Ελάχιστες Διαφορές Ναι/Όχι	Κατηγορ/α "ευνοϊκή δραστηριότητα" Ε/-	Κατηγορ/α "δραστηριότητα μετάβασης" Μ/-	
Σχετικές συνολικές τιμές του Ομίλου	3.455,3	100,0												
εκ των οποίων: επιλέξιμες για ταξινόμια	23,3	0,7												
εκ των οποίων: ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια δραστηριότητες														
8.1. Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες	0,0	0,0	100	0	A.A.	Ναι	Ναι	Ναι	A.A.	A.A.	Ναι	-	M	
8.2 Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	0,0	0,0	100	0	A.A.	Ναι	A.A.	Ναι	A.A.	A.A.	Ναι	E	-	
6.5 Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα	0,0	0,0	100	0	A.A.	Ναι	A.A.	Ναι	Ναι	A.A.	Ναι	-	(M)	
Σύνολο	0,0	0,0												
εκ των οποίων: μη ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια δραστηριότητες														
8.1. Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες	5,3	0,2												
8.2 Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	18,0	0,5												
6.5 Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα	0,0	0,0												
Σύνολο	23,3	0,7												
εκ των οποίων: μη επιλέξιμες για ταξινόμια	3.432,0	99,3												

*Ναι: στις περιπτώσεις που έχουν τεθεί κριτήρια στην ταξινόμια της ΕΕ

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

ΒΔΕ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΤΗΣ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕ | ΕΥΘΥΓΡΑΜΜΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ

	Κύκλος Εργασιών		Κριτήρια σημαντικής συμβολής		*Πεδίο Εφαρμογής κριτηρίων DNSH (Μη πρόκλησης σημαντικής επιβάρυνσης)									
			Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής σε %	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή σε %	Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής Ναι/Α.Α.	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή Ναι/Α.Α.	Βιώσιμη χρήση & προστασία των υδάτινων & θαλάσσιων πόρων Ναι/Α.Α.	Μετάβαση σε μια κυκλική οικονομία Ναι/Α.Α.	Πρόληψη και έλεγχος της ρύπανσης Ναι/Α.Α.	Βιοοικολογικά και οικοσυστήματα Ναι/Α.Α.	Ελόχιστες Διασφολίσεις Ναι/Όχι	Κατηγορ/α “ευνοϊκή δραστηριότητα” E/-	Κατηγορ/α “δραστηριότητα μετάβασης” M/-	
Σχετικές συνολικές τιμές του Ομίλου	697,0	100,0												
εκ των οποίων: επιλέξιμες για ταξινόμια	18,5	2,7												
εκ των οποίων: ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια δραστηριότητες														
8.1. Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες	0,0	0,0	100	0	A.A.	Ναι	Ναι	Ναι	A.A.	A.A.	Ναι	-	M	
8.2. Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	0,0	0,0	100	0	A.A.	Ναι	A.A.	Ναι	A.A.	A.A.	Ναι	E	-	
6.5 Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα	0,0	0,0	100	0	A.A.	Ναι	A.A.	Ναι	Ναι	A.A.	Ναι	-	(M)	
Σύνολο	0,0	0,0												
εκ των οποίων: μη ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια δραστηριότητες														
8.1. Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες	8,5	1,2												
8.2. Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	0,0	0,0												
6.5 Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα	10,0	1,4												
Σύνολο	18,5	2,7												
εκ των οποίων: μη επιλέξιμες για ταξινόμια	678,5	97,3												

*Ναι: στις περιπτώσεις που έχουν τεθεί κριτήρια στην ταξινόμια της ΕΕ

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

ΒΔΕ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΤΗΣ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕ | ΕΥΘΥΓΡΑΜΜΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ

	Κύκλος Εργασιών		Κριτήρια σημαντικής συμβολής		*Πεδίο Εφαρμογής κριτηρίων DNSH (Μη πρόκλησης σημαντικής επιβάρυνσης)									
			Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής σε %	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή σε %	Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής Ναι/Α.Α.	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή Ναι/Α.Α.	Βιώσιμη χρήση & προστασία των υδάτινων & θαλάσσιων πόρων Ναι/Α.Α.	Μετάβαση σε μια κυκλική οικονομία Ναι/Α.Α.	Πρόληψη και έλεγχος της ρύπανσης Ναι/Α.Α.	Βιοοικολογικά και οικοσυστήματα Ναι/Α.Α.	Ελόχιστες Διασφολίσεις Ναι/Όχι	Κατηγορ/α “ευνοϊκή δραστηριότητα” E/-	Κατηγορ/α “δραστηριότητα μετάβασης” M/-	
Σχετικές συνολικές τιμές του Ομίλου	2.080,2	100,0												
εκ των οποίων: επιλέξιμες για ταξινόμια	21,2	1,0												
εκ των οποίων: ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια δραστηριότητες														
8.1. Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες	0,0	0,0	100	0	A.A.	Ναι	Ναι	Ναι	A.A.	A.A.	Ναι	-	M	
8.2. Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	0,0	0,0	100	0	A.A.	Ναι	A.A.	Ναι	A.A.	A.A.	Ναι	E	-	
6.5 Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα	0,0	0,0	100	0	A.A.	Ναι	A.A.	Ναι	Ναι	A.A.	Ναι	-	(M)	
Σύνολο	0,0	0,0												
εκ των οποίων: μη ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια δραστηριότητες														
8.1. Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες	11,6	0,6												
8.2. Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	9,5	0,5												
6.5 Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα	0,0	0,0												
Σύνολο	21,2	1,0												
εκ των οποίων: μη επιλέξιμες για ταξινόμια	2.059,0	99,0												

*Ναι: στις περιπτώσεις που έχουν τεθεί κριτήρια στην ταξινόμια της ΕΕ

Διαδικασία προσδιορισμού της επιλεξιμότητας και της ευθυγράμμισης με την ταξινόμια

Προκειμένου να προσδιοριστεί η επιλεξιμότητα για την ταξινόμια των οικονομικών δραστηριοτήτων από τις οποίες έχει έσοδα ο Όμιλος, έχουν ληφθεί υπόψη όλες οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Καθώς οι διατομεακές δραστηριότητες αποτελούν μια ευρεία έννοια, έχουν συμπεριληφθεί μόνο εκείνες τις δραστηριότητες οι οποίες υπερβαίνουν το κατώτατο όριο του 0,5% των κεφαλαιουχικών δαπανών του Ομίλου ή το 0,5% των λειτουργικών δαπανών του. Εξαίρεση αποτελεί η δραστηριότητα 6.5, καθώς ο Όμιλος ΟΤΕ, στο πλαίσιο των δεσμεύσεών του για την κλιματική αλλαγή, επιδιώκει τον μετασχηματισμού του στόλου οχημάτων του, αποσκοπώντας στην αύξηση της ηλεκτροκίνησης. Όλες οι δραστηριότητες που είναι επιλέξιμες για την ταξινόμια και αντίστοιχα ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια εξετάζονται σε επίπεδο Ομίλου. Η διαχείριση των κλιματικών κινδύνων γίνεται κεντρικά, σε επίπεδο Ομίλου. Επίσης, εξασφαλίζεται η συμμόρφωση του Ομίλου με τις ελάχιστες διασφαλίσεις μέσω ενός συστήματος διαχείρισης, σε ομιλικό επίπεδο.

Προκειμένου να αποφευχθούν σημαντικές επιπτώσεις στον περιβαλλοντικό στόχο «προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή», η

αξιολόγηση της συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ ως προς την Ταξινόμια απαιτεί ανάλυση των πιθανών φυσικών κλιματικών κινδύνων για όλες τις προαναφερθείσες οικονομικές δραστηριότητες. Στο πλαίσιο της «Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας», εξετάζονται τακτικά οι κρίσιμες υποδομές του Ομίλου ως προς τους φυσικούς κλιματικούς κινδύνους και λαμβάνονται μέτρα προσαρμογής στην κλιματική αλλαγή για να ελαχιστοποιούνται τυχόν επιπτώσεις. Στο άμεσο μέλλον, σχεδιάζεται να εφαρμοστούν αναλύσεις κλιματικού κινδύνου βάσει σεναρίων, οι οποίες θα ενσωματωθούν στη «Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας».

Οι ελάχιστες εγγυήσεις απαιτούν την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης που συμμορφώνεται με τις Κατευθυντήριες Γραμμές του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) για τις Πολυεθνικές Επιχειρήσεις και τις Κατευθυντήριες Αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένης της Διακήρυξης της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ) σχετικά με τις Θεμελιώδεις Αρχές και τα Δικαιώματα στην Εργασία, τις οκτώ θεμελιώδεις συμβάσεις της ΔΟΕ και το Διεθνές Νομοσχέδιο για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται ρητά να τηρεί τις προαναφερθείσες αρχές και

εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της δέουσας επιμέλειας ως προς τα ανθρώπινα δικαιώματα, διενεργεί αξιολόγηση κινδύνων, που καλύπτει τον Όμιλό, και με την οποία παρακολουθείται η συμμόρφωση με τα κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα. Για το σκοπό αυτό, οι προμηθευτές των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ υποχρεούνται να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ, τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ.

Επίσης, ο Όμιλος διατηρεί συνεχή διάλογο με τους εκπροσώπους των εργαζομένων και τα συνδικαλιστικά όργανα. Για την αποφυγή της διαφθοράς και τη διασφάλιση του θεμιτού ανταγωνισμού, διαθέτει ένα εκτεταμένο Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System - CMS). Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System - CMS), το οποίο επικεντρώνεται κυρίως σε μέτρα πρόληψης, αφορά στη συμμόρφωση όλων -τόσο των εργαζομένων όσο και της Διοίκησης- με την ισχύουσα νομοθεσία, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις εσωτερικές Πολιτικές. Οι κύριοι άξονες του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι:

- Η πρόληψη της παραβατικής συμπεριφοράς και, παράλληλα, η τήρηση των πολιτικών που προβλέπονται στο εν λόγω Σύστημα. Με τον τρόπο αυτό, τόσο ο Όμιλος, όσο και οι εργαζόμενοί του, προστατεύονται από νομικές συνέπειες λόγω παραβατικής συμπεριφοράς, ενώ μειώνεται η πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων σχετικών με τη φήμη και τη δημόσια εικόνα του Ομίλου.
- Ο εντοπισμός περιστατικών παραβατικής συμπεριφοράς και η ανταπόκριση σε αυτά. Με σκοπό την παροχή δυνατότητας αναφοράς τυχόν περιστατικών παραβίασης των Πολιτικών, των Κανονισμών και της ισχύουσας νομοθεσίας, η Εταιρεία καθιέρωσε **σχετικά κανάλια επικοινωνίας**.

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, από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.

Περισσότερες πληροφορίες για τις ελάχιστες διασφαλίσεις περιλαμβάνονται στις ακόλουθες ενότητες της **Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2022: Δ. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ** («Εφοδιαστική αλυσίδα» και

«Κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης, διαφθοράς, δωροδοκίας και ανθρωπίνων δικαιωμάτων»), **Δ. Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές που απαρτίζονται από μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου – Αποζημιώσεις μελών Διοικητικού Συμβουλίου / Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου – Άλλα διοικητικά, διαχειριστικά ή εποπτικά όργανα ή επιτροπές** («1.10. (I) Διαχείριση καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, (II) Διαχείριση συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη, (III) Πολιτική Εκπαίδευσης, (IV) Πολιτική Καταλληλότητας»), **Ε. ΜΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ** («Συστήματα και Πολιτικές») και **ΣΤ. ΔΗΛΩΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ** («Γ. Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου»).



Οικονομικές δραστηριότητες που συνδέονται με τον κύκλο εργασιών

Η επιλέξιμη για την Ταξινόμια δραστηριότητα «Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες» (8.1) καλύπτει τις κατηγορίες «Αποθήκευση, χειρισμός, διαχείριση, κυκλοφορία, έλεγχος, απεικόνιση, μεταγωγή, ανταλλαγή, διαβίβαση ή επεξεργασία δεδομένων μέσω κέντρων δεδομένων (306), συμπεριλαμβανομένης της υπολογιστικής παρυφών (edge computing)». Εκτός από τους χώρους των κέντρων δεδομένων που βρίσκονται υπό τη δική μας

επίβλεψη («τους οποίους διαχειρίζεται η T-Systems»), στην αξιολόγηση συμπεριλήφθηκαν επίσης επιμέρους χώροι εξωτερικών παρόχων («που βρίσκονται υπό συνεγκατάσταση»).

Προκειμένου να θεωρείται ότι ευθυγραμμίζονται με την ταξινόμια, τα κέντρα δεδομένων (data centers) πρέπει να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕ για την Ενεργειακή Απόδοση των Κέντρων Δεδομένων. Επιπλέον, πρέπει να χρησιμοποιούνται ψυκτικά μέσα

των οποίων το δυναμικό υπερθέρμανσης του πλανήτη να μην υπερβαίνει την τιμή των 675 kgCO₂e. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν έχει υπογράψει τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕ για την Ενεργειακή Απόδοση των Κέντρων Δεδομένων, παρόλο που ακολουθεί τις πρακτικές που απορρέουν από τον Κώδικα στα κέντρα δεδομένων (data centers) του. Σε ό,τι αφορά τις ψυκτικές/ κλιματιστικές εγκαταστάσεις, ο Όμιλος συμμορφώνεται με τον κανονισμό της ΕΕ για τα φθοριούχα αέρια του θερμοκηπίου, αλλά χρησιμοποιούνται

μέσα, των οποίων το δυναμικό υπερθέρμανσης του πλανήτη υπερβαίνει την τιμή των 675 kgCO₂e. Για ευθυγράμμιση με την ταξινόμια απαιτείται ανακαίνιση του συστήματος κλιματισμού, που μπορεί να ληφθεί υπόψη μελλοντικά, στην περίπτωση ανακαίνισης των χώρων.

Στην οικονομική δραστηριότητα «Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου» (8.2) έχουν συμπεριληφθεί οι λύσεις και τα προϊόντα του Ομίλου που, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ταξινόμια της ΕΕ, «αποσκοπούν κυρίως στην παροχή δεδομένων και αναλύσεων που επιτρέπουν τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου». Αφορά σε λύσεις και προϊόντα που παρέχουν στον χρήστη σαφείς δυνατότητες εξοικονόμησης εκπομπών CO₂. Στο πλαίσιο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του Ομίλου, έχουν προσδιοριστεί οι ακόλουθες υπηρεσίες ως επιλέξιμες για την ταξινόμια:

- Διαδικτυακές συσκευές και τηλεδιασκέψεις (εξοικονόμηση εκπομπών CO₂ που σχετίζονται με ταξίδια).
- Λύσεις workplace και cloud (αύξηση της ενεργειακής απόδοσης μέσω της καλύτερης χρήσης των διακομιστών).
- Λύσεις «IoT» (Internet of Things) και διαχείρισης στόλου (εξοικονόμηση

εκπομπών CO₂ μέσω βελτιστοποίησης διαδρομών).

Τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου απαιτούν τη διεξαγωγή ανάλυσης κύκλου ζωής (Life Cycle Analysis) ως απόδειξη της ευθυγράμμισης των λύσεων με τις απαιτήσεις της ταξινόμιας της ΕΕ. Συγκεκριμένα, πρέπει να αποδεικνύεται ότι η εκάστοτε λύση προκαλεί «σημαντικά λιγότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου» στο σύνολο του κύκλου ζωής της από συγκρίσιμες λύσεις που διατίθενται στην αγορά και των οποίων το ισοζύγιο εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου θεωρείται το «καλύτερο στην κατηγορία του». Τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου δεν καθορίζουν συγκεκριμένο κατώτατο όριο για τη «σημαντική» εξοικονόμηση αερίων θερμοκηπίου που υπολογίζεται σε σύγκριση με την εναλλακτική λύση της αγοράς. Καθώς δεν υπήρχαν διαθέσιμα ισοζύγια αερίων του θερμοκηπίου για συγκεκριμένες λύσεις που προσφέρονται στην αγορά για λόγους ανταγωνισμού, δεν κατέστη δυνατή, ούτε πρακτική η σχετική αξιολόγηση.

Διατομεακές δραστηριότητες

Ο Όμιλος ΟΤΕ μισθώνει και διαθέτει στόλο οχημάτων που αποτελείται κυρίως από επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά

επαγγελματικά οχήματα. Αυτού του είδους οι δραστηριότητες εμπίπτουν στην οικονομική δραστηριότητα «Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα» (δραστηριότητα 6.5). Για επίτευξη των δεσμεύσεων σχετικά με το κλίμα, ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποιεί δράσεις που συμβάλλουν στον περιβαλλοντικό στόχο της ΕΕ για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, ενώ διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες αυτές δεν θα βλάψουν σημαντικά κανέναν από τους άλλους περιβαλλοντικούς στόχους που έχουν καθοριστεί. Ο Όμιλος ΟΤΕ εκπονεί ένα ολοκληρωμένο σχέδιο για τον βιώσιμο μετασχηματισμό του στόλου οχημάτων του, συνεπές με κλαδικά και εθνικά σχέδια και στρατηγικές προσαρμογής στους τομείς της ηλεκτροκίνησης και των υποδομών φόρτισης. Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη διαγωνιστική διαδικασία οχημάτων, αιτούμαστε την προμήθεια ενός μεγάλου ποσοστού οχημάτων με χαμηλές και μηδενικές άμεσες (tailpipe) εκπομπές CO₂, όπως υβριδικά ηλεκτρικά οχήματα εξωτερικής φόρτισης (plug-in hybrid, PHEV) και αμιγώς ηλεκτρικά οχήματα (BEV) που τροφοδοτούνται με ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ).

Υπολογισμός Επιλέξιμων για την Ταξινόμια Βασικών Δεικτών Επιδόσεων (ΒΔΕ)

Για το υπό εξέταση έτος, οι συνολικές αξίες του Ομίλου στις οποίες στηρίζεται ο υπολογισμός βάσει της Ταξινόμιας της ΕΕ ανήλθαν σε €3,5 δισ. για τον κύκλο εργασιών, €0,7 δισ. για τις κεφαλαιουχικές δαπάνες και €2,1 δισ. για τις λειτουργικές δαπάνες. Ο κύκλος εργασιών σύμφωνα με την Ταξινόμια της ΕΕ αντιστοιχεί στον κύκλο εργασιών της ενοποιημένης κατάστασης αποτελεσμάτων. Οι σχετικές κεφαλαιουχικές δαπάνες προσδιορίστηκαν με βάση τον ενοποιημένο ισολογισμό και προκύπτουν από το άθροισμα των προσθηκών και των μεταβολών των σχετικών (εντός που εύρους ενοποίησης) ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων (εκτός της υπεραξίας) και των δικαιωμάτων χρήσης. Σύμφωνα με τους κανονισμούς της ταξινόμιας της ΕΕ, οι πληροφορίες σχετικά με τις κεφαλαιουχικές δαπάνες δεν αποτελούν μέρος ενός σχεδίου κεφαλαιουχικών δαπανών. Οι σχετικές λειτουργικές δαπάνες ορίζονται από την ταξινόμια της ΕΕ ως δαπάνες που σχετίζονται με την έρευνα και ανάπτυξη, ανακαίνιση κτιρίων, τη βραχυπρόθεσμη μίσθωση, τη συντήρηση και την επισκευή, καθώς και οποιοσδήποτε άλλες άμεσες δαπάνες που σχετίζονται με την

καθημερινή συντήρηση ενσώματων παγίων. Αναφέρονται στην ενοποιημένη κατάσταση αποτελεσμάτων ως λειτουργικά έξοδα.

Οι πληροφορίες σχετικά με τον κύκλο εργασιών, τις κεφαλαιουχικές δαπάνες και τις λειτουργικές δαπάνες που παρουσιάζονται παρακάτω ως επιλέξιμες ή ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια της ΕΕ κατανομούνται απευθείας στη λειτουργία των κέντρων δεδομένων (data centers) σύμφωνα με την οικονομική δραστηριότητα 8.1 ή στην παροχή ICT λύσεων σύμφωνα με την οικονομική δραστηριότητα 8.2. σε επίπεδο προϊόντων ομίλου. Η διατομεακή δραστηριότητα 6.5 δεν δημιούργησε κύκλο εργασιών.

Ο επιλέξιμος για την ταξινόμια κύκλος εργασιών που δημιούργησε η οικονομική δραστηριότητα 8.1 μπορεί να αποδοθεί διαφανώς και απεριφράστως στη λειτουργία συγκεκριμένων κέντρων δεδομένων μέσω κατάλληλου «κλειδιού απόδοσης/κατανομής/μερισμού». Το «κλειδί απόδοσης/ κατανομής/μερισμού» υπολογίζεται από τον αριθμό των συνιστωσών δικτύου (network components) που λειτουργούν σε κάθε τοποθεσία κέντρου δεδομένων σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των συνιστωσών που χρησιμοποιούνται στο business segment της Επεξεργασίας Δεδομένων. Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες με

σαφή αναφορά σ' ένα κέντρο δεδομένων αποδίδονται απευθείας (καταλογίζονται) στο εν λόγω κέντρο.

Ο Όμιλος όρισε τους επιλέξιμους για την ταξινομία 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 ταξινομία 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 ταξινομία οικονομικές δραστηριότητες (αριθμητής), διά του καθαρού ύψους κύκλου εργασιών (παρονομαστής), και τα δύο για το οικονομικό έτος 2022. Ο παρονομαστής του ΒΔΕ κύκλου εργασιών έχει βασιστεί στον ενοποιημένο καθαρό κύκλο εργασιών, συμφωνά 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 ταξινομία λειτουργικές δαπάνες (αριθμητής) δια το σύνολο των

λειτουργικών 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, συμπεριλαμβανομένου αυτών που προέκυψαν από επανεκτιμήσεις και απομειώσεις. Περιλαμβάνει προσθήκες σε ενσώματα και άυλα πάγια περιουσιακά στοιχεία και σε περιουσιακά στοιχεία με δικαίωμα χρήσης και προσθήκες που προκύπτουν από συνενώσεις επιχειρήσεων.

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 31 Δεκεμβρίου 2022 και της χρήσης που έληξε την ημερομηνία αυτή» όπως αναφέρονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022**: της γραμμής «Προσθήκες και μεταφορές» συμπεριλαμβανομένου 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 ταξινομία λειτουργικές δαπάνες (αριθμητής) δια το σύνολο των λειτουργικών δαπανών (παρονομαστής). Ο ορισμός του Ευρωπαϊκού Συστήματος Ταξινομησίας για τις σχετικές λειτουργικές δαπάνες περιλαμβάνει δαπάνες για έρευνα και ανάπτυξη, ανακαίνιση κτιρίων, τη βραχυπρόθεσμη μίσθωση, 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 «Βασικές Λογιστικές Πολιτικές» των Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

(Ενοποιημένες και Εταιρικές) της 31 Δεκεμβρίου 2022. 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 αντανακλά το αντάλλαγμα το οποίο ο Όμιλος ή η Εταιρεία αναμένει να δικαιούται έναντι των εν λόγω αγαθών ή υπηρεσιών.

Η ταξινόμηση της ΕΕ δεν καλύπτει ακόμη επαρκώς την κύρια δραστηριότητά του Ομίλου ΟΤΕ, ως προς τη λειτουργία του

τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Κατ' επέκταση, μια συνολική και συγκεντρωτική θεώρηση των οικονομικών δραστηριοτήτων που είναι επιλέξιμες για την ταξινόμηση της ΕΕ καταλήγει σ' ένα μικρό μόνο ποσοστό του κύκλου εργασιών (0,7%), των κεφαλαιουχικών δαπανών (2,7%) και των λειτουργικών δαπανών (1,0%) του Ομίλου ΟΤΕ για το οικονομικό έτος 2022, τα οποία είναι επιλέξιμα για την ταξινόμηση.

Η οικονομική δραστηριότητα 8.2 «Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου» αντιπροσωπεύει το μεγαλύτερο μερίδιο του επιλέξιμου για την ταξινόμηση κύκλου εργασιών. Σε σχέση με τον συνολικό κύκλο εργασιών του Ομίλου, ο επιλέξιμος κύκλος εργασιών της οικονομικής δραστηριότητας 8.2 «Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του

θερμοκηπίου» ανέρχεται σε 0,5%. Στη δεύτερη θέση, με ποσοστό 0,2 % του κύκλου εργασιών βρίσκεται ο επιλέξιμος για την ταξινόμηση της ΕΕ κύκλος εργασιών της οικονομικής δραστηριότητας 8.1 «Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες».

Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιλέξιμων για την ταξινόμηση λειτουργικών δαπανών αφορά στην οικονομική δραστηριότητα 8.1 «Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες» και ανέρχεται σε 0,6% του συνόλου των λειτουργικών δαπανών του Ομίλου. Στη δεύτερη θέση, με ποσοστό 0,5% των λειτουργικών δαπανών, βρίσκεται η οικονομική δραστηριότητα 8.2 «Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου».

Η διατομεακή δραστηριότητα 6.5 «Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα» δεν αποτελεί μέρος της κύριας δραστηριότητας του Ομίλου ΟΤΕ και δεν δημιούργησε κύκλο εργασιών, ενώ το ποσοστό των επιλέξιμων κεφαλαιουχικών δαπανών της ανήλθε σε 1,4%. Επιπλέον, το ποσοστό των επιλέξιμων για την ταξινόμηση της ΕΕ κεφαλαιουχικών δαπανών της οικονομικής δραστηριότητας δραστηριότητα 8.1 «Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες» ανέρχεται σε 1.2% των συνολικών κεφαλαιουχικών δαπανών.

Το οικονομικό έτος 2022, δεν υπήρξε ποσοστό κύκλου εργασιών, κεφαλαιουχικών δαπανών και λειτουργικών δαπανών οικονομικών δραστηριοτήτων του Ομίλου ΟΤΕ ευθυγραμμισμένων με την ταξινόμηση.

Σ' αυτή την ενότητα:

- 1.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική
- 1.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
- 1.3 Κυκλική Οικονομία
- 1.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία
- 1.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές



Περιβάλλον

-89%

ΑΜΕΣΕΣ ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΕΣ
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ
(ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ) VS 2017

100%

ΧΡΗΣΗ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΩΝ
ΠΗΓΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΓΙΑ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ

0

ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ
ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ¹

>730.000

ΤΕΜ. ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ² ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ
ΣΥΣΚΕΥΩΝ³ ΣΥΛΛΕΧΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ «TAKE BACK» ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ Η ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΤΟΥΣ

1. Βιώσιμη διαχείριση αποβλήτων από το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, το δίκτυο καταστημάτων, τα κτίρια και τα data centers

2. Πχ. routers & αποκωδικοποιητές τηλεόρασης

3. Κινητά Τηλέφωνα (Smartphones, Απλά Τηλέφωνα), Σταθερά Τηλέφωνα (ενσύρματα και ασύρματα), Notebook/Laptop, Tablet, Wearables, Φορτιστές/Powerbank & Αξεσουάρ

1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΔΕΣΜΕΥΕΤΑΙ ΓΙΑ:



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.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι υπάρχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας τους.

Ταυτόχρονα, αναγνωρίζεται ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν βασικά εργαλεία για την επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών, τον περιορισμό των εκπομπών αερίων του

θερμοκηπίου και την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών προβλημάτων σε τοπικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να ενσωματώνει τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης στην αλυσίδα αξίας του, συνεισφέροντας με τον τρόπο αυτό στην αντιμετώπιση παγκόσμιων περιβαλλοντικών προβλημάτων όπως η κλιματική αλλαγή και η μη βιώσιμη χρήση των διαθέσιμων φυσικών πόρων.

Στο πλαίσιο αυτό, οι στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ για το περιβάλλον, εναρμονισμένες με αυτές του Ομίλου DT και λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της **ανάλυσης ουσιαστικότητας**, είναι η Κλιματική Ουδετερότητα και η Κυκλική Οικονομία σε

όλη την αλυσίδα αξίας.

Στο πλαίσιο αυτό, έχουν τεθεί, σε επίπεδο Ομίλου DT, φιλόδοξοι στόχοι, σχεδιάζονται και εφαρμόζονται συγκεκριμένα μέτρα που σχετίζονται με τις βασικές δραστηριότητες των εταιρειών και διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Η πρόοδος που επιτυγχάνεται στην υλοποίηση των στόχων για την κλιματική αλλαγή αποτελεί, από το 2022, ένα παράγοντα των αμοιβών της Ανώτατης Διοίκησης σχετιζόμενο με την απόδοση. Λεπτομέρειες για τις επιδόσεις, τις δεσμεύσεις και τα μέτρα που εφαρμόστηκαν παρουσιάζονται στις σχετικές ενότητες αυτής της έκθεσης.

Για την επίτευξη των δεσμεύσεών του, ο Όμιλος υλοποιεί δράσεις για την:

- Ανάλυση των περιβαλλοντικών κινδύνων και ευκαιριών.
- Έγκαιρη και διαφανής παρακολούθηση των περιβαλλοντικών του επιδόσεων.
- Υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και χρήσης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.
- Ηλεκτροκίνηση, λαμβάνοντας υπόψη την ωριμότητα της αγοράς και της τεχνολογίας, καθώς και τη διαθεσιμότητα υποδομών για τη φόρτιση των οχημάτων.
- Ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας στις δραστηριότητές του σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας (ίδιες δραστηριότητες, προμηθευτές, πελάτες) για την αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων.
- Ανακύκλωση της πλειονότητας των παραγόμενων στερεών αποβλήτων.
- Αύξηση του χρόνου ζωής και μείωση του

αποτυπώματος των προϊόντων που πωλούνται/μισθώνονται στους πελάτες και διασφάλιση της ανακύκλωσης στο τέλος της ζωής τους.

- 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 και συμμετοχή, αυτόνομα ή ως μέλος του Ομίλου DT, σε πρωτοβουλίες που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη και την κλιματική αλλαγή (π.χ. 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 συνθήκες που δημιουργήθηκαν λόγω της πανδημίας και των μέτρων για την αντιμετώπισή της (αναστολή οικονομικών δραστηριοτήτων, περιορισμοί κινητικότητας, τηλεργασία), καθώς και οι διακυμάνσεις των αγορών ενέργειας (έπειτα από την χαλάρωση των περιορισμών πανδημίας και τον πόλεμο στην Ουκρανία) 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 και συντονιστές των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ορίζονται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου σε κάθε χώρα. Η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τα ΣΠΔ στην Ελλάδα.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

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

Το Μοντέλο Διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης, η διαδικασία λήψης αποφάσεων εντός της εταιρείας (οι βασικές αποφάσεις λαμβάνονται ή εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο) αλλά και οι διαδικασίες που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης διασφαλίζουν την ευθυγράμμιση της επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των υπευθύνων διαμόρφωσης πολιτικής (π.χ. στο πλαίσιο διαδικασιών δημόσιας διαβούλευσης) με τη στρατηγική και τις δεσμεύσεις του Ομίλου για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

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 εναρμόνισης 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, η διαχείριση αποβλήτων (ιδιαίτερα των επικίνδυνων) σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας 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 τις προβλεπόμενες απαιτήσεις. Λαμβάνοντας υπόψη τους ευρωπαϊκούς και εθνικούς μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, αναμένεται ότι οι σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις θα περιλαμβάνουν πρόσθετους

περιορισμούς 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 αναθεωρημένους και πιο φιλόδοξους κλιματικούς στόχους της. Για παράδειγμα, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο συμφώνησε σε έναν αυξημένο, δεσμευτικό στόχο για τη συμμετοχή των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, σε επίπεδο ΕΕ, στο συνολικό ενεργειακό μείγμα έως το 2030 (40% από τουλάχιστον 32% που είναι ο τρέχων στόχος σε επίπεδο ΕΕ). 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,

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

προκειμένου να προσδιοριστεί ο βαθμός στον οποίο μία επένδυση είναι περιβαλλοντικά βιώσιμη.

- Στο πλαίσιο αυτό, τέθηκε σε ισχύ στην Ελλάδα ο Εθνικός Κλιματικός Νόμος (Μάιος 2022), ο οποίος στοχεύει να παράσχει το πλαίσιο ώστε η χώρα να επιτύχει μείωση των εκπομπών κατά 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, αποϋλοποίηση, έξυπνα δίκτυα κ.λπ.) μπορούν να αξιοποιηθούν για την αποδοτική χρήση των πόρων και τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος των πελατών. Το 2022, τα έσοδα από προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ συνέχισαν να αυξάνονται (+26,4% σε σύγκριση με το 2021).

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, καθώς οι προμηθευτές θα προσπαθήσουν να μεταφέρουν την πρόσθετη οικονομική τους επιβάρυνση, για την ανάπτυξη και την παραγωγή των προϊόντων, 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, οι επενδυτές επιδιώκουν να συνεργάζονται με εταιρείες που εφαρμόζουν μια αποτελεσματική περιβαλλοντική πολιτική, όπως φαίνεται από σχετικές πρωτοβουλίες του ιδιωτικού τομέα (π.χ. TCFD, Science-Based Targets initiative).

Όσον αφορά στις φυσικές επιπτώσεις, οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές θα μπορούσαν να επηρεαστούν από ακραία καιρικά φαινόμενα και να υπάρξουν επιπτώσεις στη λειτουργία του δικτύου και τη διαθεσιμότητα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. 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, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει θέσει σε εφαρμογή μια σειρά από 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 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 Δεοντολογίας για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρυζωνικό 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**.



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ: DT EU GOOD CAUSE ENVIRONMENTAL INITIATIVE

Το 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα ανακύκλωσε περισσότερες από 155.000 κινητές συσκευές. Με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση του περιβαλλοντικού οφέλους και την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση του κοινού, η COSMOTE ένωσε τις δυνάμεις της με τη μη κερδοσκοπική εταιρεία ΕΝΑΛΕΙΑ και στηρίζει το πρόγραμμα Mediterranean Cleanup για τον καθαρισμό θαλασσών και ακτών από απορρίμματα και πλαστικά σε 4 ελληνικά νησιά, Σκιάθο, Κεφαλονιά, Κέρκυρα και Αγ. Νικόλαο Κρήτης, για το 2022. Συλλέχθηκαν περισσότερα από 8.000 kg αποβλήτων, κυρίως πλαστικά, η διαχείριση των οποίων έγινε με βιώσιμο τρόπο. Πάνω από το 55% του πλαστικού που συλλέχτηκε στάλθηκε για ανακύκλωση από τους πιστοποιημένους συνεργάτες της ΕΝΑΛΕΙΑ, το οποίο και θα επιστρέψει στην οικονομία μετά τη μετατροπή του σε νέα προϊόντα.

Στη Ρουμανία, η Telekom Romania Mobile Communications συγκέντρωσε 9.000 κινητές συσκευές και συνεργάστηκε με τη μη κερδοσκοπική εταιρεία Mai Mult Verde ("more green") Association για την αναδάσωση όχθης του Δούναβη στην περιοχή Giurgiu. Φυτεύτηκαν τουλάχιστον 5.000 δέντρα σε περιοχή έκτασης ενός εκταρίου. Οι εργαζόμενοι θα μπορούσαν να συμμετάσχουν εθελοντικά στην αναδάσωση. Αυτή η πρωτοβουλία αποτελεί επίσης μέρος ενός πιλοτικού έργου (που ξεκίνησε το φθινόπωρο του 2022) της Mai Mult Verde Association για τη φύτευση του πρώτου κοινοτικού δάσους στον δήμο Giurgiu της Ρουμανίας. Πρόκειται για μια πρωτότυπη ιδέα που έχει ως στόχο τη δημιουργία αστικών δασών με άμεση συμμετοχή του κοινού και των τοπικών αρχών.

Οι παραπάνω συνεργασίες εντάσσονται στο πλαίσιο της κοινής Good Cause environmental initiative που υιοθετήθηκε σε 10 ευρωπαϊκές χώρες που δραστηριοποιείται ο Όμιλος DT, με στόχο την ανάδειξη του περιβαλλοντικού οφέλους από την ανακύκλωση παλιών κινητών συσκευών.

1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΕΙ ΟΤΙ Η ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

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 2022](#)).



Το κλίμα αλλάζει, η μέση θερμοκρασία του Πλανήτη αυξάνεται, και απαιτείται άμεσα, δράση σε παγκόσμιο επίπεδο. Όπως σημείωσε ο Γενικός Γραμματέας του ΟΗΕ «Οι χώρες πρέπει να δώσουν ξανά προτεραιότητα στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, διαφορετικά ο κόσμος αντιμετωπίζει καταστροφή».

Η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής αποτελεί προτεραιότητα για τον Όμιλο ΟΤΕ και για τον λόγο αυτό εφαρμόζει στρατηγική για την κλιματική αλλαγή με φιλόδοξους στόχους που αφορά σε δραστηριότητες μετριασμού σε όλη την αλυσίδα αξίας του, επιτρέποντας ταυτόχρονα την προσαρμογή του Ομίλου στις νέες συνθήκες (κλιματικές, κανονιστικές, οικονομικές).

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 θέσει τη βιωσιμότητα στο επίκεντρο». Επιπλέον, η ενεργειακή κρίση τονίζει την ανάγκη εντατικοποίησης των δράσεων στην κατεύθυνση της κλιματικής ουδετερότητας. 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 DT.

ΠΥΛΩΝΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ



ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΑΞΙΑΣ

Η παρακολούθηση και ο καθορισμός κατάλληλων δεικτών επίδοσης αποτελούν βασικά στοιχεία της στρατηγικής του Ομίλου, καθώς επιτρέπουν τη δημοσιοποίηση της προόδου του Ομίλου ΟΤΕ έναντι των δεσμεύσεών του με διαφάνεια, τον καθορισμό βασικών πηγών εκπομπών και τον έγκαιρο εντοπισμό τυχόν καθυστερήσεων. 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). Έχουν υιοθετηθεί φιλόδοξοι στόχοι μείωσης των εκπομπών καθώς και κατάλληλα μέτρα για την επίτευξή τους σε συνδυασμό με τους απαραίτητους πόρους. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει τη μείωση των εκπομπών στο βαθμό που είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, ενώ για τις εκπομπές που δεν είναι δυνατή η μείωσή τους, θα αξιοποιηθούν εργαλεία και δράσεις αντιστάθμισης και απορρόφησης CO₂, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Σε κάθε περίπτωση θα αξιοποιηθούν υψηλής ποιότητας, πιστοποιημένα προϊόντα.



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 ηλεκτρικής ενέργειας, Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ), πιστοποιώντας ότι η αναγραφόμενη ποσότητα κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Το 2022 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 του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. 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 και 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 ΜΕ ΘΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΛΙΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ο περιορισμός της αύξησης της μέσης θερμοκρασίας του πλανήτη στον 1,5°C απαιτεί 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 ανάπτυξή του, αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες για την αξιοποίηση αυτού του δυναμικού.



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΤΟΥ 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

Τον Μάρτιο του 2023, η DT υιοθέτησε έναν πιο φιλόδοξο ενδιάμεσο στόχο, βασισμένο στην πρωτοβουλία Science Based Targets (SBTi) Net-Zero Standard, στο δρόμο προς την κλιματική ουδετερότητα. Ο στόχος είναι να μειωθούν οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου στις κατηγορίες Scope 1-3 κατά 55% σε σχέση με τα επίπεδα του 2020. Περισσότερες λεπτομέρειες [εδώ](#).

Εκπομπές Αλυσίδας Αξίας

Παρακολούθηση κατανάλωσης ενέργειας

Το 2022, η συνολική κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθε σε 585,2 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 2.9% σε σύγκριση με το 2021, καθώς υπήρξε μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σχεδόν σε όλες τις δραστηριότητες (με την εξαίρεση των οχημάτων όπου η κατανάλωση ενέργειας διατηρήθηκε στα επίπεδα του 2021). Την μεγαλύτερη συμβολή στην μεταβολή αυτή είχαν τα data centers και τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη, με μείωση σε σχέση με το 2021 14% και 17% αντίστοιχα. Σε σχέση με το 2017, η κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ μειώθηκε κατά 6% (10% για την Ελλάδα).

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 24% ή στην αύξηση των συνδρομητών (για παράδειγμα, στην Ελλάδα οι συνδρομητές του δικτύου

οπτικών ινών αυξήθηκαν κατά 26% και οι συνδρομητές TV αυξήθηκαν κατά 3% σε σχέση με το 2021). 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 του θερμοκηπίου

Οι άμεσες (scope 1) και έμμεσες (scope 2) εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) από την κατανάλωση ενέργειας το 2022 με βάση την προσέγγιση market-based (λαμβάνοντας υπόψη τις Εγγυήσεις Προέλευσης και την Απευθείας Προμήθεια), υπολογίστηκαν, για τον Όμιλο ΟΤΕ, σε 15.258 t CO₂ eq, χαμηλότερες κατά 89% σε σχέση με το 2017. Η μείωση των εκπομπών **στην Ελλάδα ήταν περίπου 86% σε σχέση με το 2017.**

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 201.081 t CO₂ eq. Δηλαδή μείωση 25% σε σχέση με το 2021, λόγω και της αύξησης της συμμετοχής των ΑΠΕ στα εθνικά συστήματα παραγωγής ηλεκτρισμού.

Οι συνολικές εκπομπές (προσμετρώντας τις άμεσες εκπομπές από τη χρήση f-gases σε

εγκαταστάσεις κλιματισμού και την κατανάλωση ενέργειας, και λαμβάνοντας υπόψη τις εγγυήσεις προέλευσης) υπολογίστηκαν σε 23.209 t CO₂ eq, δηλαδή **μείωση 10% σε σχέση με το 2021.**

Για το 2022, οι έμμεσες εκπομπές GHG (scope 3) υπολογίστηκαν σε περίπου 420 kt CO₂ eq σε επίπεδο Ομίλου (εξαιρώντας την έμμεση χρήση των πωληθέντων υπηρεσιών) και σε 670 kt CO₂ eq με την έμμεση χρήση. Το 77% περίπου των scope 3 εκπομπών (τόσο σε επίπεδο Ομίλου όσο και στην Ελλάδα) σχετίζεται με τις εκπομπές των προμηθευτών κατά την παραγωγή συσκευών, εξοπλισμού κλπ. (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 (εξαιρώντας την έμμεση χρήση των πωληθέντων υπηρεσιών) μειώθηκαν κατά 22%.

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 σε στόχους μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (π.χ. CDP supply chain program). Δίνεται έμφαση στη συνεργασία με προμηθευτές τερματικού εξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακών υποδομών στους οποίους αντιστοιχεί η πλειοψηφία των scope 3 εκπομπών από τις κατηγορίες 1 και 2.

Η ενεργειακή αποδοτικότητα είναι η κύρια προτεραιότητα για τη μείωση των εκπομπών των πελατών (δηλαδή από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας). Για το λόγο αυτό, τηρούνται όλες οι ενεργειακές απαιτήσεις των κανονισμών για τον οικολογικό σχεδιασμό των προϊόντων. Επιπλέον, 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

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

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 score 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, τα φωτοβολταϊκά σε στέγες 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 και εξετάζονται οι διαθέσιμες επιλογές προμήθειας «πράσινης» ηλεκτρικής ενέργειας.

Ο Όμιλος ΟΤΕ εξασφάλισε (για 12h συνεχόμενη χρονιά στην Ελλάδα), από τους προμηθευτές ηλεκτρισμού του, για το 2022, Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ) ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ, πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό, ότι για την αναγραφόμενη κατανάλωση ηλεκτρισμού, ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές

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 2022 είχε εφαρμοστεί σε 22 κτιριακά συγκροτήματα (περιλαμβάνονται κτίρια τεχνολογίας και κτίρια γραφείων, data center, δραστηριότητες υποστήριξης πελατών (call center), 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 6% 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



Ενέργειας (ΑΠΕ). **Οι ΕΠ που εξασφαλίστηκαν (Ελλάδα και Ρουμανία) και η απευθείας προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ (Ρουμανία) καλύπτουν το 100% της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου το 2022.** Η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί στο 90% της συνολικής κατανάλωσης

ενέργειας του Ομίλου (88% για την Ελλάδα). Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ (αυτόνομα φωτοβολταϊκά συστήματα σε 15 σταθμούς βάσης, μικρές ανεμογεννήτριες σε 2 σταθμούς βάσης και 2 φωτοβολταϊκά σε στέγες συνολικής ισχύος 222 kWp) το 2022 ανήλθε σε 540 MWh στην Ελλάδα.

Στην Ρουμανία η παραγωγή του Ομίλου ΟΤΕ εκτιμάται σε 990 MWh. Η Telekom Romania Mobile Communications υλοποιεί ένα φιλόδοξο σχέδιο για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών σε σταθμών βάσης της με στόχο την αντικατάσταση των σημερινών πηγών ενέργειας με ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Το 2022, περισσότεροι από 500 σταθμοί βάσης εξοπλίστηκαν με φωτοβολταϊκά. Πρόκειται για μια επένδυση που συμβάλλει στη διασφάλιση ενός πιο «πράσινου» μέλλοντος για τη Ρουμανία, ενώ θα μειώσει σημαντικά το αποτύπωμα άνθρακα της εταιρείας τα επόμενα χρόνια.

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

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

επιπέδων χωρητικότητας σε περιόδους χαμηλής κυκλοφορίας. Έμφαση δίνεται και στις ηλεκτρικές γεννήτριες, ιδιαίτερα σε αυτές που καλύπτουν ανάγκες αυτόνομων σταθμών βάσης (24ωρης λειτουργίας). Η σύνδεσή τους στο ηλεκτρικό δίκτυο βρίσκεται σε εξέλιξη, εξετάζεται η μετατροπή τους σε κατάσταση υβριδικής λειτουργίας με χρήση ΑΠΕ, ενώ εφαρμόζεται και ετήσιο πρόγραμμα συντήρησης.

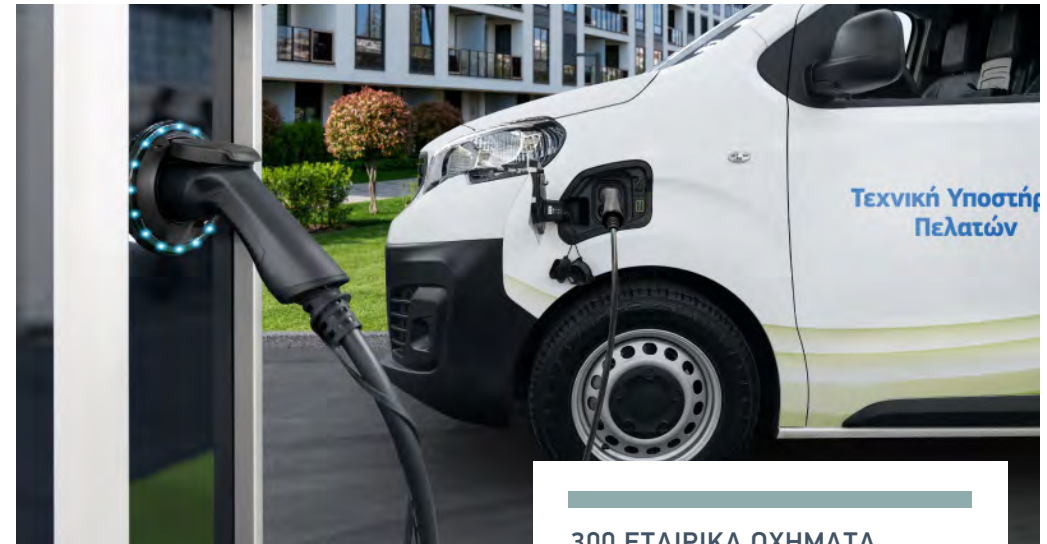
- Σε κτίρια, data centers και καταστήματα, με έμφαση στη βελτίωση του κτιριακού κελύφους και στην ορθολογική χρήση και την αποδοτική λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού.

Υπάρχουν διάφορες πρωτοβουλίες και μέτρα για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των data centers. Σε αυτά 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 2022 η μέση απόδοση των data center (όπως αποτυπώνεται στον δείκτη Power Usage Efficiency, PUE) διατηρήθηκε στα επίπεδα του 2021. Οι προσπάθειες προς την

κατεύθυνση αυτή είναι συνεχείς, καθώς αυτό θα αντισταθμίσει την ολοένα και αυξανόμενη χρήση των δικτύων.

Οι δράσεις στα data centers περιλαμβάνουν και τη δοκιμή καινοτόμων λύσεων όπως το Immersion Cooling, κατά την οποία servers και IT εξοπλισμός βυθίζονται σε ένα μη αγώγιμο ψυκτικό ρευστό. Οι COSMOTE Datacenter Teams είναι οι πρώτες στην Ελλάδα που δοκιμάζουν την τεχνολογία αυτή με την οποία δημιουργείται ένα «Πράσινο Data center». Οι κλιματιστικές μονάδες δεν είναι πλέον απαραίτητες με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση έως και του 90% της σχετικής κατανάλωσης, η αποδοτικότητα της εγκατάστασης βελτιώνεται και το ανθρακικό της αποτύπωμα μειώνεται έως και 30%.

Όσον αφορά στα κτίρια και στα καταστήματα, πραγματοποιούνται ριζικές ανακαινίσεις και η καθημερινή λειτουργία τους έχει οργανωθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να μειώνεται η κατανάλωση ενέργειας και οι εκπομπές CO₂. Τέσσερα κτίρια του Ομίλου ΟΤΕ έχουν ήδη λάβει περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις **LEED** (επίπεδο GOLD). Η πιστοποίηση δύο άλλων εμβληματικών κτιρίων (τα κεντρικά γραφεία του ΟΤΕ και το NYMA) που ανακαινίζονται αυτή τη στιγμή βρίσκεται σε



300 ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΟΧΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΘΗΚΑΝ ΜΕ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ PHEV

εξέλιξη. Επιπλέον, τα καταστήματα ανακαινίζονται με ανακυκλώσιμα και φιλικά προς το περιβάλλον υλικά και εξοπλισμό για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και τη μείωση των εκπομπών, ενώ παράλληλα ενισχύεται η ευαισθητοποίηση των πελατών.

- Στις **οδικές μεταφορές**, επενδύοντας στην ηλεκτροκίνηση του στόλου - υβριδικά ηλεκτρικά οχήματα εξωτερικής φόρτισης (PHEV) καθώς και αμιγώς ηλεκτρικά (BEV) – και στην ανανέωση του στόλου με νέα, πιο αποδοτικά οχήματα, αλλά και στον

έλεγχο των μετακινήσεων.

Στόχος είναι η επίτευξη ενός οικολογικού στόλου οχημάτων, με δυνατότητα φόρτισης των μπαταριών των οχημάτων σε καθημερινή βάση, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη την ωριμότητα της αγοράς και της τεχνολογίας. Στο τέλος του 2022, 300 εταιρικά οχήματα αντικαταστάθηκαν με μοντέλα τεχνολογίας PHEV, ενώ μισθώθηκαν (μακροχρόνια μίσθωση) 33 αυτοκίνητα BEV (Ελλάδα). Παράλληλα αναπτύσσεται δίκτυο φόρτισης στις εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ, ώστε να

μπορούν να φορτίζονται όλα τα οχήματα, ενώ υπάρχει πρόβλεψη για επιπλέον θέσεις στάθμευσης για φόρτιση οχημάτων για τους επισκέπτες των εγκαταστάσεων του Ομίλου. Εκτιμάται ότι έως το τέλος του 2023 θα έχει ολοκληρωθεί η κατασκευή 215 σημείων φόρτισης σε κτίρια και εγκαταστάσεις του Ομίλου.

- Με στόχο τη βιώσιμη αστική κινητικότητα, η COSMOTE ξεκίνησε πιλοτικό πρόγραμμα χρήσης ηλεκτρικών ποδηλάτων, προκειμένου οι τεχνικοί της COSMOTE Technical Services να ανταποκρίνονται γρήγορα και ευέλικτα στις ανάγκες των πελατών στα αστικά κέντρα. Το πρόγραμμα διευκολύνει τη μετάβαση των τεχνικών σε

πολυσύχναστα αστικά κέντρα, με δυσκολία στάθμευσης. Ήδη ηλεκτρικά ποδήλατα ξεκίνησαν να χρησιμοποιούνται σε τέσσερεις ελληνικές πόλεις, φιλικές προς το ποδήλατο: Μεσολόγγι, Βόλο και Τρίκαλα που διαθέτουν ποδηλατοδρόμους, πεζοδρόμους και η μορφολογία τους ευνοεί την ποδηλασία, καθώς και στο νησί της Ρόδου για διευκόλυνση της μετακίνησης στην Παλιά Πόλη. Τα ποδήλατα χρησιμοποιούν εθελοντές τεχνικοί, οι οποίοι έχουν στη διάθεσή τους τον απαραίτητο εξοπλισμό ασφαλείας (κράνη, γάντια, ανακλαστήρες) και έχουν περάσει από ειδική εκπαίδευση.

Το 2022, τα έργα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης που υλοποιήθηκαν οδήγησαν σε εξοικονόμηση ενέργειας 30,6 GWh (~5% της κατανάλωσης ενέργειας το 2022), ενώ οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν υπολογίζονται σε 11.3 kt CO₂ eq.

Αναλυτική λίστα με τα μέτρα που εφαρμόστηκαν το 2022 παρουσιάζεται στο Παράρτημα: **Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια.**

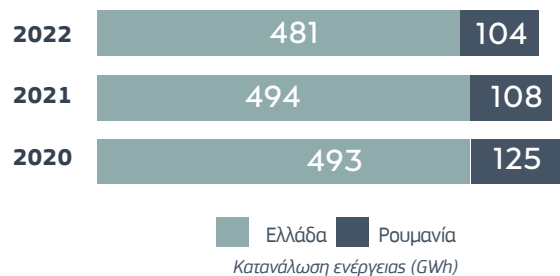
Ως αποτέλεσμα των μέτρων που υλοποιούνται, η αποδοτικότητα της χρήσης ενέργειας στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ (δηλαδή η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά όγκο μεταφερόμενων

δεδομένων) το 2022 βελτιώθηκε κατά 40% σε σχέση με το 2020 και υπολογίστηκε σε 66 kWh/TB (56 kWh/TB το 2022 στην Ελλάδα). Οι εκπομπές ΑΦΘ (location-based) ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων μειώθηκαν από 53 kg CO₂ eq/TB το 2020 σε 23 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.

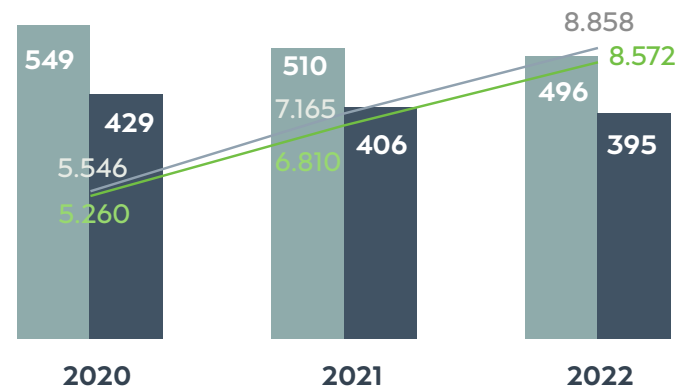
Πληροφορίες για την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο Παράρτημα: **Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια.**

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

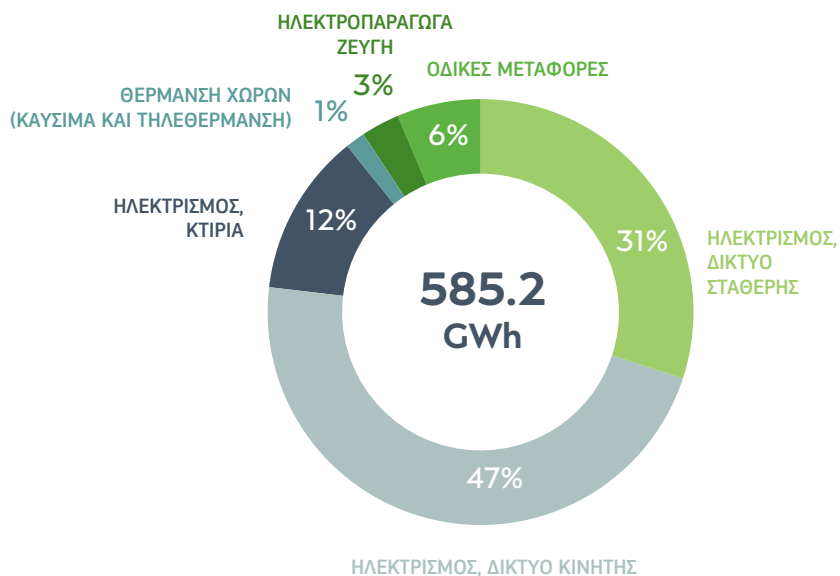
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
ΑΝΑ ΧΩΡΑ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΟΓΚΟΣ ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (ΕΛΛΑΔΑ)



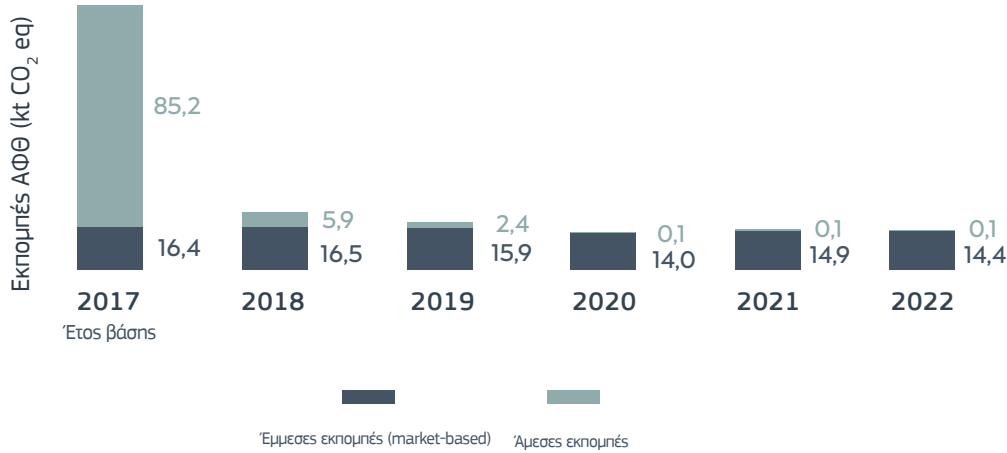
ΑΝΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



■ 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) 2017-2022

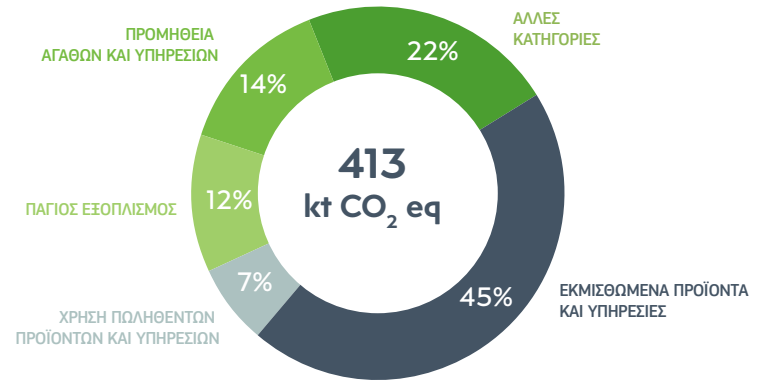


Έμμεσες εκπομπές (market-based) Άμεσες εκπομπές

100% ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΑΠΟ ΑΠΕ ΑΠΟ ΤΟ 2020
(ΕΓΓΥΗΣΙΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ)

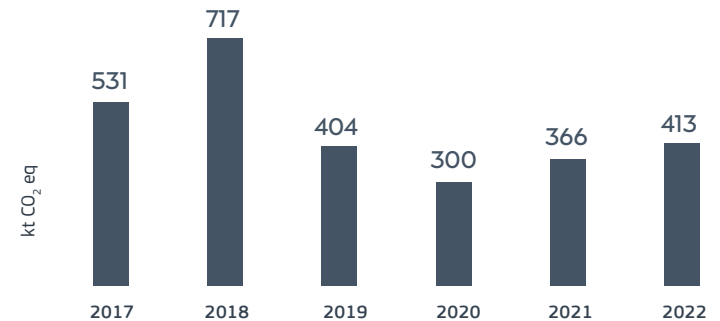


ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ
ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (ΕΛΛΑΔΑ)



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.
3. Δεν περιλαμβάνονται οι εκπομπές από την έμμεση χρήση των πωληθέντων υπηρεσιών.

ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ
ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (ΕΛΛΑΔΑ) 2017-2022



1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

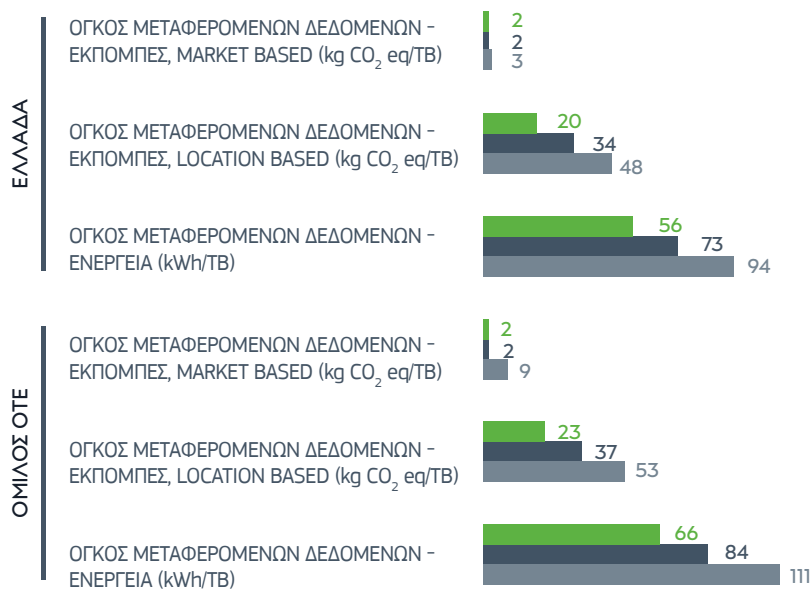
ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

30,6 GWh



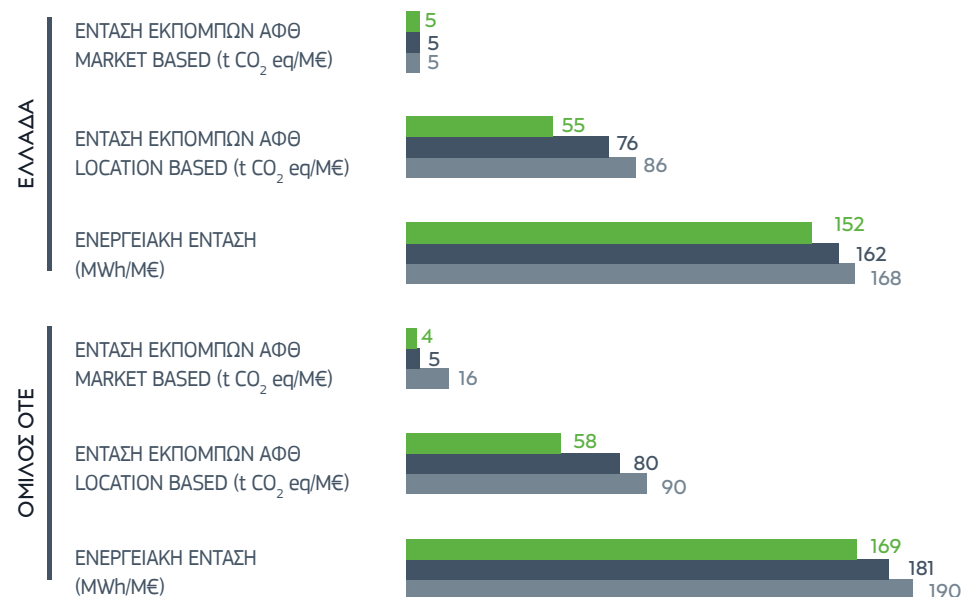
ΕΝΤΑΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΟΓΚΟ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

■ 2022 ■ 2021 ■ 2020



ΕΝΤΑΣΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ

■ 2022 ■ 2021 ■ 2020



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

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

Προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ με θετικές επιπτώσεις στην προστασία του κλίματος για τους πελάτες

Η συγκράτηση της ανόδου της παγκόσμιας μέσης 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. Ταυτόχρονα, 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 φαινόμενα θα τριπλασιαστούν). Είναι επομένως απαραίτητο να συνεχιστούν οι προσπάθειες για τον περιορισμό της αύξησης της θερμοκρασίας στον 1,5 °C. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, είναι απαραίτητο οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου παγκοσμίως να μειωθούν κατά 45% έως το 2030 (σε σχέση με το 2010) και να επιτευχθούν καθαρές μηδενικές εκπομπές μέχρι τα μέσα του αιώνα, προκειμένου να περιοριστεί η υπερθέρμανση του πλανήτη στον 1,5°C. Ωστόσο, οι πλέον πρόσφατες εθνικές προβλέψεις εκπομπών και δεσμεύσεις μείωσής τους, δείχνουν ένα έλλειμμα σε σχέση με τους στόχους καθώς

οδηγούν σε αύξηση θερμοκρασίας υψηλότερη από τον στόχο της Συμφωνίας του Παρισιού, όπως σημειώνεται στην έκθεση **Emission Gap Report 2022** του UN Environmental Programme (UNEP).

Στο πλαίσιο αυτό, η αξιοποίηση του δυναμικού των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) καθίσταται πλέον επιτακτική Σύμφωνα με μελέτη της GeSI **Digital with a Purpose**, η αξιοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών του τομέα ΤΠΕ μπορεί να οδηγήσει σε μειώσεις εκπομπών 7 φορές μεγαλύτερες της αύξησης του ανθρακικού αποτυπώματος του τομέα, σε ένα σενάριο αναφοράς. Αυτό αντιστοιχεί σε ένα δυναμικό μείωσης 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.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες ΤΠΕ έχουν έναν καταλυτικό ρόλο στα θέματα της κλιματικής αλλαγής παρέχοντας εργαλεία για την αντιμετώπισή της. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ αναπτύσσει σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες στη βάση της στρατηγικής του για ένα πιο βιώσιμο μέλλον (για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητα **Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και Έρευνα και Καινοτομία**). Ειδικότερα:

- (α) Οι υπηρεσίες συνδεσιμότητας επιτρέπουν τον περιορισμό των μετακινήσεων, την υποκατάσταση προϊόντων, διεργασιών (dematerialization) αλλά και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-governance). Επιπλέον, συνεισφέρουν στην ασφάλεια και την παραγωγικότητα.
- (β) Οι υπηρεσίες ΤΠΕ που αναπτύσσει ο Όμιλος, 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
 - Την υιοθέτηση λύσεων έξυπνων πόλεων από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης ώστε να βελτιώνεται και να προστατεύεται το αστικό περιβάλλον. Οι λύσεις επιτρέπουν την καλύτερη χρήση των δημοτικών πόρων για θέματα όπως η στάθμευση αυτοκινήτων, ο οδοφωτισμός, η διαχείριση 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.

- Τον περιορισμό των μετακινήσεων μέσω προηγμένων εργαλείων απομακρυσμένης συνεργασίας.
- Την διασύνδεση συστημάτων και την καλύτερη διαχείριση της πληροφορίας.

*Σημειώνεται ότι Η Ταξινόμηση της ΕΕ δεν περιλαμβάνει ακόμη κριτήρια για την οικονομική δραστηριότητα που αφορά στην παροχή και λειτουργία υποδομών δικτύου για τις τηλεπικοινωνίες. Κατ' επέκταση, η βασική δραστηριότητα του επιχειρηματικού μοντέλου του Ομίλου ΟΤΕ δεν καλύπτεται από την Ταξινόμηση της ΕΕ και, ως εκ τούτου, το μεγαλύτερο μέρος της δραστηριότητας του Ομίλου δεν μπορεί να παρουσιαστεί ως επιλέξιμο (και κατ' επέκταση ευθυγραμμισμένο) με την Ταξινόμηση της ΕΕ. Επομένως, δεν υφίστανται κατάλληλα κριτήρια στο πλαίσιο της Ταξινόμησης της ΕΕ βάσει των οποίων θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η συμβολή του Ομίλου στην προστασία του κλίματος στην κατηγορία των υποδομών δικτύου ως «επιλέξιμη». Οι υπηρεσίες που περιγράφονται παραπάνω, καθώς και οι υπηρεσίες data center, έχουν αναφερθεί στην ενότητα **Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2022 του Ομίλου ΟΤΕ**.*



Η ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΑΥΞΑΝΕΤΑΙ

Σύμφωνα με την τελευταία **έκθεση της IPCC** «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.

1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Η κυκλική οικονομία αποτελεί ένα βασικό «εργαλείο» για τη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικού άνθρακα με αποδοτική χρήση των διαθέσιμων φυσικών πόρων.

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. Η κυκλική οικονομία αποτελεί μια από τις περιβαλλοντικές προτεραιότητες του Ομίλου ενώ έχουν υιοθετηθεί πολιτικές οι οποίες παρέχουν τη βάση για την ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας στην λειτουργία του (Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ, Πολιτική βιώσιμης ανάπτυξης, Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης). Εφαρμόζεται μια ολιστική προσέγγιση στην οποία ενσωματώνονται αρχές της κυκλικής οικονομίας (5R: Refuse/ Κατάργηση, Reduce/ Μείωση, Repair/ Επισκευή, Reuse/ Επαναχρησιμοποίηση, Recycle/ Ανακύκλωση) για τις ίδιες δραστηριότητες (τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, data center, οχήματα, γραφεία και καταστήματα), τους προμηθευτές και τους πελάτες

(δηλαδή ολόκληρη η αλυσίδα αξίας).

Σε συμφωνία με τη στρατηγική του Ομίλου DT για την κυκλική οικονομία και τις στρατηγικές ESG του DT Europe, οι δράσεις και οι πρωτοβουλίες του Ομίλου ΟΤΕ αφορούν τον σχεδιασμό, τις τεχνικές προδιαγραφές και τη χρήση του εξοπλισμού (εσωτερικά ή από τους πελάτες) ώστε να διευκολύνεται η επισκευή και η επαναχρησιμοποίηση του εξοπλισμού, στο βαθμό που είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, και να διασφαλίζεται, ως τελευταία επιλογή, η ανακύκλωση των παραγόμενων αποβλήτων. Με τις πρωτοβουλίες και τις δράσεις που υλοποιούνται, επιδιώκεται η αύξηση της ανάκτησης υλικών και η μείωση των παραγόμενων αποβλήτων.

Παράλληλα, υπηρεσίες και πρωτοβουλίες όπως το Eco Rating, το e-bill ή η ανακύκλωση φορητών συσκευών στο δίκτυο καταστημάτων, αναμένεται να ενισχύσουν την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα όπως η αποδοτική χρήση πόρων, η ανακύκλωση, κλπ.

Κυκλική οικονομία και εφοδιαστική αλυσίδα

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν έχει μεταποιητική δραστηριότητα αλλά παρέχει



τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες καθώς και τερματικό εξοπλισμό με την επωνυμία του. 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**), στα οποία περιλαμβάνονται και θέματα σχετικά με τη χρήση επικίνδυνων ουσιών και με ορυκτά από εμπόλεμες

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

περιοχές (conflict minerals). Οι απαιτήσεις αυτές περιγράφονται στον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ** καθώς και στον **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων & Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ**.

Ο καθορισμός κατάλληλων τεχνικών προδιαγραφών είναι ένα σημαντικό εργαλείο για την εισαγωγή απαιτήσεων κυκλικής οικονομίας σε προϊόντα (τερματικός εξοπλισμός ή τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός). Οι προδιαγραφές αφορούν απαιτήσεις οικολογικού σχεδιασμού, περιορισμούς στη χρήση επικίνδυνων ουσιών και απαιτήσεις σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία (βλ. ενότητα **Υπεύθυνο Μάρκετινγκ**), δυνατότητα επισκευής, βιώσιμα υλικά συσκευασίας, χρήση χαρτιού πιστοποιημένου κατά FSC κ.λπ. Ο στόχος είναι να παρέχονται (ή να χρησιμοποιούνται για τις ανάγκες του Ομίλου) προϊόντα και εξοπλισμός υψηλής ενεργειακής απόδοσης, με μεγάλο χρόνο ζωής, με ασφαλή χρήση, με εύκολη επισκευή ή επαναχρησιμοποίηση (ολικά ή μερικά) ή τελικά να ανακυκλώνεται με τη μέγιστη ανάκτηση των χρήσιμων υλικών.

Κυκλική οικονομία και Προϊόντα & Υπηρεσίες

Eco Rating

Η πρωτοβουλία **Eco Rating** δημιουργήθηκε από κοινού, από τους ομίλους Deutsche

Telekom (μέλος της οποίας είναι ο όμιλος ΟΤΕ), Orange, Telefónica (που δραστηριοποιείται, μέσω των brand O2 και Movistar), την Telia Company και Vodafone, για να παρέχει συνεπείς και ακριβείς πληροφορίες στον τομέα του λιανικού εμπορίου, σχετικά με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της παραγωγής, μεταφοράς, χρήσης, και τελικής διάθεσης Smartphone και κινητών τηλεφώνων. Στο τέλος του 2022 περισσότεροι από 20 κατασκευαστές τηλεφώνων έχουν συνεισφέρει στο σύστημα Eco Rating, παρέχοντας δεδομένα για τις συσκευές τους.

Έχουν αξιολογηθεί περισσότερες από 300 συσκευές (τέλος 2022). Οι συσκευές που αξιολογήθηκαν είναι διαθέσιμες στην **ιστοσελίδα** της πρωτοβουλίας καθώς και στα καταστήματα των Ομίλων (σε φυσική και ηλεκτρονική μορφή) που συμμετέχουν στην πρωτοβουλία.

Τα κριτήρια με τα οποία γίνεται η αξιολόγηση Eco Rating αφορούν στην ανθεκτικότητα, στη δυνατότητα επισκευής, στη δυνατότητα ανακύκλωσης, στην αποδοτικότητα χρήσης των πόρων και στην κλιματική αποδοτικότητα. Εφαρμόζεται μια αντικειμενική μεθοδολογική προσέγγιση, που οδηγεί σε μια βαθμολογία από 1 έως 100. Όσο υψηλότερη είναι η βαθμολογία, τόσο καλύτερη είναι η επίδοση περιβαλλοντικής βιωσιμότητας της συσκευής.

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΕΣ



100%

ΝΕΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ (ΠΧ ROUTERS & ΑΠΟΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΤΕΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ) ΠΟΥ ΦΕΡΟΥΝ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΣΗΜΑ COSMOTE (ΜΕΣΑ 2022 ΚΑΙ ΜΕΤΑ)

ΤΑ SMARTPHONES ΤΡΙΤΩΝ ΠΟΥ ΘΑ ΠΩΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΕΩΣ ΤΟ 2025)

Με την πρωτοβουλία Eco Rating οι καταναλωτές ενημερώνονται ώστε να λαμβάνουν αποφάσεις που συνεισφέρουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, οι κατασκευαστές ενθαρρύνονται να μειώσουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των συσκευών τους και αυξάνεται η διαφάνεια των παρεχόμενων πληροφοριών.

Το 2022, το 1% περίπου των πωληθέντων κινητών τηλεφώνων στο δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου ΟΤΕ είχε συγκεντρώσει μια βαθμολογία Eco Rating πάνω από 85 (συσκευές με υψηλή επίδοση περιβαλλοντικής βιωσιμότητας).

Βιώσιμες συσκευασίες

Η συσκευασία των προϊόντων είναι απαραίτητη ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής μεταφορά τους από την παραγωγή στην κατανάλωση. Ωστόσο, η παραγωγή και η χρήση υλικών συσκευασίας έχει σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις καθώς για την παραγωγή τους καταναλώνονται φυσικοί πόροι, ενώ τα απόβλητα συσκευασίας ρυπαίνουν την ατμόσφαιρα, το έδαφος και αντιπροσωπεύουν το 50% περίπου των απορριμμάτων στις θάλασσες. Η παραγωγή αποβλήτων συσκευασίας αυξάνεται με πιο γρήγορο ρυθμό σε σχέση με την αύξηση της ανακύκλωσης, παρά το γεγονός ότι τα ποσοστά ανακύκλωσης στην ΕΕ έχουν αυξηθεί.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, ως μέλος του Ομίλου DT, στοχεύει στη μείωση των υλικών συσκευασίας και τη χρήση βιώσιμων εναλλακτικών για τα προϊόντα με την επωνυμία του, ακολουθώντας τις σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες του Ομίλου DT. Το 2022, η COSMOTE κυκλοφόρησε τον δρομολογητή Speedport Plus 2 που έχει βιώσιμα υλικά συσκευασίας (και είναι πιο ενεργειακά αποδοτικός σε σύγκριση με αυτόν που αντικατέστησε). Η συσκευασία δεν περιέχει πλαστικό, στο μεγαλύτερο μέρος της συσκευής χρησιμοποιείται ανακυκλωμένο

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

πλαστικό (περίπου το 95%), ενώ το χαρτί που χρησιμοποιείται είναι κατά 80% ανακυκλωμένο χαρτί και το υπόλοιπο 20% έχει πιστοποίηση FSC. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, να αποφεύγεται η πρωτογενής παραγωγή 4 g και 76 g πλαστικού και χαρτιού ανά συσκευή, αντίστοιχα. Εάν ληφθεί υπόψη και το περίβλημα της συσκευής, τότε το συνολικό όφελος για το πλαστικό υπολογίζεται σε 340 g ανά συσκευή.

Η χρήση βιώσιμων συσκευασιών απαιτείται και για εξοπλισμό με την επωνυμία τρίτων. Στο τέλος του 2022 το 85% των πωληθέντων κινητών τηλεφώνων έφεραν βιώσιμη συσκευασία.

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.

Ηλεκτρονικός λογαριασμός (e-bill) για τους πελάτες στην Ελλάδα

Δεδομένου ότι οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεν έχουν μεταποιητική δραστηριότητα αλλά παρέχουν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, το χαρτί συγκαταλέγεται στα υλικά που καταναλώνονται άμεσα. Η κατανάλωση χαρτιού καλύπτει τις ανάγκες των γραφείων αλλά και την επικοινωνία με τους πελάτες.

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν να λαμβάνουν τους λογαριασμούς τους αποκλειστικά ηλεκτρονικά (e-bill). Το 2022, η χρήση του e-bill είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 524 t χαρτιού στην Ελλάδα. Το σύνολο των λογαριασμών (στην Ελλάδα) που οι πελάτες συνεχίζουν να λαμβάνουν σε έντυπη μορφή, εκτυπώνεται σε χαρτί με πιστοποίηση **FSC**.

Υπηρεσίες ΤΠΕ και κυκλική οικονομία

Το 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ ξεκίνησε και ανέπτυξε υπηρεσίες με στόχο την έξυπνη διαχείριση απορριμμάτων σε επίπεδο δήμου. Η λύση αξιοποιεί την τεχνολογία Narrow-Band Internet of Things (NB-IoT), καθώς απαιτεί μικρό όγκο δεδομένων για τη διασύνδεση συσκευών μέσω δικτύου κινητής, μειώνοντας δραστικά την κατανάλωση ενέργειας και το κόστος.

Η COSMOTE θα εγκαταστήσει συσκευές τηλεματικής σε 5.300 μηχανικούς κάδους αποκομιδής απορριμμάτων του Δήμου Βάρης Βούλας Βουλιαγμένης, επιτρέποντας στην υπηρεσία καθαριότητας του Δήμου την εξ' αποστάσεως και σε πραγματικό χρόνο παρακολούθηση της πληρότητας και κατάστασής τους, καθώς και τον δυναμικό σχεδιασμό για την τοποθέτησή τους ανάλογα με τη ζήτηση, μέσω πλατφόρμας ανάλυσης και αξιολόγησης δεδομένων εξειδικευμένης

εταιρείας (EmDoT). Επιπλέον, θα τοποθετηθούν tablets με εφαρμογή πλοήγησης οδηγών σε όλα τα απορριματοφόρα οχήματα του Δήμου, για τη στοχευμένη δρομολόγηση των οχημάτων αποκομιδής, σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες περισυλλογής.

Στα πλεονεκτήματα της λύσης συγκαταλέγονται: η μείωση του λειτουργικού κόστους αποκομιδής (έως και 50%) μέσω της ελάττωσης των διαδρομών, η μείωση των εκπεμπόμενων ρύπων, η εξοικονόμηση καυσίμων αλλά και ανθρώπινων πόρων, καθώς και η αποτροπή της υπερπλήρωσης των κάδων και η προστασία τους από καταστροφές.

Κυκλική οικονομία και ίδιες δραστηριότητες

Εσωτερικά στην εταιρεία, 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 ανακατασκευής του τερματικού εξοπλισμού των πελατών που επεκτείνει τον χρόνο ζωής του και της υιοθέτησης βιώσιμων πρακτικών διαχείρισης αποβλήτων που καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες σε εθνικό επίπεδο.

#ZEROPLASTIC ΣΤΟΧΟΣ 2023



**ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΤΩΝ
ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ
ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΚΤΙΡΙΑ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Κατάργηση των πλαστικών μιας χρήσης

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει την παγκόσμια κίνηση 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 και το 2022 με πιο φιλόδοξους στόχους, παρά τους περιορισμούς λόγω της πανδημίας. Οι στόχοι αυτοί περιλαμβάνουν την κατάργηση πλαστικών μπουκαλιών, ποτηριών, μαχαιροπήρουνων και συσκευασιών τροφίμων μιας χρήσης.

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

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Μέχρι το τέλος του 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ πέτυχε μηδενική χρήση σε πλαστικά μπουκάλια, ποτήρια και καλαμάκια, δοχεία τροφίμων και μαχαιροπήρουνα μιας χρήσης. Τα είδη αυτά αντικαταστάθηκαν με χάρτινα ή βιοδιασπώμενα. Συνολικά το 2022, αποφεύχθηκε η χρήση περισσότερων από 1,1 εκατ. πλαστικά είδη 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 1,4 εκατ. τεμαχίων πλαστικού το 2022.

Μείωση κατανάλωσης χαρτιού

Η κατανάλωση φωτοαντιγραφικού χαρτιού ανήλθε σε 121 t (περίπου 11,3 kg ανά εργαζόμενο) παρουσιάζοντας μείωση 10% σε σχέση με το 2021. Η κατανάλωση χαρτιού των εταιρειών που συμμετέχουν στον στόχο του “paperless office” μειώθηκε κατά 20% 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 2022 στην εξοικονόμηση 532 t χαρτιού στην Ελλάδα (περιλαμβάνονται τα οφέλη από το e-bill).

Για τον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις εκτυπώσεις, εκτός των πρακτικών για τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού, χρησιμοποιούνται ανακατασκευασμένα μελανοδοχεία (το 60% της συνολικής κατανάλωσης).

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

642 t για τις διαδικασίες της εφοδιαστικής αλυσίδας. Υλοποιούνται δράσεις για τη μείωση της χρήσης υλικών συσκευασίας, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ασφαλή μεταφορά των προϊόντων, αλλά και τη μετάβαση προς βιώσιμες εναλλακτικές λύσεις για την κάλυψη των σχετικών αναγκών.

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, εξερισμού και καθαρισμού. Επομένως, οι δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ δεν επηρεάζουν σημαντικά τους υδάτινους πόρους.

- Η κατανάλωση νερού, το 2022, ανήλθε σε 136.825 m³ (12,8 m³ ανά εργαζόμενο), παρουσιάζοντας μείωση 16% σε σχέση με το 2021.
- 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 11.118 m³ υγρών αποβλήτων, εκ των οποίων το 76% επαναχρησιμοποιείται για άρδευση.



ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ



195.500

ΣΥΣΚΕΥΕΣ
ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΚΑΝ

99.000

ΣΥΣΚΕΥΕΣ
ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΑΝ

Κατά το 2022 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού, ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

Ανακατασκευή τερματικού εξοπλισμού

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα, που ανακατασκευάζει τερματικό εξοπλισμό (ADSL, VDSL, VoIP modems, δρομολογητές, και αποκωδικοποιητές τηλεόρασης) 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 2022, ανακατασκευάστηκαν 195.500 συσκευές τερματικού εξοπλισμού και 99.000 συσκευές ανακυκλώθηκαν. Παράλληλα, αποφεύχθηκαν εκπομπές ΑΦΘ 6 kt CO₂ eq και 31 t πλαστικού.

Δίκτυο καταστημάτων και Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο Όμιλος ΟΤΕ μειώνει το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα και επιδεικνύει τη δέσμευσή του στη βιωσιμότητα επικεντρώνοντας την προσοχή του στα υλικά, την αποδοτικότητα των πόρων και την κοινωνική υπευθυνότητα στα καταστήματα του. Για την επίτευξη των στόχων, ο Όμιλος έχει σε εφαρμογή πρωτοβουλίες για: α. Καταστήματα και Πόρους, β. Προϊόντα και Κυκλικότητα και γ. Κοινωνική Υπευθυνότητα.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ & ΠΟΡΟΙ

Ο Όμιλος ΟΤΕ χρησιμοποιεί βιώσιμα και οργανικά υλικά σε όλα τα νέα ή ανακαινισμένα καταστήματα. Το δάπεδο είναι με οικολογική πιστοποίηση, κατασκευασμένο από ανανεώσιμα και φιλικά προς το περιβάλλον υλικά. Οι πράσινοι τοίχοι και οι κάθετοι κήποι, όχι μόνο παρέχουν μια αισθητικά ευχάριστη εμφάνιση αλλά συμβάλλουν επίσης στον βιοφιλικό σχεδιασμό των καταστημάτων. Τα ρούχα των εργαζομένων είναι κατασκευασμένα από βιώσιμα υφάσματα σε δίκαιες συνθήκες παραγωγής. Οι χάρτινες σακούλες είναι πιστοποιημένες κατά FSC Mix, που σημαίνει ότι κατασκευάζονται από πρώτη ύλη που προέρχεται από δάση με υπεύθυνη διαχείριση και ανακυκλωμένο χαρτί. Χρησιμοποιούνται ανακυκλώσιμοι λαμπτήρες LED, οθόνες LCD εξοικονόμησης ενέργειας και το 100% της ηλεκτρικής ενέργειας είναι πράσινη.



ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΚΥΚΛΙΚΟΤΗΤΑ

Όλα τα νέα ή ανακαινισμένα καταστήματα έχουν σχεδιαστεί για να προάγουν την κυκλική οικονομία και να ενθαρρύνουν τη βιώσιμη κατανάλωση. Έχουν τοποθετηθεί ειδικοί κάδοι ανακύκλωσης που ενθαρρύνουν τους πελάτες μας να ανακυκλώνουν τις συσκευές τους. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιλέγει προϊόντα που έχουν σχεδιαστεί με βάση την ανθεκτικότητα, τη δυνατότητα επισκευής και επαναχρησιμοποίησή τους, προσφέροντας επίσης υπηρεσίες επισκευής στο κατάστημα, παρατείνοντας τη διάρκεια ζωής του προϊόντος. Υπάρχουν προγράμματα επιστροφής για παλιές συσκευές, που διασφαλίζουν ότι οι παλιές συσκευές ανακυκλώνονται σωστά ή επαναχρησιμοποιούνται. Χρησιμοποιούνται φιλικά προς το περιβάλλον υλικά συσκευασίας, προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν τα απορρίμματα συσκευασίας. Η σπατάλη χαρτιού μειώνεται με την έκδοση αποδείξεων χωρίς χαρτί ή με την προσφορά ψηφιακών αποδείξεων.



ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Όλα τα νέα ή ανακαινισμένα καταστήματα έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα την προσβασιμότητα, διασφαλίζοντας ότι είναι φυσικά προσβάσιμα σε άτομα με αναπηρία. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή πρόσβασης σε ράμπα, φαρδιές εισόδους και μεγάλους διαδρόμους για τη φιλοξενία χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων και ατόμων με κινητικά προβλήματα. Επιπλέον, τα καταστήματα παρέχουν υποστηρικτική τεχνολογία για να βοηθήσουν άτομα με προβλήματα όρασης ή ακοής. Παρέχονται επίσης σταθμοί φόρτισης για φορτιές συσκευές που προσφέρουν πολλά οφέλη στους πελάτες και συμβάλλουν σε μια θετική εμπειρία αγορών.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

**Επαναχρησιμοποίηση και Ανακύκλωση
(Διαχείριση αποβλήτων)**

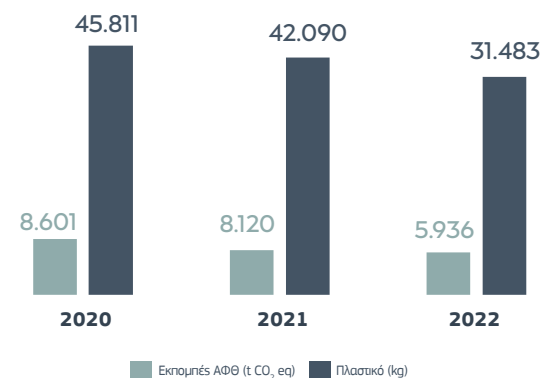
Τα παραγόμενα στερεά απόβλητα από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ προέρχονται από την ανάπτυξη, συντήρηση και λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και εξοπλισμού, από τη λειτουργία των γραφείων και των καταστημάτων καθώς και από τη διαχείριση του εταιρικού στόλου οχημάτων. Επιπλέον, ο τερματικός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

Για τη 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 Ομίλου. 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 2022, ανακυκλώθηκαν περίπου 25 t φορητών συσκευών**, εκ των οποίων 21,4 t στην Ελλάδα (~155.000 φορητές συσκευές).

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 2022 το πρόγραμμα εφαρμόστηκε σε 25 κτίρια καλύπτοντας περίπου 9.000 εργαζόμενους. Ανακυκλώθηκαν 101 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 - Απορρίμματα**".

**ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ (ΕΛΛΑΔΑ)****ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ****ΜΗΔΕΝΙΚΑ
ΑΠΟΒΛΗΤΑ****ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ*****ΣΥΛΛΟΓΗ
~400.000****ΦΟΡΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ**
ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 2022-2024
(ΕΛΛΑΔΑ)**

* 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 2022

5.633t ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΠΑΡΑΧΘΗΚΑΝ
(ΕΛΛΑΔΑ: 89%,
ΡΟΥΜΑΝΙΑ: 11%)



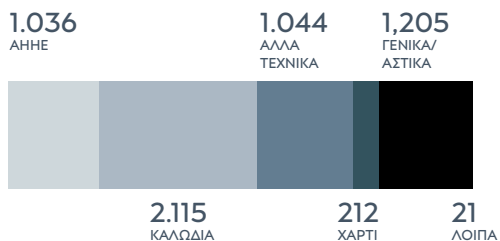
88% ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΕ ή
ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΕ



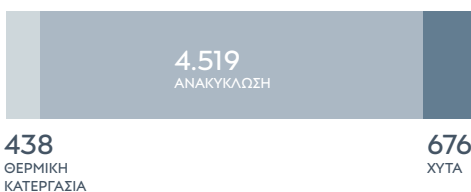
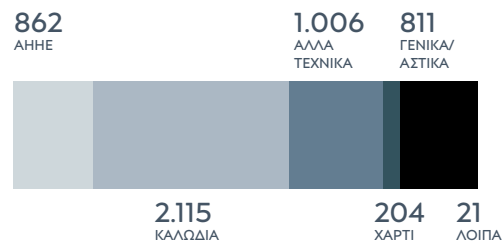
94% ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ / ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

0 ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ* ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΤΑΦΗΣ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



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.). Τα τεχνικά απόβλητα διαχειρίζονται περαιτέρω σε ΑΗΗΕ (Απόβλητα Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού), καλώδια και άλλα τεχνικά απόβλητα.

ΓΕΝΙΚΑ/ΑΣΤΙΚΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ

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).

ΧΥΤΑ

Αστικά απορρίμματα από τα κτίρια καθώς και απόβλητα από τις αποθήκες που δεν είναι δυνατή η διαχείρισή τους με άλλο τρόπο.

ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Δέσμευση: Η κυκλική οικονομία αποτελεί ένα βασικό εργαλείο για τη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικού άνθρακα με αποδοτική χρήση των διαθέσιμων φυσικών πόρων. Στο πλαίσιο αυτό, η κυκλική οικονομία αποτελεί μια στρατηγική περιβαλλοντική προτεραιότητα του Ομίλου ΟΤΕ και έχει υιοθετηθεί μια ολιστική προσέγγιση που αφορά τις ίδιες δραστηριότητες, τους προμηθευτές και τους πελάτες. Έχουν υιοθετηθεί φιλόδοξοι στόχοι για την επίτευξη των οποίων σχεδιάζονται και υλοποιούνται συγκεκριμένα μέτρα. Επικεντρώνοντας στους πελάτες του, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δεσμευτεί για τη συλλογή και ανακύκλωση 400.000 περίπου φορητών συσκευών την περίοδο 2022-2024 (Ελλάδα).

Από το 2013, ο Όμιλος ενθαρρύνει και προωθεί την ανακύκλωση στο δίκτυο καταστημάτων του, όπου οι πελάτες μπορούν να φέρουν τις συσκευές τηλεφώνου με τα αξεσουάρ, τα tablets, τις μπαταρίες και τα μελανοδοχεία τους για ανακύκλωση. Οι ποσότητες που συγκεντρώνονται, ανακυκλώνονται μέσω των συνεργαζόμενων πιστοποιημένων / εξουσιοδοτημένων εταιριών διαχείρισης αποβλήτων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον, στην υγεία και στα οικοσυστήματα από την ανεξέλεγκτη διάθεση στερεών αποβλήτων, αλλά και την περιβαλλοντική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού. Στο τέλος του 2022 λειτουργούσαν περισσότερα από 370 σημεία συλλογής στο δίκτυο καταστημάτων Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και σε 25 κτίρια στην Ελλάδα. Τα τελευταία δύο έτη επενδύθηκαν 66.000 € σε περισσότερους από 4.200 κάδους συλλογής (περιλαμβάνεται η συντήρηση και αντικατάσταση), οι οποίοι τοποθετήθηκαν στα σημεία συλλογής. 500 εργαζόμενοι εμπλέκονται στη λειτουργία του συστήματος ανακύκλωσης. Για την υποστήριξη της λειτουργίας του συστήματος, εφαρμόζεται σχέδιο διαχείρισης για την εκπαίδευση του προσωπικού, την ευαισθητοποίηση του κοινού, την παρακολούθηση και τήρηση αρχείων καθώς και για την εποπτεία όλων των ενεργειών από τη συλλογή έως την ανακύκλωση.

Η λειτουργία του συστήματος συμβάλλει στην εξοικονόμηση ενέργειας και φυσικών πόρων, καθώς τα κινητά τηλέφωνα περιέχουν μέταλλα και πλαστικό τα οποία όταν ανακυκλώνονται μειώνουν την κατανάλωση ενέργειας και φυσικών πόρων που θα χρειαζόνταν για την εξόρυξη και την παραγωγή στη συνέχεια των υλικών αυτών.

Οι ποσότητες που ανακυκλώθηκαν περιέχουν, ενδεικτικά, 87,5 kg ασήμι, 8,5 kg χρυσό, 3.250 kg χαλκό και 5 kg παλλάδιο. Ουσιαστικά πρόκειται για ένα «αστικό ορυχείο» ανάκτησης μετάλλων. Η υγειονομική ταφή των παραπάνω συσκευών ρυπαίνει το έδαφος και το πόσιμο νερό λόγω των μετάλλων και των χημικών που περιέχουν.

Με την ανακύκλωση των μπαταριών αποφεύχθηκε η ρύπανση 612 εκατ. m³ νερού, ενώ από την ανακύκλωση των μελανοδοχείων εξοικονομήθηκαν 36.100 lt ντίζελ.



ΣΥΛΛΕΧΘΗΚΑΝ & ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΑΝ ΤΟ 2022



>25t

ΦΟΡΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ



~20,4t

ΟΙΚΙΑΚΕΣ ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ



4.885

ΜΕΛΑΝΟΔΟΧΕΙΑ

Βασικοί στόχοι

12.5 Έως το 2030, ουσιαστική μείωση των παραγόμενων αποβλήτων μέσω της πρόληψης, της μείωσης, της ανακύκλωσης και της επαναχρησιμοποίησης.

12.6 Ενθάρρυνση των επιχειρήσεων και ιδιαίτερα των μεγάλων και των πολυεθνικών, να υιοθετήσουν βιώσιμες πρακτικές και να ενσωματώσουν πληροφορίες σχετικά με τις βιώσιμες πρακτικές στις αναφορές τους.

1.4 ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία από ανθρωπογενείς πηγές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (Η/Μ), τα τελευταία 50 έτη 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. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιούνται δράσεις για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα όρια ασφαλούς έκθεσης και την ενίσχυση της ασφάλειας στις τοπικές κοινωνίες, ενώ παράλληλα παρέχονται αντισταθμιστικά οφέλη για την εγκατάσταση σταθμών βάσης. Τα όποια περιστατικά αντιμετωπίζονται προσεκτικά ώστε να αποφευχθεί η διαρροή Η/Μ ακτινοβολίας και ενδεχόμενες επιπτώσεις, καθώς και η πρόκληση οπτικής όχλησης και αναταραχής/διαμαρτυρίας στις τοπικές κοινωνίες.

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 2022 λειτουργούσαν 248 σταθμοί μέτρησης (2 σταθμοί μέτρησης προστέθηκαν το 2022), ενώ περίπου 95 εκατομμύρια μετρήσεις έχουν πραγματοποιηθεί από την αρχή του προγράμματος. 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 2022 πραγματοποιήθηκαν, επιπλέον των μετρήσεων του «Πεδίον24» και του εργαστηρίου της COSMOTE (5 μετρήσεις), 17 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.

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 2022, η ρυθμιστική αρχή της Ρουμανίας (National Authority for Management and Regulation in Communications, ANCOM) πραγματοποίησε 5 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 ΑΛΛΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ

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 την 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 2022 αντιστοιχούν σε εκπομπές 8 kt CO₂ eq (12% μείωση σε σχέση με το 2021). Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 34% των άμεσων

εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 1). 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 βιοποικιλότητας στις χώρες που λειτουργεί καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ βιοποικιλότητας, βιώσιμης ανάπτυξης και ανθρώπινης ευημερίας. Η αλλαγή των χρήσεων γης για την κάλυψη των ανθρωπογενών δραστηριοτήτων αποτελεί μια από τις αιτίες για την απώλεια της βιοποικιλότητας. Η χρήση γης από τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών είναι χαμηλότερη σε σχέση με άλλες οικονομικές

δραστηριότητες. Ωστόσο, 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.

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει τη διατήρηση της βιοποικιλότητας στην αλυσίδα αξίας του, στον βαθμό που είναι εφικτό, μέσω:

- Του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ, σύμφωνα με τον οποίο οι προμηθευτές του Ομίλου οφείλουν να

Λίμνη Στυμφαλία, περιοχή Natura 2000 στην Πελοπόννησο



ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΨΥΚΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

	2020	2021	2022
R407C (kg)	3.776,80	3.768,50	3.008,76
R410A (kg)	818,40	736,50	1.334,10
R134a (kg)	280,00	144,00	23,30
R417A (kg)	921,70	627,50	613,71
R422D (kg)	40,50	-	-

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.5 ΑΛΛΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ

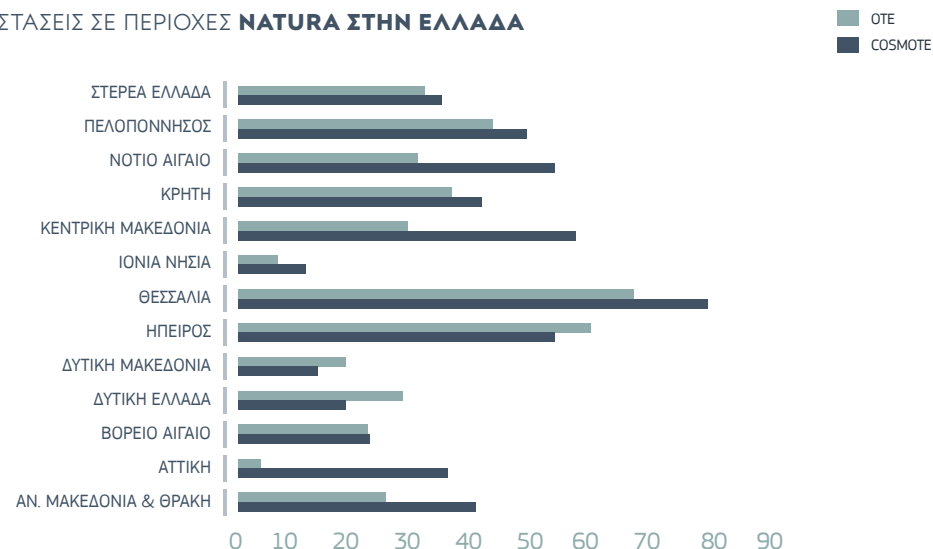
αναπτύξουν μια προληπτική προσέγγιση έναντι των περιβαλλοντικών προκλήσεων, συμπεριλαμβανομένης της βιοποικιλότητας. Ο Κώδικας παρέχει επίσης το πλαίσιο για τη διενέργεια ελέγχων κοινωνικής, περιβαλλοντικής και κανονιστικής συμμόρφωσης.

- Του σχεδιασμού, της εγκατάστασης και της λειτουργίας των τηλεπικοινωνιακών υποδομών σύμφωνα με τους εγκεκριμένους περιβαλλοντικούς όρους με την τήρηση των οποίων επιδιώκεται η ελαχιστοποίηση τυχόν περιβαλλοντικών επιπτώσεων.
- Της στρατηγικής για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, δεδομένου ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί μια από τις αιτίες για την απώλεια της βιοποικιλότητας.
- Της εφαρμογής των αρχών της κυκλικής οικονομίας, στη βάση των οποίων επεκτείνεται ο χρόνος ζωής των συσκευών, μειώνεται η κατανάλωση φυσικών πόρων και υλικά επιστρέφουν στην οικονομία μέσω της ανακύκλωσης.
- Της ανάπτυξης λύσεων ΤΠΕ οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να συνεισφέρουν στη διατήρηση της βιοποικιλότητας, όπως είναι αυτές που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του έργου LIFE Safe-Crossing.

Στην Ελλάδα, το 2022, 540 σταθμοί βάσης της COSMOTE και 413 σταθμοί βάσης του ΟΤΕ ήταν εγκατεστημένοι σε 198 και 141 περιοχές NATURA αντίστοιχα, καλύπτοντας εκτάσεις 23,3 και 22,4 εκταρίων αντίστοιχα. Στην Ρουμανία, 34 εγκαταστάσεις βρίσκονται εντός περιοχών NATURA, καλύπτοντας μια επιφάνεια έκτασης 0,96 εκταρίων (2022). 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 την 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.

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΧΕΣ NATURA ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



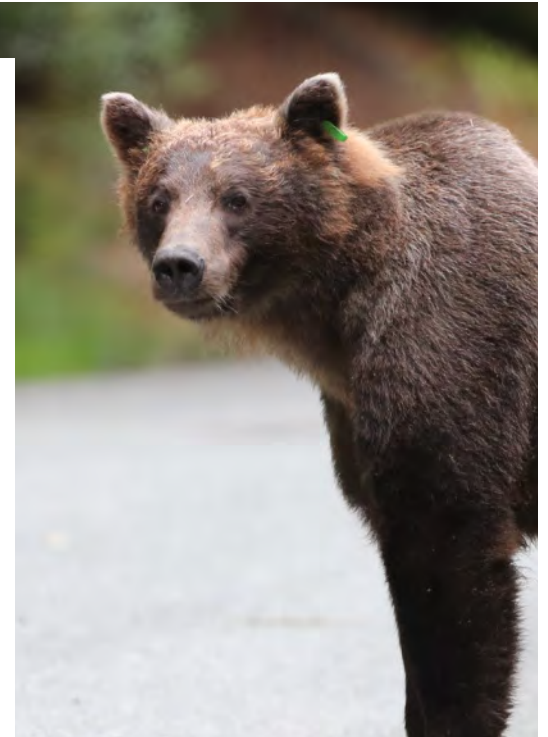
ΤΠΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ: ΕΡΓΟ LIFE SAFE-CROSSING

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, ιβηρικός 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:

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



ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΘΗΚΑΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΑΠΟ

30.000

ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΚΑΙ VIDEO
ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2022

Η εφαρμοζόμενη λύση παρουσιάζει μεγάλα πλεονεκτήματα, όπως χαμηλό κόστος, ευκολία εγκατάστασης, δραστική μείωση επίπονων και χρονοβόρων διαδικασιών, και σημαντική μείωση των επιτόπιων επισκέψεων, εξασφαλίζοντας τελικά σημαντικά περιβαλλοντικά οφέλη και μείωση του κόστους. Από τα μέσα το 2021 (και έως τα μέσα του 2022) πραγματοποιήθηκαν οι παρεμβάσεις που είχαν προγραμματιστεί στα περάσματα (π.χ., φυτεύσεις για την προσέλκυση των ζώων,

βελτίωση περίφραξης, κλαδέματα, απομάκρυνση απορριμμάτων, δημιουργία διαδρόμων, κλπ., σε συγκεκριμένα σημεία διέλευσης, με προτεραιότητα σε αυτά που προτιμούν οι πληθυσμοί της καφέ αρκούδας) οπότε δεν υπήρχε συγκέντρωση και επεξεργασία υλικού από τις κάμερες. Από τα μέσα Ιουνίου του 2022 και μέχρι το τέλος του 2022 συγκεντρώθηκαν περισσότερες από 30.000 φωτογραφίες και videos επιπλέον. Η επεξεργασία του υλικού θα ολοκληρωθεί έως τον Ιούνιο του

2023 και θα εξαχθούν συμπεράσματα για το κατά πόσον οι παρεμβάσεις ήταν αποτελεσματικές και βελτίωσαν τις συνθήκες διαβίωσης της άγριας πανίδας στην περιοχή.

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



Σ' αυτή την ενότητα:

Εργαζόμενοι

Πελάτες

Δέσμευση για την Κοινωνία

Κοινωνία



- 2.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
- 2.1.2 Απασχόληση
- 2.1.3 Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες
- 2.1.4 Υγεία και Ασφάλεια
- 2.1.5 Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων
- 2.1.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων
- 2.1.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων

Εργαζόμενοι

41%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΕΙΝΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

97%

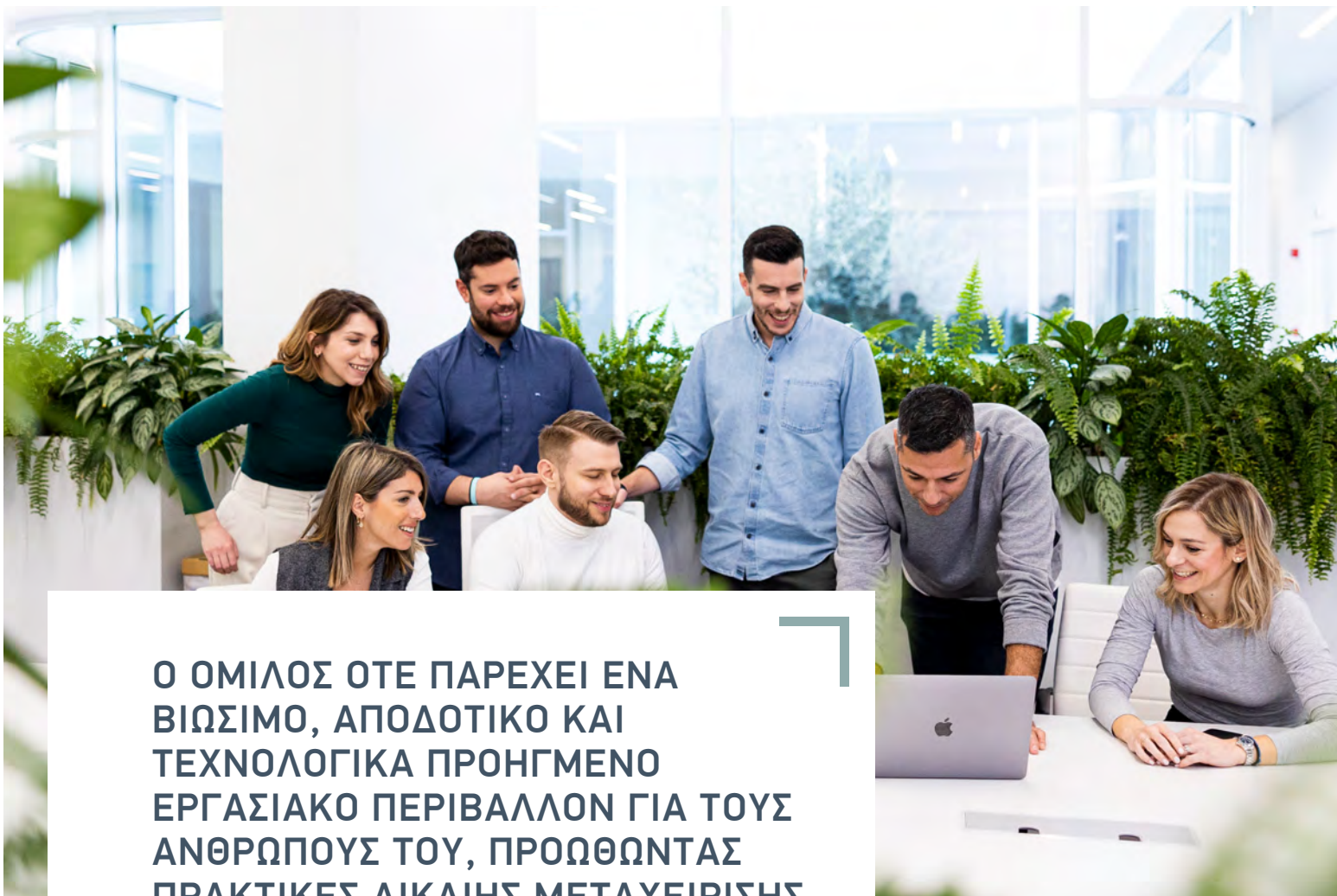
ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

124.516

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



2.1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΠΑΡΕΧΕΙ ΕΝΑ ΒΙΩΣΙΜΟ, ΑΠΟΔΟΤΙΚΟ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΗΓΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΤΟΥ, ΠΡΟΩΘΩΝΤΑΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΙΚΑΙΗΣ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει, υποστηρίζει και επιβραβεύει την υψηλή απόδοση και την αποτελεσματική εργασία. Παράλληλα, καλλιεργεί μια κουλτούρα συνεχούς προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης και διά βίου μάθησης για όλους.

Για να το πετύχει αυτό, επενδύει στην παροχή ίσων και απεριόριστων ευκαιριών ανάπτυξης, αξιοποιώντας τις εφαρμογές της τεχνολογίας στην εκπαίδευση, ως εργαλείο για την αναβάθμιση των διαθέσιμων εκπαιδευτικών πόρων της εταιρείας, αποσκοπώντας στη συνεχή κατάρτιση, αλλά και στην ενίσχυση της τεχνογνωσίας και των δεξιοτήτων των ανθρώπων του.

Στο ίδιο πλαίσιο, ο Όμιλος ενθαρρύνει τη συνεργασία, προάγει την ανοιχτή επικοινωνία και την καινοτομία και τέλος, ακολουθώντας τα ταχέως εξελισσόμενα σύγχρονα πρότυπα, υιοθετεί νέα μοντέλα αποτελεσματικής εργασίας (απομακρυσμένη, ευέλικτη κ.λπ.) για την καλύτερη εξυπηρέτηση των εργαζομένων του, διατηρώντας την άριστη εμπειρία του πελάτη πάντα στο επίκεντρο των ενεργειών του.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Για τον Όμιλο, το όραμα για την οικοδόμηση μιας ισότιμης κοινωνίας για όλους και η προώθηση των αξιών της Ισότητας, της Διαφορετικότητας και της Συμπερίληψης αποτελούν τη βάση για την ανάπτυξη Πολιτικών και τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων που αφορούν στο ανθρώπινο δυναμικό του, συμβάλλοντας στην εταιρική αποστολή για τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους. Η **Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη**, την οποία ο Όμιλος ΟΤΕ υιοθέτησε το 2021, εξασφαλίζει την ολιστική και ολοκληρωμένη διαχείριση της διαφορετικότητας και της παροχής ίσων ευκαιριών προς όλους τους εργαζομένους. Επιπλέον, με την συγκεκριμένη Πολιτική, ο Όμιλος δεσμεύεται προκειμένου το ποσοστό των γυναικών στην Ανώτατη Διοίκηση (Directors, Executive Directors, Chief Officers) να φτάσει τουλάχιστον το 30% έως το 2024. Παράλληλα, οι διαδικασίες, οι πρωτοβουλίες και οι δράσεις για την επίτευξη ενός ποικιλόμορφου, ισότιμου και χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλοντος που σέβεται και προάγει τη διαφορετικότητα, ευθυγραμμίζονται με τη στρατηγική και την εταιρική κουλτούρα του Ομίλου ΟΤΕ, ενσωματώνοντας τη διαφορετικότητα στο βασικό επιχειρηματικό του μοντέλο και στις καθημερινές του λειτουργίες.

Πρώτη και κύρια προτεραιότητα του Ομίλου είναι η προστασία των εργαζομένων και των συνεργατών του, των οικογενειών τους και των πελατών, ιδιαίτερα όταν προκύπτει οποιοδήποτε είδους κίνδυνος διακοπής (disruption) στη λειτουργία, όπως η πανδημία COVID-19, και η προσαρμογή του μοντέλου λειτουργίας του στις μεταβαλλόμενες συνθήκες για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας, με ταυτόχρονη συμμόρφωση στα ισχύοντα μέτρα προστασίας από την Πολιτεία. Έτσι, εν μέσω των οικονομικών και κοινωνικών δυσκολιών που προέκυψαν κατά τον τρίτο χρόνο της πανδημίας, και με υψηλό αίσθημα ευθύνης απέναντι στην κοινωνία και στους ανθρώπους του, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε και το 2022, στην εφαρμογή ενός συντονισμένου σχεδίου, για την προσαρμογή στις νέες συνθήκες που διαμορφώθηκαν μετά την πανδημία, σε εναρμόνιση με τις σχετικές εθνικές κατευθυντήριες γραμμές.

Το 2022, τα ψηφιακά εργαλεία και τα συστήματα Ανθρώπινου Δυναμικού (HR) αναπτύχθηκαν περαιτέρω, για να υποστηρίξουν τις νέες θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ και τις νέες εταιρείες του Ομίλου DT, ενώ εμπλουτίστηκαν με νέες προηγμένες λειτουργίες. Σε αυτές περιλαμβάνεται το αναπτυξιακό εργαλείο Team & Peer Feedback, το οποίο τροποποιήθηκε για να



**Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΕΙ ΤΗΝ
ΟΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ
ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΙΣΩΝ
ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΠΡΟΣ ΟΛΟΥΣ
ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ**



2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

υποστηρίξει αποτελεσματικά τις απαιτήσεις του νέου νομικού πλαισίου που σχετίζεται με την Ψηφιακή Κάρτα Εργασίας. Η χρήση των αυτοματοποιημένων υπηρεσιών ρομποτικής (RPA) επεκτάθηκε σε νέες διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού (HR), διευκολύνοντας τη διεκπεραίωση μεγάλου όγκου επαναλαμβανόμενων εργασιών με τον ελάχιστο δυνατό κίνδυνο.

Ακόμη, το 2022, η πλατφόρμα People Analytics, ενισχύθηκε με νέα dashboards και KPIs, προσφέροντας μια πληρέστερη εικόνα των δεδομένων HR και υποστηρίζοντας τη διαδικασία λήψης αποφάσεων από τη Διοίκηση και την επιχειρησιακή μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού.

Ακόμη και πριν από το ξέσπασμα της πανδημίας, ο Όμιλος ΟΤΕ είχε ήδη θέσει τις βάσεις για την ηλεκτρονική συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών λειτουργικών του μονάδων και όλα τα ψηφιακά κανάλια και οι ψηφιακές πλατφόρμες επικοινωνίας, συνεργασίας, διαχείρισης εργασιών και κατάρτισης (διαδικτυακές εκπαιδεύσεις) είχαν αναβαθμιστεί και τεθεί στη διάθεση των εργαζομένων, για την υποστήριξη της εργασίας τους τόσο από το γραφείο όσο και από το σπίτι.

Το 2022, 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 χαράξουν την επαγγελματική τους πορεία, να έρθουν σε επαφή με διαφορετικές ομάδες, αλλά και με διαφορετικά περιβάλλοντα εργασίας, να αναπτύξουν καινούριες δεξιότητες μέσα από την εφαρμογή πρακτικών, τη χρήση εργαλείων και την εκτέλεση διαφορετικών καθηκόντων, προκειμένου να εξελιχθούν τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Επιπλέον, το 2022 έλαβαν χώρα 396 εναλλαγές θέσεων εργασίας.

Πλαίσιο Λειτουργίας

Στο πλαίσιο της Πολιτικής για τις Εργασιακές Σχέσεις του Ομίλου ΟΤΕ, αρχές όπως ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η δίκαιη εργασία, η μηδενική ανοχή στις διακρίσεις, η ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών και η καταπολέμηση της παιδικής ή αναγκαστικής εργασίας, είναι υψίστης σημασίας.

Το πλαίσιο που καθορίζει τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα της Επιχειρησιακής Μονάδας της Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού, που

είναι μέλος της Διοικητικής Ομάδας Ομίλου ΟΤΕ, περιλαμβάνει:

- **HR Competency Centers:**
 - Αμοιβές και Παροχές, HR Controlling, Οργανωτική Αποτελεσματικότητα
 - Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού (HRD): 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

Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα

Στο πλαίσιο των συνεχώς μεταβαλλόμενων συνθηκών της αγοράς και του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, ο Όμιλος ΟΤΕ θέτει ως προτεραιότητα και επικεντρώνεται στη βελτιστοποίηση του λειτουργικού μοντέλου και της οργανωτικής του δομής, για τη διασφάλιση σύγχρονων, πελατοκεντρικών και αποτελεσματικών επιχειρηματικών πρακτικών.

Μετά την επιτυχή απόσχιση των επιχειρηματικών κλάδων Εξυπηρέτησης

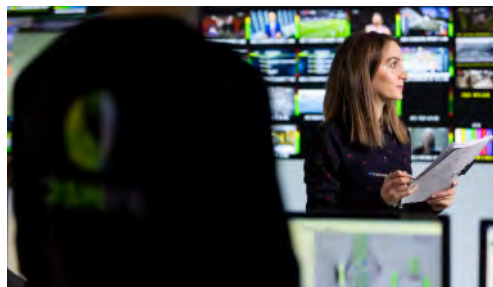
Πελατών (Customer Service), Καταστημάτων (Shops) και Τεχνικών Υπηρεσιών Πεδίου (Technical Field Operations) της εταιρείας, με απορρόφηση από εταιρείες που ανήκουν κατά 100% στον Όμιλο ΟΤΕ, τον Δεκέμβριο του 2022, ολοκληρώθηκε με επιτυχία και η απόσχιση του κλάδου δραστηριότητας Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας Ομίλου ΟΤΕ (CREM – Corporate Real Estate Management) και η απορρόφησή του από την ΟΤΕ Estate, αυτόνομη (100%) θυγατρική του Ομίλου, με στόχο τη μεγαλύτερη ευελιξία στο ανταγωνιστικό περιβάλλον των ακινήτων.

Επιπλέον, η συγχώνευση με απορρόφηση από τον ΟΤΕ της κατά 100% θυγατρικής του εταιρείας ΟΤΕ GLOBE βρισκόταν σε εξέλιξη κατά τη διάρκεια του 2022 και ολοκληρώθηκε την 2η Ιανουαρίου 2023, με στόχο:

- Την απλοποίηση του χαρτοφυλακίου και των λειτουργιών του Ομίλου ΟΤΕ, μέσω της ενοποίησης όλων των δραστηριοτήτων χονδρικής υπό την ίδια οντότητα και της εξάλειψης των ενδοεταιρικών συμφωνιών και συναλλαγών, καθώς και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του Ομίλου ΟΤΕ στον τομέα της Διεθνούς Χονδρικής.
- Τη μείωση του λειτουργικού κόστους μέσω της αξιοποίησης των υποστηρικτικών λειτουργιών της ΟΤΕ Α.Ε.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

- Τη βελτιωμένη ολοκληρωμένη διαχείριση και παρακολούθηση της ευρυζωνικής εμπειρίας των πελατών, δεδομένου ότι η ΟΤΕ GLOBE ήταν υπεύθυνη για την παροχή διεθνών υπηρεσιών συνδεσιμότητας και διαδικτύου προς τους πελάτες ευρυζωνικών τηλεπικοινωνιών λιανικής των ΟΤΕ/COSMOTE.



Εκτός από αυτές τις αλλαγές, και με στόχο την καθιέρωση ενός απλού και ευέλικτου οργανωτικού μοντέλου, τον Νοέμβριο του 2022, εφαρμόστηκε η έννοια της ευέλικτης (agile) οργάνωσης σε επιχειρησιακές μονάδες του IT και του Marketing, με τη δημιουργία δύο Tribes (φυλές). Άλλα 12 Tribes/Κέντρα Αριστείας (CoEs) έχουν εντοπιστεί για τους τομείς B2C, B2B, IT και NT και βρίσκονται υπό προετοιμασία, προκειμένου να ξεκινήσουν τη λειτουργία τους εντός του 2023.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της ενσωμάτωσης σύγχρονων και αποτελεσματικών πρακτικών εργασίας, δύο από τις μεγαλύτερες θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ, η COSMOTE e-Value και η CTS, αναμόρφωσαν ριζικά το μοντέλο λειτουργίας τους, προκειμένου να παρέχουν πιο ευέλικτους τρόπους εργασίας, ταχύτερη ανταπόκριση προς τους πελάτες, καθώς και να προσφέρουν περισσότερες ευκαιρίες εξέλιξης στο ανθρώπινο δυναμικό τους.

Επιπλέον, εντός του 2022 ξεκίνησε η προετοιμασία για την εντατική αναδιάρθρωση προς μια πιο ευέλικτη οργάνωση όλων των λειτουργιών και των Επιχειρηματικών Μονάδων του Ομίλου, επηρεάζοντας σχεδόν 500 managerial θέσεις. Τα στελέχη με σημαντική τεχνογνωσία, εμπειρία και καλές επιδόσεις θα συγκαταλέγονται πλέον στο διοικητικό επίπεδο «Professional/Expert». Ο Όμιλος ΟΤΕ ενημερώνει καταλλήλως και παρέχει στους εργαζομένους του όλες τις απαραίτητες διευκρινίσεις, ώστε να διασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση στη νέα δομή στις αρχές του 2023.



Περαιτέρω επέκταση του Job Family Model (JFM)

Ο Όμιλος προσαρμόζεται στις ραγδαίες αλλαγές του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, αξιοποιώντας τις σύγχρονες προκλήσεις, βελτιστοποιώντας το μοντέλο λειτουργίας του και εφαρμόζοντας νέες τάσεις στην οργανωτική του δομή.

Η εφαρμογή του Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας (Job Family Model - JFM) επεκτάθηκε και σε άλλες θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ όπως η COSMOTE Payments και η ΟΤΕ Estate. Τα ανώτερα και μεσαία διοικητικά στελέχη ενημερώθηκαν σχετικά με

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΘΕΩΡΕΙ ΤΗΝ ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΩΣ ΑΝΑΠΟΣΠΑΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΤΟΥ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΕΙ ΜΙΑ ΕΥΕΛΙΚΤΗ (AGILE) ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

τις έννοιες και τις λειτουργίες του μοντέλου JFM, ενώ η προσωπική ενημέρωση των εργαζομένων και η ανάθεση των αντίστοιχων ρόλων ολοκληρώθηκαν με επιτυχία.

Το JFM ήταν ένα πολύτιμο εργαλείο που αποτέλεσε τη ραχοκοκαλιά για τις αλλαγές στο μοντέλο λειτουργίας της COSMOTE e-Value και της CTS, καθώς και για την απόσχιση του κλάδου δραστηριότητας CREM και την απορρόφησή του από την ΟΤΕ Estate.

THE GRID: Νέα εποχή για τις agile δομές στον Όμιλο ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα ως αναπόσπαστα στοιχεία της εταιρικής του κουλτούρας και υιοθετεί μια ευέλικτη (agile) οργανωτική δομή, προκειμένου να ακολουθεί το συνεχώς εξελισσόμενο κοινωνικό και οικονομικό τοπίο, παραμένοντας ανταγωνιστικός.

Η νέα ευέλικτη οργανωτική δομή και κουλτούρα του Ομίλου ΟΤΕ ευνοεί την ανάληψη πρωτοβουλιών, τη γρήγορη λήψη αποφάσεων και τη συνεργασία, στοχεύοντας στη δημιουργία υψηλότερης αξίας για την Εταιρεία, αλλά και για τους πελάτες. Συνεπώς ευθυγραμμίζεται με το όραμα του Ομίλου: «Να είναι ο κορυφαίος ψηφιακός πάροχος, δημιουργώντας ανάπτυξη και παρέχοντας εξαιρετική εμπειρία στον πελάτη· ένα πραγματικό love brand για τους πελάτες και τους εργαζόμενους».

Η νέα ευέλικτη (agile) δομή εφαρμόζεται κυρίως στις μονάδες που ασχολούνται με την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών και βρίσκονται στην πρώτη γραμμή της εμπειρίας του πελάτη. Και οι δύο οργανωτικές δομές, η υφιστάμενη και η ευέλικτη, είναι εξίσου σημαντικές και απαραίτητες για την επίτευξη του στόχου του Ομίλου.

Το ταξίδι του agile μετασχηματισμού ξεκίνησε το 2020, με την δημιουργία, αρχικά δύο

πilotικών tribes: το What's Up Tribe και το Digital CX Tribe. Εντός του 2022, έχοντας ήδη θέσει τα θεμέλια, και χάρη στην εμπειρία που απέκτησε από τα πιλοτικά Tribes, ο Όμιλος ΟΤΕ επιτάχυνε τη μετάβασή του προς ένα πιο ευέλικτο μοντέλο. Ακολουθώντας μια προσέγγιση βασισμένη στο προϊόν (product-based approach), τον Νοέμβριο του 2022, δημιουργήθηκαν δύο νέα Tribes, τα οποία σχετίζονται με την ανάπτυξη προϊόντων και τεχνολογιών. Τα δύο νέα Tribes, ένα από την ομάδα Εμπορικών Θεμάτων και ένα από την ομάδα IT (B2C Mobile & Household και IT DigITech), περιλαμβάνουν 10 ευέλικτες ομάδες (Squads). Οι νέες ομάδες περιλαμβάνουν εργαζόμενους από τους τομείς του Marketing, του IT, της Τεχνολογίας και του Customer Operations. Στόχος για το 2023 είναι η ενσωμάτωση επιπλέον ομάδων από διάφορες λειτουργίες του Ομίλου στην ευέλικτη δομή οργάνωσης.

Το έργο ανάπτυξης της agile δομής ονομάζεται THE GRID και στόχος του είναι να υποδεχτεί τον Όμιλο ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη του στη νέα εποχή.

Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Ομίλου ΟΤΕ σε Θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού για τον Όμιλο DT - Ακόμα ένα Success Story

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναλάβει από το 2017 την παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών σε

θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού για τον Όμιλο DT και, ειδικότερα, τη DT Cloud Services EPE (DTCS) στην Ελλάδα. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες επικεντρώνονται σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στο Ανθρώπινο Δυναμικό (διοικητικές και συμβουλευτικές φύσεως), συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης μέσω του «SmartHR», του προσαρμοσμένου συστήματος SAP του Ομίλου ΟΤΕ.

Τον Μάρτιο του 2022, το Διοικητικό Συμβούλιο της DT αποφάσισε τη μετεγκατάσταση των εργαζομένων της DT IT Russia σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Στόχος ήταν η δημιουργία ενός νέου DT IT HUB στη Θεσσαλονίκη. Ως αποτέλεσμα, περισσότεροι από 450 εργαζόμενοι επέλεξαν την Ελλάδα ως νέα χώρα διαμονής για εκείνους και τα μέλη της οικογένειάς τους. Η μετεγκατάσταση των συνολικά περίπου 750 ατόμων έπρεπε να έχει ολοκληρωθεί μέχρι τις 30/6/2022, μέσα σε διάστημα 3,5 μηνών, προκειμένου οι εργαζόμενοι να αποκτήσουν ευνοϊκό φορολογικό καθεστώς. Η διαδικασία περιλάμβανε το συντονισμό πλήθους ενεργειών που απαιτούσε, όχι μόνο τη συμμετοχή της Ομάδας Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ, αλλά και τη συμβολή διαφόρων κρατικών φορέων που ακολουθούν πολύπλοκες και γραφειοκρατικές διαδικασίες, δεδομένου ότι η δράση

αφορούσε πολίτες τρίτων χωρών εκτός ΕΕ. Το έργο υλοποιήθηκε με επιτυχία εντός του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος χάρη στην έμπειρη και εξειδικευμένη Ομάδα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου ΟΤΕ.

Το νέο DT IT HUB θεωρείται success story για τον Όμιλο DT και σίγουρα θα χρησιμοποιηθεί στο μέλλον ως σημείο αναφοράς για τις βέλτιστες πρακτικές εντός του Ομίλου.

Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη (Δ.Ι.&Σ.) στον Όμιλο ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ ακολουθεί μια ολιστική προσέγγιση στα θέματα διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης. Για τον σκοπό αυτό, οι πολιτικές και οι δράσεις που σχεδιάζει και υλοποιεί τα τελευταία 3 χρόνια, αγγίζουν όλες τις πτυχές της καθημερινότητας των εργαζομένων, ενσωμάτωση της διαφορετικότητας σε όλες τις εργασιακές πρακτικές (προσλήψεις, αμοιβές, άδειες κ.λπ.), δημιουργία επίσημης πολιτικής Δ.Ι.&Σ., υιοθέτηση πρωτοβουλιών με στόχο την περαιτέρω προώθηση της διαφορετικότητας στην εταιρεία (Πρόγραμμα Mentoring), ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της ενημέρωσης (μέσω e-learning, ψηφιακών εκδηλώσεων, εκστρατειών επικοινωνίας) και λήψη ανατροφοδότησης για τον σχεδιασμό των επόμενων δράσεων αλλά και τυχόν διορθωτικών ενεργειών, όπου κρίνεται απαραίτητο.

Η ανταπόκριση των εργαζομένων στην προώθηση της διαφορετικότητας είναι πολύ θετική. Στις αρχές του 2022, μια νέα ενότητα με σεμινάρια για την ενίσχυση της διαφορετικότητας και την εξάλειψη των ασυνείδητων προκαταλήψεων, ήρθε να προστεθεί στο εκπαιδευτικό υλικό που απευθύνεται στους εργαζομένους του Ομίλου. Επιπλέον, προστέθηκαν δύο νέες ερωτήσεις στην έρευνα ικανοποίησης των εργαζομένων, η οποία διεξάγεται σε επίπεδο Ομίλου δύο φορές ετησίως, προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη τα σχόλια και οι απόψεις (feedback) των εργαζομένων σχετικά με την παροχή ίσων ευκαιριών και την ύπαρξη ασφαλούς και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος. Το 2022, οι εργαζόμενοι του Ομίλου συμπλήρωσαν ένα σύντομο κουίζ που αναρτήθηκε στο Intranet της εταιρείας για την

ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της ενημέρωσής τους σε σχετικά ζητήματα, με τους 2.155 συμμετέχοντες να απαντούν ότι είναι εξοικειωμένοι με τις αρχές και τις έννοιες της Δ.Ι.&Σ.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται και επενδύει στη Δ.Ι.&Σ., προσφέροντας ίσες ευκαιρίες, προωθώντας τη διαφορετικότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων στο εργασιακό περιβάλλον, και αυξάνοντας την ικανοποίηση των εργαζομένων. Όραμα του Ομίλου είναι να εξελίσσεται συνεχώς, ώστε να ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσδοκίες των εργαζομένων και να συμβάλλει στην ανάπτυξη μιας συμπεριληπτικής και δίκαιης κοινωνίας, η οποία δεν αποκλείει κανέναν, ούτε στον ψηφιακό ούτε στον φυσικό κόσμο.

ΒΡΑΒΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ HR 2022

Το 2022, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν συνολικά 15 βραβεία & διακρίσεις, αντανακλώντας το υψηλό επίπεδο των επιδόσεων τους σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού. Τα βραβεία απονεμήθηκαν από κορυφαίους φορείς και οργανισμούς στην Ελλάδα, οι οποίοι αξιολογούν και επιβραβεύουν τα επιτεύγματα και τις βέλτιστες πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού. Τα θέματα που βραβεύτηκαν καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, από την εκπαίδευση & ανάπτυξη, έως την υγεία & ασφάλεια και τη Δ.Ι.&Σ.

Be-flexi

HR AWARDS: MOST EFFECTIVE TOTAL REWARD STRATEGY | SILVER

you.grow

HR AWARDS: MOST EFFECTIVE TALENT RETENTION INITIATIVES | GOLD

BRAVO SUSTAINABILITY DIALOGUE & AWARDS:

DISTINCTION IN THE CATEGORY " EDUCATION - LIFELONG LEARNING | SOCIETY

OTE Group Future Skilling Academies

HR AWARDS: MOST EFFECTIVE UPSKILLING AND RESKILLING INITIATIVES | SILVER

KPMG | Fortune Greece

2nd MOST ADMIRE COMPANY IN GREECE

#asto_pano_mou

HR AWARDS: LEARNING & DEVELOPMENT | PLATINUM

HR AWARDS: BEST CHANGE MANAGEMENT STRATEGY | GOLD

2021 EUROPEAN CONTACT CENTER & CUSTOMER SERVICES AWARDS | GOLD

H&S Roadmap for "Living Better"

HR AWARDS: HEALTH & WELL-BEING | PLATINUM

HR AWARDS: EXCELLENCE IN WORKPLACE WELL-BEING | GOLD

HR AWARDS: COVID-19 - LIVING WITH THE PANDEMIC BEST CRISIS MANAGEMENT STRATEGY | BRONZE

HEALTH & SAFETY AWARDS: HEALTH & WELLNESS INITIATIVES | GOLD

BEHAVIORAL RISK INITIATIVE | GOLD

H&S IN TELECOMMUNICATIONS | WINNER

Diversity @OTE Group

HELLENIC RESPONSIBLE BUSINESS AWARDS:

DIVERSITY, INCLUSIVENESS, EQUAL OPPORTUNITIES | BRONZE



2.1.2 ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Στις 31 Δεκεμβρίου 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολούσε 10.714 εργαζόμενους¹.

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

Οι γυναίκες αποτελούν το 41% των εργαζομένων του Ομίλου. Η CTS και η Telekom Romania Mobile Communications απασχολούν σημαντικό αριθμό τεχνικού προσωπικού, η πλειονότητα του οποίου είναι άνδρες.

Έχοντας πάντα ως προτεραιότητα τη βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων, το 2022, ο Όμιλος αναδιαμόρφωσε και ενίσχυσε τη λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ, «MyHR», το οποίο ξεκίνησε τη λειτουργία του το 2015. Το «MyHR» διαχειρίζεται αιτήματα 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 2022, 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, 340 εργαζόμενοι στην Ελλάδα υπέβαλλαν αίτηση συμμετοχής στο πρόγραμμα και δέχθηκαν τα προσφερόμενα κίνητρα τα οποία είχαν σχεδιαστεί με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο. Συνολικά, 317 εργαζόμενοι αποχώρησαν από τον Όμιλο μέσα στο 2022.

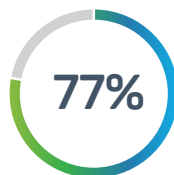
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022

10.714

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ



ΑΠΑΣΧΟΛΕΙΤΑΙ ΜΕ
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ
ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ



ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ
31-50
ΕΤΩΝ



2%
ΑΤΟΜΑ ΜΕ
ΑΝΑΠΗΡΙΑ



33%
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΕΔΙΟΥ
(ΚΥΡΙΩΣ ΤΕΧΝΙΚΟΙ)



92%
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



14%
ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

6%

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ
ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ



1%

ΜΗ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ
ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ

413

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

40%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

25%

ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΤΩ
ΤΩΝ 30 ΕΤΩΝ

43%

ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝΤΑΙ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΕΝΤΟΣ
ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

781

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

29%

ΗΛΙΚΙΑΣ ΑΝΩ
ΤΩΝ 51 ΕΤΩΝ

41%

ΜΕΣΩ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ
ΕΘΕΛΟΥΣΙΑΣ ΕΞΟΔΟΥ

ΕΛΛΑΔΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022

9.835

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

39%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

99,5%

ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ
ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

76%

ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ
31 ΚΑΙ 50 ΕΤΩΝ

170

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ
(ΜΗ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ-
ΝΟΜΕΝΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ
ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ)

612

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ
(ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ
ΕΘΕΛΟΥΣΙΑΣ ΕΞΟΔΟΥ)

ΡΟΥΜΑΝΙΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022

879

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

63%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

99%

ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ
ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

80%

ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ
31 ΚΑΙ 50 ΕΤΩΝ

64

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ

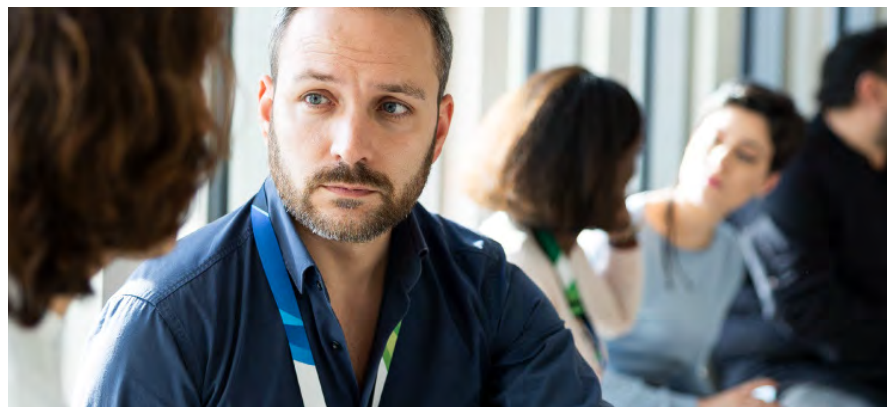
169

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

2.1.3 ΔΙΚΑΙΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Ο Όμιλος ΟΤΕ μεριμνά για τη δημιουργία και διασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος 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.



Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι οι κακές εργασιακές πρακτικές μπορούν να έχουν αρνητικό αντίκτυπο και να οδηγήσουν σε παραβιάσεις των ατομικών δικαιωμάτων, διακρίσεις ή ακόμα και παρενόχληση των εργαζομένων. Για τον λόγο αυτό, επιδιώκει την επίτευξη ενός υγιούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος σε όλες τις δραστηριότητές του. Ο σεβασμός για τα εργασιακά δικαιώματα, η προαγωγή της διαφορετικότητας και της ισότητας και η χορήγηση παροχών συγκαταλέγονται στις θεμελιώδεις αρχές του Ομίλου ΟΤΕ και δεν συμβάλλουν μόνο στη δημιουργία μιας θετικής εταιρικής κουλτούρας, αλλά και στη συνολική ευημερία της κοινωνίας και τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Με την εξασφάλιση ενός αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος, ο Όμιλος μπορεί

να επιτύχει περαιτέρω θετικό αντίκτυπο, μείωση των ανισοτήτων, υψηλή ικανοποίηση των εργαζομένων και βελτίωση των συνθηκών διαβίωσής τους.

Το πλαίσιο 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.**

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 (Δ.Ι.&Σ.), ο Όμιλος ΟΤΕ υιοθέτησε το 2021, την ομώνυμη Πολιτική για όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου. Η **Πολιτική Δ.Ι.&Σ.** 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 στην ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

97%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.3 ΔΙΚΑΙΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΊΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

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 υπεγράφησαν 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, εξωτερική ανάθεση εργασιών, διακοπή λειτουργίας, επεκτάσεις, εξαγορές, πώληση του συνόλου ή μέρους της εταιρείας, συγχωνεύσεις), οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ενημερώνουν ή συμβουλευούνται τα πιο αντιπροσωπευτικά συνδικαλιστικά όργανα, κατά περίπτωση, και σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Οι όροι των δύο συλλογικών συμβάσεων παρέμειναν σε ισχύ έως τις 31/3/2023.

Επιπλέον, τον Μάρτιο του 2023, υπογράφηκαν δύο νέες τριετείς Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE, οι οποίες επιφέρουν πρόσθετα οφέλη, καθώς όλοι οι εργαζόμενοι θα δουν βελτίωση στο εισόδημά τους.

Ειδικότερα, με τις νέες Συμβάσεις:

- Παρέχεται ένα σύγχρονο και ενιαίο πλαίσιο αμοιβών ανάλογα με το ρόλο που έχει ο

κάθε εργαζόμενος. Ο μισθός εκκίνησης των νέων μισθολογικών κατηγοριών υπερβαίνει μέχρι και 54% τον σημερινό νόμιμο μισθό.

- Αυξάνονται οι αποδοχές των χαμηλόμισθων εργαζομένων κατά μέσο όρο 12%, σύμφωνα με τη στρατηγική της εταιρείας αναφορικά με την ενίσχυση του εισοδήματος των νέων.
- Εισάγεται ένα ευέλικτο πλαίσιο παροχών, το "Be-Flexi" για όλους τους εργαζόμενους, ύψους €850 ετησίως. Ο ίδιος ο εργαζόμενος επιλέγει τις παροχές που επιθυμεί, από τον κατάλογο παροχών που προσφέρει η εταιρεία, σύμφωνα με τις προσωποποιημένες ανάγκες και τις επιθυμίες του.
- Για πρώτη φορά εισάγεται και στον ΟΤΕ Ομαδικό Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα (Pension Plan) για όλους τους εργαζομένους.

Παράλληλα, διατηρείται η παροχή του παιδικού σταθμού, και παρέχονται διευκολύνσεις (ειδικές άδειες, μειωμένο ωράριο) σε γονείς, μονογονεϊκές οικογένειες, ασθενείς και σε άτομα με αναπηρία.

Επιπλέον, τον Οκτώβριο του 2021 υπεγράφησαν οι Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας με τους εργαζομένους των CTS και Γερμανός, και τον Νοέμβριο του 2021 με τους εργαζομένους της COSMOTE e-Value, με ισχύ

έως την 31η Δεκεμβρίου 2023.

Αντίστοιχα, διετής Συλλογική Σύμβαση Εργασίας για τους εργαζομένους της Telekom Romania Mobile Communications είναι σε ισχύ από τις 15 Ιουλίου 2022 μέχρι τις 15 Ιουνίου 2024.

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

Το 2022 πραγματοποιήθηκαν δύο απεργίες συνολικής διάρκειας 2 ημερών, στη βάση των γενικότερων αιτημάτων που προβάλλουν οι Έλληνες εργαζόμενοι, λόγω της οικονομικής κατάστασης στην οποία βρίσκεται η χώρα.

Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Η εφαρμογή μιας συμπεριληπτικής εταιρικής κουλτούρας και η απουσία των διακρίσεων στις εργασιακές σχέσεις αποτελούν θεμελιώδεις αρχές για τη λειτουργία της εταιρείας, όπως αυτή ορίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών. Το 2019, θέλοντας να ενισχύσει τη θέση του ως εργοδότης που λειτουργεί με γνώμονα την συμπεριληπτικότητα, ο Όμιλος ΟΤΕ αποτέλεσε ιδρυτικό μέλος της Χάρτας Διαφορετικότητας στην Ελλάδα. Πρόκειται για



μία 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 Δ.Ι.&Σ., 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 προγραμμάτων κατάρτισης 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

Ο Όμιλος ΟΤΕ αντιτίθεται σε οποιαδήποτε διάκριση λόγω φύλου σε ό,τι αφορά στις πολιτικές αμοιβών.

Οι αποδοχές των εργαζομένων ορίζονται από τον βαθμό θέσης εργασίας, το επίπεδο σπουδών, τον ρόλο και τα έτη απασχόλησης. Ο κατώτατος (βασικός) μισθός προσαρμόζεται ανάλογα με το μισθολογικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκει ο εργαζόμενος.

Ενδεικτικά, ο κατώτατος (βασικός) μισθός για αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είχε οριστεί από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας σε ισχύ έως τις 31/3/2023, στα €866,12 (31/12/2021), κατά 21% υψηλότερος από τον εθνικό κατώτατο μισθό (€713) την αντίστοιχη χρονική περίοδο.

Το μισθολογικό χάσμα μεταξύ ανδρών και γυναικών σύμφωνα με την ανάλυση θέσεων ίδιων βαθμών είναι πολύ μικρό. Λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των εργαζομένων στις τέσσερις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα (ΟΤΕ, COSMOTE, Γερμανός και CTS), το μισθολογικό χάσμα μεταξύ ανδρών και γυναικών ανέρχεται στο 4,5%.

Η αναλογία στα διαφορετικά διοικητικά επίπεδα κυμαίνεται μεταξύ 1% και 5%, δηλαδή:

- Ανώτατη διοίκηση: 3,5% (Διευθύνων



Σύμβουλος, Chief Officers, Executive Directors, Directors).

- Μεσαία διοικητικά στελέχη: 5% (Senior Managers & Section Managers).
- Λοιπές θέσεις: 1%.

Μετά την περάτωση 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.

Παροχές σε Εργαζομένους

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί τους εργαζομένους του το πιο σημαντικό κεφάλαιο και βασικό παράγοντα για την ευημερία, τη βιωσιμότητα, την πρόοδο και την ανάπτυξη των εταιρειών του. Συνεπώς, η δημιουργία και παροχή ενός σύγχρονου και βιώσιμου εργασιακού περιβάλλοντος υψηλών προδιαγραφών συνιστά απόλυτη προτεραιότητα για τον Όμιλο. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία προσφέρει στους ανθρώπους της ένα ευρύ φάσμα παροχών, με στόχο τη σημαντική αναβάθμιση της ποιότητας ζωής τους, συμβάλλοντας

παράλληλα στην εξισορρόπηση των προσωπικών και επαγγελματικών τους αναγκών και την ενίσχυση του οικογενειακού τους προγραμματισμού. Παράλληλα, η εφαρμογή ενός ελκυστικού συστήματος παροχών λειτουργεί ως ένα ασφαλές και αποτελεσματικό μέσο για την προώθηση της εργασιακής ικανοποίησης και την αύξηση της αφοσίωσής των εργαζομένων προς την εταιρεία.

Κάθε εταιρεία του Ομίλου προσφέρει διαφορετικό πρόγραμμα παροχών, ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στο προφίλ και τις ανάγκες των διαφόρων εργαζομένων. Τα προγράμματα περιλαμβάνουν τις βασικές καθολικές παροχές, όπως ιατρική ασφάλιση και ασφάλεια ζωής, κινητό και σταθερό τηλέφωνο, καθώς και προαιρετικές παροχές ή παροχές που εξαρτώνται από το καθεστώς του κάθε εργαζομένου, με βάση το οικογενειακό προφίλ και τον ρόλο του. Τον Νοέμβριο του 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ εφάρμοσε για πρώτη φορά τη διάθεση ενός ευέλικτου πλαισίου παροχών στους εργαζόμενους των δύο θυγατρικών εταιρειών, CTS και Γερμανός.

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ μελλοντικά είναι η ευθυγράμμιση των προσφερόμενων παροχών στους εργαζόμενους όλων των εταιρειών.

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 πέντε (5) επιπλέον μήνες άδειας μετ' αποδοχών, ενώ η COSMOTE, η CTS και η Γερμανός προσφέρουν αντιστοίχως τρεις (3) επιπλέον μήνες αδειάς. Η γονική άδεια παρέχεται σε εργαζόμενες μητέρες ή εργαζόμενους πατέρες αμέσως μετά τη λήξη της άδειας μητρότητας.

Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, CTS και Γερμανός 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 και στους δύο γονείς.

Πρόσθετες Ημέρες Αναρρωτικής Άδειας λόγω Σοβαρής Ασθένειας

Στη Συλλογική Σύμβαση Εργασίας του ΟΤΕ και της COSMOTE σε ισχύ έως τις 31/3/2023, αναφέρεται ότι σε περίπτωση σοβαρών ασθενειών, οι εργαζόμενοι δικαιούνται εξήντα (60) ημέρες άδειας μετ' αποδοχών (αντί για 30).

**360**

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

258

ΑΝΤΡΕΣ

ΕΚΑΝΑΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ
ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ
ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΤΕΚΝΩΝ**100**

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

19

ΑΝΤΡΕΣ

ΕΚΑΝΑΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ
ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ
ΑΝΕΥ ΑΠΟΔΟΧΩΝ

2.1.4 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Για τον Όμιλο ΟΤΕ, η διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της συνολικής ευημερίας των εργαζομένων του παραμένει βασική προτεραιότητα. Προς αυτήν την κατεύθυνση, κάθε χρόνο, αναπτύσσονται ολοκληρωμένες πρακτικές που θεωρούνται ζωτικής σημασίας για την επιτυχία και τη βιωσιμότητα του Ομίλου. Η εφαρμογή των εν λόγω πρακτικών και η διαχείριση και παρακολούθηση των θεμάτων καθημερινά, έχουν άμεσο αντίκτυπο στην ικανοποίηση, την ευημερία, την ποιότητα εργασίας και την εταιρική κουλτούρα των εργαζομένων.



εργαζομένων του και το σεβασμό προς τα ανθρώπινα δικαιώματα. Τα εργατικά ατυχήματα, οι τραυματισμοί και οι κίνδυνοι, αν δεν αξιολογούνται, ενδέχεται να οδηγήσουν σε υψηλότερη συχνότητα ατυχημάτων και να επιτείνουν τις αρνητικές επιπτώσεις, απειλώντας την ασφάλεια των εργαζομένων, τη φήμη της εταιρείας και τη συμμόρφωσή της με τους σχετικούς κανονισμούς.

Λαμβάνοντας υπόψη την ισχύουσα νομοθεσία, τα εφαρμοζόμενα συστήματα διαχείρισης (ISO 45001:2018) και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, η Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας ανέπτυξε τα τελευταία χρόνια το ολοκληρωμένο πρόγραμμα δράσεων «Ζούμε

καλύτερα». Πρόκειται για ένα ετήσιο πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει συγκεκριμένες και στοχευμένες δραστηριότητες για την επαρκή και κατάλληλη ενημέρωση των εργαζομένων σε θέματα που σχετίζονται με την πρόληψη για την προστασία της υγείας, την υιοθέτηση υγιεινών συνθηκών και τη διασφάλιση της ψυχικής ευεξίας. Επιπλέον, αξιοποιώντας το ψηφιακό περιβάλλον, οι εργαζόμενοι και οι οικογένειές τους έχουν τη δυνατότητα εύκολης πρόσβασης στις παροχές του προγράμματος από οποιαδήποτε σημείο, γεγονός που αυξάνει τη συμμετοχή τους σε αυτό.

Το πρόγραμμα πέτυχε:

- Θετικά αποτελέσματα στους δείκτες επιδόσεων υγείας και ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (ψυχική ευεξία, συναισθηματική εξάντληση/ανάκαμψη, σωματική ευεξία, παρουσία στην εργασία), όπως προέκυψαν από την έρευνα ικανοποίησης των εργαζομένων που υλοποιήθηκε στον Όμιλο DT.
- Την υιοθέτηση υγιεινών καθημερινών συνθηκών από τους εργαζομένους και την καλή φυσική τους κατάσταση, που συνέβαλαν στη συνολικά θετική εμπειρία από το πρόγραμμα, όπως ανέφεραν οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα.

Επιπλέον, με στόχο την περαιτέρω προαγωγή της ψυχικής υγείας όλων των εργαζομένων, ο Όμιλος ΟΤΕ ενίσχυσε τις παρεχόμενες υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής καθοδήγησης, καθώς και τη σχετική 24ωρη γραμμή υποστήριξης «Next To You». Μέσω αυτών των πρωτοβουλιών, ο Όμιλος παρέχει υποστήριξη σε σχέση με περιστατικά βίας και παρενόχλησης, προσφέροντας καθοδήγηση για την αντιμετώπιση της ασεβούς ή βίαιης συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας ή στο σπίτι, ενώ παράλληλα ενισχύει τον σεβασμό των ανθρώπινων δικαιωμάτων.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι η ενίσχυση της κουλτούρας υγείας και ασφάλειας στην εργασία επιδρά θετικά, όχι μόνο στις δραστηριότητες του, αλλά και στους εργαζομένους, τους πελάτες, τους προμηθευτές, τους εργολάβους, τους συνεργάτες, καθώς και στην κοινωνία στο σύνολό της. Προωθώντας ασφαλείς συνθήκες εργασίας και εφαρμόζοντας προγράμματα υγείας και ευεξίας, ο Όμιλος μπορεί να εξαλείψει τον κίνδυνο θανατηφόρων ατυχημάτων και τραυματισμών, και παράλληλα να ενισχύσει την ψυχική υγεία, την ποιότητα ζωής των

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.4 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Όσον αφορά την ασφάλεια στην εργασία, ο Όμιλος έχει θεσπίσει ισχυρές πολιτικές, διαδικασίες και συστήματα για τον εντοπισμό και την πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών.

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 σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας. Οι τεχνικές και ιατρικές επιθεωρήσεις, που πραγματοποιούνται σε καθημερινή βάση, συμβάλλουν σημαντικά προς αυτήν την κατεύθυνση.

Στις Εκτιμήσεις Επαγγελματικού Κινδύνου που συντάσσονται από τους Τεχνικούς Ασφαλείας και τους Ιατρούς Εργασίας, αναφέρονται οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι που εντοπίστηκαν, στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας. Οι Εκτιμήσεις Επαγγελματικού Κινδύνου αποτελούν συστηματική διαδικασία η οποία στοχεύει στον εντοπισμό των πηγών κινδύνου, τον καθορισμό του τρόπου εξάλειψης ή αποφυγής αυτών, και την καταγραφή των προληπτικών μέτρων που ήδη εφαρμόζονται ή αυτών που πρέπει επιπροσθέτως να ληφθούν για την προστασία των εργαζομένων. Οι Εκτιμήσεις Κινδύνου περιλαμβάνουν την Ανάλυση και την Αξιολόγηση Κινδύνου βάσει των επιπτώσεων, της συχνότητας και της πιθανότητας εμφάνισης καθώς και του υπολειπόμενου κινδύνου.

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 κατάρτισης και ευαισθητοποίησης για την ορθή χρήση των Μ.Α.Π.

Σε ό,τι αφορά στα εργατικά ατυχήματα, ακολουθούνται τα βήματα δράσης που περιγράφονται στη συνέχεια, όπως ορίζει η πολιτική της εταιρείας:

- Άμεση ενημέρωση του προϊσταμένου του εργαζομένου. Ο εργαζόμενος που τραυματίστηκε (ή, αν δεν καθίσταται δυνατό, κάποιος συνάδελφός του) ενημερώνει τον άμεσο προϊστάμενό του με οποιοδήποτε τρόπο (κλήση, email, κλπ.). Εκείνος, 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 τις ημέρες απουσίας για τους σκοπούς παρακολούθησης του εργατικού ατυχήματος.



2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.4 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

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

Παράλληλα, 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 του καθηκόντων, καλείται να παύσει προσωρινά την εργασία του για να καλέσει τον προϊστάμενό του ή/και τον Τεχνικό Ασφαλείας. Οι παραπάνω ενέργειες δεν έχουν καμία 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 ασφαλείας. Σε τακτική βάση, η ιατρική ομάδα του Ομίλου, που αποτελείται από γιατρούς και νοσηλευτές, παρέχει συμβουλές και οδηγίες για θέματα επαγγελματικής υγείας και πρόληψης σχετικών ατυχημάτων και ανταποκρίνεται σε παντός είδους έκτακτη ανάγκη. Ακόμη, υλοποιείται σειρά



HEALTH AND SAFETY AWARDS 2022

Η Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου ΟΤΕ απέσπασε σειρά βραβείων για τις πρακτικές που εφαρμόζει. Συγκεκριμένα:

WINNER ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
στην ενότητα **Εταιρείες, Φορείς και Οργανισμοί** των Health & Safety Awards 2022

PLATINUM BPABEIO
στην κατηγορία **Health & Well-Being** των HR Awards 2022

ΤΡΙΑ GOLD BPABEIA
στην κατηγορία **Excellence in Workplace Well-being** των HR Awards 2022 και στις κατηγορίες «Υγεία & Ευεξία/Health & Wellness Initiatives» και «Διαχείριση Επικινδυνότητας» στην ενότητα **Δραστηριότητες Υγείας & Ευεξίας / Health & Wellbeing Activities** των Health & Safety Awards 2022

BRONZE BPABEIO
στην κατηγορία **Best Crisis Management Strategy** των HR Awards 2022

προγραμμάτων ευεξίας με στόχο την πρόληψη και την προαγωγή της υγείας των εργαζομένων συνολικά ή στοχευμένων ομάδων εργαζομένων, ανάλογα με τις ανάγκες.

Σε ό,τι αφορά στον ρόλο του Ιατρού Εργασίας, αυτός περιλαμβάνει τα παρακάτω καθήκοντα:

- Επίβλεψη παραγόντων που άπτονται της

υγείας, διεξαγωγή προληπτικών ιατρικών εξετάσεων (περιοδικό διαγνωστικό 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

ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

17.097

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ
ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

9.487

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΣΕ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
ΥΓΕΙΑΣ/ΕΥΕΞΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

health&safety
ΖΟΥΜΕ ΚΑΛΥΤΕΡΑ

Διαχείριση
Συναισθημάτων

LIVE WEBINARS

NEXT TO YOU
Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης 24/7

HELLAS EAP
EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMS

εργαζομένων στην διαδικασία παραγωγής 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 κ.λπ.

Πρόσθετα καθήκοντα που άπτονται της Υγείας και της Ασφάλειας και πραγματοποιούνται ετησίως περιλαμβάνουν:

- Επίβλεψη των ομάδων Αντιμετώπισης Επείγοντων Περιστατικών με τακτικές ασκήσεις εκκένωσης.
- Εφαρμογή των προτύπων υγιεινής που προβλέπονται από το μοντέλο HACCP για όλους τους χώρους σίτισης των εργαζομένων και διαχείριση 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. Έτσι, 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 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.

Επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Το 2022 δεν σημειώθηκαν θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα.

Για την πρόληψη και την αποφυγή ατυχημάτων, ο Όμιλος ΟΤΕ διασφαλίζει ότι το τεχνικό προσωπικό είναι άρτια 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 2022, επιστρέφοντας στην κανονικότητα έπειτα από τους περιορισμούς που επέβαλε η πανδημία COVID-19, η Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας υλοποίησε νέες πρωτοβουλίες σε



θέματα υγείας, οι οποίες επικεντρώνονται ειδικά στους ανθρώπους πρώτης γραμμής, όπως:

- Ημέρες Υγείας σε 18 εγκαταστάσεις ανά την επικράτεια.
- Πρόγραμμα εμβολιασμού για την πρόληψη της εποχικής γρίπης σε 313 εγκαταστάσεις.
- Σεμινάρια πρώτων βοηθειών (πάνω από 400 εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν).
- Διαδικτυακά σεμινάρια ευαισθητοποίησης με έμφαση στην ενδυνάμωση, την αυτοφροντίδα και την ισορροπία στην καθημερινή ζωή (π.χ. διαχείριση συναισθημάτων, υπέρταση, εμμηνόπαυση).
- Προσθήκη νέων αθλητικών δραστηριοτήτων (π.χ. padel).

Επιπλέον, με υπευθυνότητα απέναντι στην κοινωνία και τον άνθρωπο, συνεχίστηκε το καθιερωμένο πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ, σε συνεργασία με το ΚΕΔΜΟΠ (Κέντρο Ενημέρωσης και Προσέλευσης Εθελοντών Δοτών Μυελού των Οστών) για την εγγραφή εθελοντών.

Όλες οι δράσεις υλοποιήθηκαν είτε με φυσική παρουσία -σε αρκετές πόλεις της Ελλάδας- ή/και ψηφιακά, λόγω της μεγάλης γεωγραφικής κατανομής. Όλοι οι εργαζόμενοι είχαν τη δυνατότητα να έρθουν σε επαφή με εξειδικευμένους συνεργάτες προκειμένου να θέσουν τα ερωτήματά τους για θέματα υγείας

και ευεξίας και να λάβουν συμβουλές, με απτά οφέλη, για τους ίδιους και τις οικογένειές τους.

Ευαισθητοποίηση και Πρόληψη

Το Πρόγραμμα «Ζούμε καλύτερα» είναι ένα μακροχρόνιο πρόγραμμα υγείας, ασφάλειας και ευεξίας το οποίο περιλαμβάνει μια παλέτα πρωτοβουλιών, δράσεων και εκδηλώσεων κάθε χρόνο.

Το 2022, το σχέδιο δράσης επικεντρώθηκε στην προαγωγή της ευεξίας των εργαζομένων μέσα από την ανάπτυξη κουλτούρας αυτοφροντίδας στην καθημερινότητά τους. Ενδεικτικά, οι δράσεις στα πλαίσια του προγράμματος «Ζούμε καλύτερα», για το 2022, περιλάμβαναν:

- **Ημέρες Υγείας** με θέμα τη σωματική και ψυχική υγεία. Οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να επισκεφθούν σημεία επαφής με εξειδικευμένους συνεργάτες και τις εξής θεματικές:
 - **Σωματική Υγεία**, για την πραγματοποίηση ιατρικού ελέγχου από ιατρική ομάδα, επιτόπιες μετρήσεις σακχάρου, χοληστερόλης και αρτηριακής πίεσης και εξέταση από καρδιολόγο (ηλεκτροκαρδιογράφημα), με στόχο την αξιολόγηση του καρδιαγγειακού κινδύνου.

- **Ψυχική Υγεία**, για την παροχή συμβουλευτικής καθοδήγησης από άτομα της ομάδας ψυχολόγων που συνεργάζονται με τον Όμιλο ΟΤΕ, για θέματα που μπορεί να απασχολούν τους εργαζόμενους ή οποιοδήποτε άλλο μέλος της οικογένειάς τους, όπως η ανθεκτικότητα, η αυτοφροντίδα.
- **Ευεξία στην καθημερινή ζωή**, με καθοδήγηση από εξειδικευμένο ψυχολόγο, σχετικά με τα οφέλη του ποιοτικού ύπνου. Ταυτόχρονα, προσφέρθηκαν σύντομες συνεδρίες μασάζ στον αυχένα από εξειδικευμένους φυσιοθεραπευτές και δόθηκαν συμβουλές από διατροφολόγο που προχώρησε σε λιπομέτρηση ή μέτρηση οξειδωτικού στρες, ανάλογα με τις ανάγκες κάθε εργαζομένου.
- Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν σύντομες εκπαιδεύσεις για την **ασφάλεια στην εργασία** (σε τεχνικά τμήματα και άλλες εγκαταστάσεις) για την ασφαλή εργασία σε ύψος, για τη χρήση κλιμάκων, καθώς και για την πυρασφάλεια.
- **Διαγνωστικοί έλεγχοι άσθματος** από ειδικούς πνευμονολόγους μέσω εξατομικευμένων συνεδριών σε 7 εγκαταστάσεις σε όλη την επικράτεια, με αφορμή τον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Άσθματος.
- **Διαγνωστικοί έλεγχοι οστεοπόρωσης** από ειδικούς, με αξιολόγηση των αποτελεσμάτων οστικής πυκνότητας και με στόχο την ενημέρωση για τεχνικές πρόληψης και μεθόδους θεραπείας.
- **Διαδικτυακά σεμινάρια για την προαγωγή της υγείας στην καθημερινή ζωή** και τη **διαχείριση ειδικών θεμάτων υγείας** (θέματα σχετικά με την υπέρταση, την εμμηνοπαυση, τον καρκίνο του μαστού).
- **Στοχευμένο κάλεσμα παρότρυνσης των εργαζομένων για τη διακοπή του καπνίσματος**, ενθαρρύνοντάς τους να επικοινωνήσουν με εξειδικευμένους συμβούλους της 24ωρης γραμμής υποστήριξης Next To You για τη ψυχολογική τους ενδυνάμωση με στόχο να συνεχίσουν την προσπάθεια διακοπής του καπνίσματος.
- **Στοχευμένες δράσεις για την διαχείριση έκτακτων καταστάσεων** όπως εκπαιδεύσεις για την Παροχή Πρώτων Βοηθειών και Τεχνικές Πυρόσβεσης - Εκκένωσης και Διάσωσης.
- Με στόχο την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την **εξάπλωση του κορωνοϊού** και της **ευλογιάς των πιθήκων**, εξειδικευμένος ιατρός σε θέματα μολυσματικών ασθενειών πραγματοποίησε δύο ζωντανά διαδικτυακά σεμινάρια αξιοποιώντας τα επικαιροποιημένα ανά περίοδο δεδομένα υγείας.
Το 2022, συνεχίστηκε η **προμήθεια εξοπλισμού ατομικής προστασίας** κατά της COVID-19, βάσει των αναγκών, καθώς και η διενέργεια μοριακών τεστ ανίχνευσης του κορωνοϊού (PCR) και γρήγορων τεστ ανίχνευσης αντιγόνου του κορωνοϊού (rapid test). Επιπλέον ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε την παροχή ειδικών μειωμένων τιμών στους εργαζόμενους και τα μέλη των οικογενειών τους για τη διεξαγωγή μοριακών τεστ (PCR), σε συνεργασία με επιλεγμένα διαγνωστικά κέντρα.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ



Εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα ασφάλειας, που υλοποιήθηκαν το 2022, με συμμετοχές εργαζομένων που ανήλθαν σε 3.990:

- Ασφαλής εργασία σε ύψος - Χρήση φορητών κλιμάκων - Διαδικτυακά σεμινάρια.
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης για την εργασία σε ύψος για τους εναερίτες και επιπλέον ώρες εξειδίκευσης για την εργασία σε πυλώνες υπό αντίξοες καιρικές συνθήκες.
- Κίνδυνοι στην Εργασία - Πρόληψη Ατυχημάτων στον Χώρο Εργασίας.
- Εκπαιδεύσεις για τους τεχνικούς πεδίου που απασχολούνται σε χώρους κατανεμπτών.
- Εκπαίδευση σε θέματα πυρασφάλειας και ετοιμότητας για την ασφαλή εκκένωση σε περίπτωση σεισμού (Ομάδες απόκρισης έκτακτων συμβάντων), καθώς και επιπλέον ώρες κατάρτισης για εργαζομένους που διαμένουν σε περιοχές υψηλής σεισμικότητας.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ



- 24ωρη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης «Next To You», για την παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης σε θέματα ψυχικής υγείας.
- Ατομικές συνεδρίες με εξειδικευμένους συμβούλους μέσω προσωπικών συναντήσεων (με την εφαρμογή όλων των απαραίτητων μέτρων προστασίας κατά της COVID-19) ή διαδικτυακά, για όλους τους εργαζόμενους. Σε συνεργασία με εξειδικευμένους συνεργάτες από την Hellas EAP, ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποίησε ειδικά σχεδιασμένα διαδικτυακά ενημερωτικά σεμινάρια (live webinars) σε θέματα όπως:
 - Η «Ανθεκτικότητα» και η «Διαχείριση Συναισθημάτων» με στόχο την ευεξία, την αυτοβελτίωση και τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής
 - Η «Αξιολόγηση κινδύνου ανθρώπινης συμπεριφοράς», με στόχο τον εντοπισμό και τη διαχείριση αποκλίνουσας συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας.
 - Η «Βία και παρενόχληση», με στόχο την προάσπιση και την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων (ευαισθητοποίηση σχετικά με την αντιμετώπιση τέτοιων συμπεριφορών τόσο στο εργασιακό όσο και στο οικογενειακό περιβάλλον).
- Πάνω από 1.130 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. Τα ψηφιακά ή διαζώσπ προγράμματα ευεξίας για την ενίσχυση της φυσικής κατάστασης και της ευεξίας των εργαζόμενων, καθώς και της ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής περιλάμβαναν τα ακόλουθα:

- Πλατφόρμα Coach Wellness (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 συνηθειών, για τους εργαζόμενους σε όλη την επικράτεια.
- Ομαδικές αθλητικές δραστηριότητες: Ποδόσφαιρο 5X5, μπάσκετ, βόλεϊ, τένις, προπόνηση ομάδας τρεξίματος και υπαίθρια προπόνηση. Το 2022, το άθλημα padel προστέθηκε στις προσφερόμενες ομαδικές αθλητικές δραστηριότητες.
- Δραστηριότητες σε εσωτερικούς χώρους: Κλειστό γυμναστήριο στις εγκαταστάσεις της Παιανίας και ήπιες ομαδικές προπονήσεις σε κεντρικές εγκαταστάσεις μέσω ατομικών συναντήσεων έπειτα από ηλεκτρονική κράτηση.

2.1.5 ΕΠΙΛΟΓΗ, ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΑΤΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



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 νοστορπία ανάπτυξης που τους διακρίνει. Η προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για την ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού βασίζεται στην Αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς «Εχω διάθεση για γνώση και ανατύσσομαι 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 ποσόστωση φύλου που πρέπει να επιτευχθεί εντός 3 ετών από την υιοθέτηση της Πολιτικής το 2021, είναι το 25% του Διοικητικού Συμβουλίου να απαρτίζεται από γυναίκες και, αντίστοιχα, το 30% των ανώτερων και ανώτατων διευθυντικών θέσεων.

Με συστηματικό και στρατηγικό τρόπο, ο Όμιλος επιδρά θετικά στους εργαζομένους του, όχι μόνο διασφαλίζοντας την παροχή βέλτιστων εργασιακών πρακτικών, αλλά και δημιουργώντας ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον, όπου οι εργαζόμενοι αισθάνονται ασφαλείς, σίγουροι και ικανοποιημένοι. Ο Όμιλος επιδιώκει την καθιέρωση μιας διαφανούς διαδικασίας προσλήψεων, εξασφαλίζοντας ισότιμη μεταχείριση και σεβασμό προς όλους τους υποψηφίους. Επενδύοντας συνεχώς στην προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων σε συνδυασμό με την αξιολόγηση

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.5 ΕΠΙΛΟΓΗ, ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΑΤΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

της απόδοσής τους, ο Όμιλος συνεισφέρει στην ανάπτυξη μιας σταθερούς σταδιοδρομίας για όλους, επιτυγχάνοντας υψηλά ποσοστά διακράτησης και καλής φήμης. Με αυτόν τον τρόπο, περιορίζει τον πιθανό αρνητικό αντίτυπο που σχετίζεται με κακές πρακτικές διαχείρισης των εργαζομένων, αυξάνοντας τη θετική επίδρασή του ως προς το προσωπικό του, την τοπική αγορά εργασίας, τα ποσοστά απασχόλησης των νέων και την κοινωνία.

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 τους στόχους και τις δεξιότητες.
- Ευθυγραμμίζεται με τις Βασικές Αρχές

Εταιρικής Συμπεριφοράς (Guiding Principles) του Ομίλου.

Η υιοθέτηση της Αρχής Εταιρικής Υπευθυνότητας 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 ειδική ψηφιακή πλατφόρμα στην οποία μπορούν να ανατρέξουν όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου για σχετικές πληροφορίες και εκπαιδευτικό υλικό.

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 2022, 70 νέα στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδων παρακολούθησαν τη σχετική εκπαίδευση.

Επιλογή Εργαζομένων

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να ενισχύει το δυναμικό του με υποψήφιους, οι οποίοι είναι κατάλληλοι να ενταχθούν σε ευέλικτες δομές και να εργαστούν σε απαιτητικά έργα, εντός και εκτός Ελλάδας. Επιδίωξή του είναι να προσελκύει εξειδικευμένους επαγγελματίες οι

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ 2022**

100%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

οποίοι θα είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις δραστηριότητες μετασχηματισμού του Ομίλου και στις αυξημένες ανάγκες των πελατών. Επαγγελματίες που επιθυμούν να εργαστούν σε ένα διεθνές, σύγχρονο και συνεχώς εξελισσόμενο εργασιακό περιβάλλον.

Εσωτερική διαδικασία στελέχωσης

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

**ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ
ΕΛΛΑΔΑ**

624

φοιτητές Πανεπιστημίων και σπουδαστές τεχνικών σχολών ολοκλήρωσαν την πρακτική τους άσκηση στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ μέσα στο 2022

~4.000

νέοι και νέες επιλέχθηκαν για τα προγράμματα πρακτικής άσκησης τους Ομίλου ΟΤΕ κατά την περίοδο 2015-2022

Τα στάδια της διαδικασίας εσωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνουν την εσωτερική αναγγελία των νέων θέσεων εργασίας, επακόλουθες συνεντεύξεις και την τελική επιλογή. Η διαδικασία συμπληρώνεται από ειδικές εξετάσεις αξιολόγησης, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, όπου αυτό απαιτείται. Το 2022, 179 θέσεις καλύφθηκαν εσωτερικά από εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ.

Εξωτερική διαδικασία στελέχωσης

Η νέα διαδικασία εξωτερικής στελέχωσης για μη διευθυντικές θέσεις περιλαμβάνει συνεντεύξεις και ανάλογες δραστηριότητες αξιολόγησης, με τη συμβολή εξωτερικών συμβούλων, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Το 2022, οι εταιρείες του Ομίλου προσέλαβαν 234 εργαζόμενους.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.5 ΕΠΙΛΟΓΗ, ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΑΤΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Αξίζει να σημειωθεί ότι περισσότεροι από 25.000 υποψήφιοι υπέβαλαν τα βιογραφικά τους στη βάση δεδομένων του Ομίλου ΟΤΕ, εκφράζοντας το ενδιαφέρον τους να ενταχθούν στο δυναμικό του Ομίλου.

Το 2022, ο Όμιλος συμμετείχε ενεργά σε περισσότερες από 50 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 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.

Από το 2022, οι εξωτερικοί υποψήφιοι μπορούν να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας στην εταιρική σελίδα στο LinkedIn και μέσω του ιστοτόπου της εταιρείας που συγκεντρώνει τις διαθέσιμες ευκαιρίες καριέρας. Για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας προσλήψεων, ο Όμιλος συνεργάστηκε με το «SmartCV», ένα ελληνικό εργαλείο cloud για την παρακολούθηση των υποψηφίων. Μέσω του «SmartCV», οι υποψήφιοι μπορούν εύκολα να υποβάλλουν αίτηση σε θέσεις εργασίας, να λαμβάνουν αυτοματοποιημένες ειδοποιήσεις και ανατροφοδότηση σχετικά



με την αίτησή τους και να έρχονται σε άμεση επαφή με την Ομάδα Προσλήψεων του Ομίλου.

Στο πλαίσιο ενός ολοκληρωμένου και σύγχρονου περιβάλλοντος εργασίας, ο Όμιλος προσφέρει επιπλέον, την ευκαιρία πρακτικής άσκησης σε φοιτητές και σπουδαστές δίνοντας τους τη δυνατότητα να εφαρμόσουν τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει από την ακαδημαϊκή τους πορεία. Η συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα ισχυροποιεί τη σχέση του Ομίλου με τους νέους, διευκολύνοντας την ομαλή μετάβασή τους στην αγορά εργασίας.

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. Πρόσφατα, βραβεύτηκε 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 ταλαντούχων υποψηφίων που ξεχωρίζουν για τις σπουδαίες επιτυχίες τους, τις υψηλές δυνατότητες και τις επαγγελματικές φιλοδοξίες τους.

Για τον σκοπό αυτό, έχουν σχεδιαστεί και αναπτυχθεί σύγχρονα προγράμματα προσέλκυσης και διακράτησης ταλέντων, εντός και εκτός του Ομίλου, τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικά κοινά.

Το πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων για νέους εργαζομένους που εφαρμόζεται εντός του Ομίλου ονομάζεται «you.grow». Προσφέρει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να αναπτύξουν τις δεξιότητες τους και να εξερευνήσουν τις κυριότερες επιχειρησιακές μονάδες του Ομίλου μέσα από ένα συναρπαστικό «ταξίδι» ανάπτυξης διάρκειας 18 μηνών, το οποίο καταλήγει με την ανάληψη θέσεων εργασίας από όλους τους συμμετέχοντες. Ο 2ος κύκλος του «you.grow» ολοκληρώθηκε με επιτυχία τον Νοέμβριο του 2022, όταν οι 11 συμμετέχοντες ανέλαβαν νέους απαιτητικούς ρόλους στη δομή του Ομίλου, σύμφωνα με το προφίλ τους, τις προσωπικές τους προτιμήσεις και τις επαγγελματικές τους φιλοδοξίες.

Το «G-Talent Review» είναι ένα επιπλέον πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων εσωτερικά, που απευθύνεται στους εργαζομένους του δικτύου καταστημάτων λιανικής πώλησης franchise της εταιρείας Γερμανός. Στόχος του προγράμματος, που τρέχει ανά διετία, είναι να εντοπίσει εργαζομένους με υψηλά προσόντα στο δίκτυο λιανικής οι οποίοι διαθέτουν



τα κατάλληλα κίνητρα και τη φιλοδοξία να ενταχθούν στον Όμιλο ΟΤΕ, σε θέσεις εργασίας που να συνάδουν με τις δεξιότητες και τις προτιμήσεις τους. Ο 5ος κύκλος του προγράμματος ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2022.

Επίσης, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών προσέλκυσης ταλέντων του Ομίλου Deutsche Telekom, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα μπορούν να δηλώνουν 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 αναλάβουν έναν καινούριο ρόλο.

Μία από αυτές τις πρωτοβουλίες είναι το νέο παγκόσμιο πρόγραμμα ανάπτυξης ηγετικών ικανοτήτων με τίτλο «30 Under 30», το οποίο ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2022 και απευθύνεται σε εργαζόμενους της Deutsche Telekom κάτω των 30 ετών, με υψηλό δυναμικό. Το πρόγραμμα παρέχει στους συμμετέχοντες την ευκαιρία να λάβουν μέρος σ' ένα διεθνές «ταξίδι» διάρκειας 18 μηνών, το οποίο είναι γεμάτο από

διαφορετικές αναπτυξιακές και εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του ταξιδιού, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να αναλάβουν νέους απαιτητικούς ηγετικούς ρόλους, προωθώντας παράλληλα την ηλικιακή ποικιλότητα και τη συμπερίληψη, σε θέσεις ηγεσίας.

2.1.6 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Βασικό μέρος της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ αποτελεί η ενδυνάμωση και υποστήριξη των εργαζομένων του, ώστε να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες και τα talenta τους, ώστε να θέσουν και να επιτύχουν στόχους και πρόοδο μέσα στον Όμιλο, εξελίσσοντας σημαντικά την επαγγελματική τους σταδιοδρομία. Στο πλαίσιο αυτό, προσφέρεται σε όλους τους εργαζομένους απεριόριστα, η δυνατότητα συμμετοχής σε πληθώρα διαδικτυακών και δια ζώσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους (upskilling) και την εκμάθηση νέων (reskilling).

Εκλαμβάνοντας και υποστηρίζοντας την έννοια της μάθησης ως στάση ζωής, ο Όμιλος παροτρύνει συνεχώς τους ανθρώπους του να αξιοποιούν κάθε ευκαιρία που τους προσφέρεται για την ανάπτυξη των προσωπικών και επαγγελματικών τους δεξιοτήτων.

Η πανδημία COVID-19 αποτέλεσε μια μεγάλη πρόκληση, που επηρέασε όχι μόνο τον τρόπο εργασίας, αλλά και τον τρόπο μάθησης και ανάπτυξης εντός του οργανισμού. Παρ' όλα αυτά, η επένδυση σε νέους, ψηφιακούς

τρόπους διεξαγωγής εκπαιδευτικών προγραμμάτων, μέσω των εφαρμογών της τεχνολογίας, δημιούργησε το περιθώριο πειραματισμού σε συνδυαστικές μεθόδους μάθησης, όπως δια ζώσης, εικονικές ή/και υβριδικές, με αποτέλεσμα τη δυνατότητα προσφοράς μέγιστης και αποτελεσματικότερης εμπειρίας μάθησης στους εργαζόμενους του Ομίλου.

Μετά από έναν ολόκληρο χρόνο διεξαγωγής των εκπαιδευτικών προγραμμάτων αποκλειστικά ψηφιακά, εξαιτίας της πανδημίας, οι άνθρωποι του Ομίλου ΟΤΕ καλωσόρισαν με θέρμη το 2022, καθώς η μείωση των κρουσμάτων και η χαλάρωση των κυβερνητικών περιορισμών, επέτρεψαν την επιστροφή στις αίθουσες για δια ζώσης εκπαιδύσεις. Παρ' όλα αυτά, σε μια προσπάθεια να διατηρηθεί η ισορροπία και να διασφαλιστεί η ασφάλεια όλων των εργαζομένων, το 2022, το 83% των συνολικών ωρών εκπαίδευσης πραγματοποιήθηκε σε ψηφιακές αίθουσες, με τη χρήση διαφόρων σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων εκπαίδευσης και αλληλεπίδρασης, ενισχύοντας σε υψηλό βαθμό την εκπαιδευτική εμπειρία των εργαζομένων.

Προγράμματα για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων (Upskilling) και την εκμάθηση νέων (Reskilling) σχεδιάζονται και υλοποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα

κατά τη διάρκεια της χρονιάς, σύμφωνα με τις ανάγκες του Ομίλου. Ο απώτερος στόχος των εκπαιδύσεων είναι η ανάπτυξη ισχυρών δεξιοτήτων σε ολόκληρο τον οργανισμό. Για τον εντοπισμό των απαραίτητων δεξιοτήτων, κατά τη διάρκεια του 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ επικεντρώθηκε στη δημιουργία και λειτουργία μιας νέας διαδικασίας και ενός νέου εργαλείου διαχείρισης δεξιοτήτων μέσω των οποίων, 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

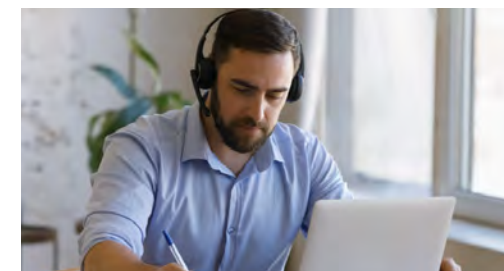
Η αυτόνομη διαδικασία και η προσωποποιημένη εμπειρία εκμάθησης που προσφέρεται στους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, σε συνεχή βάση, μέσω των ψηφιακών εκπαιδευτικών πλατφορμών, έχει πλέον γίνει μέρος της καθημερινότητας και της ρουτίνας τους. Κυρίως επειδή παρέχει ευελιξία και απεριόριστη πρόσβαση σε χιλιάδες εκπαιδευτικές θεματικές ενότητες, υπό τη μορφή ψηφιακών μαθημάτων. Επιπλέον, τα διαδικτυακά μαθήματα και το εκπαιδευτικό υλικό αποτελούν σπουδαίες πηγές μαθησιακού πλούτου και ενημερωμένου υλικού, το οποίο είναι σε θέση να καλύψει ένα ευρύ φάσμα αναπτυξιακών αναγκών και να λύσει

ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΕΛΛΑΔΑ



40.321

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
μέσω ψηφιακών πλατφόρμων



καθημερινά εργασιακά ζητήματα, ανά πάσα στιγμή. Επιπλέον, όλη η προσφερόμενη αυτή εμπειρία είναι διαθέσιμη από εναλλακτικές ψηφιακές συσκευές.

Click2Learn: Ένας έξυπνος οδηγός μάθησης που έχει σχεδιαστεί για να ενθαρρύνει την προσθήκη ψηφιακών μαθημάτων στις πλατφόρμες εκμάθησης Coursera και Percipio. Ο οδηγός προσφέρει **διαφορετικές μαθησιακές διαδρομές** ανά λειτουργία/ρόλο, όπως Marketing, B2B και Agile. Εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες, πιο εξειδικευμένες θεματικές ενότητες, διαθέσιμες σε όλους τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ.

Agile Learning

Το 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ επικεντρώθηκε στο νέο θέμα της **ευέλικτης (agile) εργασίας και συνεργασίας**. Η δημιουργία δια-λειτουργικών και αυτό-οργανωμένων ομάδων, ικανών να εργαστούν με ευέλικτο τρόπο σ' έναν τεράστιο οργανισμό, αποτελεί μια ατέρμονη πρόκληση. Λαμβάνοντας υπόψη τις στρατηγικές προτεραιότητες και τις αλλαγές στο μοντέλο λειτουργίας του Ομίλου, υλοποιήθηκαν διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την υποστήριξη, την ενδυνάμωση και την καθοδήγηση των ανθρώπων ως προς την υιοθέτηση νέων, καινοτόμων και ευέλικτων τρόπων εργασίας και σκέψης. Ο Όμιλος έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην κατανόηση των αναγκών, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων κάθε ευέλικτου ρόλου, με βάση τις νέες αρμοδιότητες. Κατόπιν αυτού, δημιουργήθηκαν ειδικά μαθησιακά «ταξίδια» με τη συμβολή ειδικών σε θέματα agile οργάνωσης, ώστε να διασφαλιστεί η καταλληλότητα των επιλεγμένων πρωτοβουλιών μάθησης. Κατά τη διάρκεια του 2022, **323** εργαζόμενοι, μέλη ευέλικτων tribe και ομάδων, συμμετείχαν σε ανάλογα μαθήματα.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 2022

4.044

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΩΝ ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΚΑΙ TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΑΝ ONLINE ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ

124.516
ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

58% ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΚΑΝ

14.629 ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
€4.120.717 ΕΠΕΝΔΥΘΗΚΑΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

11,38

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (Μ.Ο) ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

9

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΠΟΥ ΑΝΗΚΕΙ ΣΤΟ 10% ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΥΨΗΛΟΤΕΡΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ

12

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΠΟΥ ΑΝΗΚΕΙ ΣΤΟ 90% ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΧΑΜΗΛΟΤΕΡΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ 2022



Προγράμματα Μεγάλης Κλίμακας και Business Academies Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης

**1.502**

B2B NEW BUSINESS ERA ACADEMY

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 ACADEMY

258

Ένα ταξίδι δια βίου μάθησης για τις νέες agile ομάδες που δημιουργήθηκαν, με στόχο την εξοικείωση με τις αξίες, τη νοοτροπία και τις πρακτικές της ευέλικτης (agile) κουλτούρας. Στο πλαίσιο αυτού του ταξιδιού, το Agile Bootcamp περιλαμβάνει εξατομικευμένες και ολοκληρωμένες μαθησιακές εμπειρίες, μέσω των οποίων τα μέλη των agile ομάδων αποκτούν τις απαραίτητες επαγγελματικές και κοινωνικές agile δεξιότητες, ώστε να συμβάλλουν στην επιτυχία της ομάδας τους, να οικοδομήσουν ισχυρές σχέσεις, εργασιακούς και διαπροσωπικούς δεσμούς και να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον συνεχούς μάθησης και ανάπτυξης. Επιπλέον, το «ταξίδι» ενσωματώνει δυνατότητες επαγγελματικής κατάρτισης και πιστοποίησης, ειδικά διαμορφωμένες για κάθε agile ρόλο, προκειμένου να παρέχεται υποστήριξη και ενδυνάμωση στους πιο εξειδικευμένους ρόλους.

IT NEXT GEN ACADEMY

486

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.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.6 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

CTS ACADEMY 4THE FUTURE

Το πρόγραμμα στοχεύει στη δημιουργία της επόμενης γενιάς COSMOTE Technical Academy, παρέχοντας ένα εξατομικευμένο μακροχρόνιο πρόγραμμα εκμάθησης για τους υπαλλήλους της CTS, με στόχο την ενίσχυση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και γνώσεων των συμμετεχόντων σχετικά με τις τρέχουσες τεχνολογικές εξελίξεις, τις μελλοντικές τεχνολογικές τάσεις και την εμπειρία των πελατών.

#ASTO_PANO_MOU ACADEMY

Πρόκειται για ένα πρόγραμμα που στοχεύει στην αλλαγή της κουλτούρας του τομέα των Customer Operations, και απευθύνεται στα τηλεφωνικά κέντρα και τα καταστήματα της εταιρείας.. Αντλώντας έμπνευση από το δυνατό όραμα της διοίκησης των Customer Operations για την επίτευξη άριστης εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών του Ομίλου ΟΤΕ, δημιουργήθηκαν διαφορετικά προγράμματα τεσσάρων πυλώνων που υποστηρίζουν την αλλαγή κουλτούρας και την ενδυνάμωση των ανθρώπων του. Η ακαδημία #asto_pano_mou περιλαμβάνει το «Coach for growth», ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα ηγεσίας για όλα τα στελέχη, το «μπες στη θέση μου», ένα εθελοντικό 2ήμερο πρόγραμμα εναλλαγής ρόλων, με κέντρα ατομικής ανάπτυξης για τους προϊσταμένους, και εκπαιδευτικά προγράμματα για την ενδυνάμωση των εργαζομένων πρώτης γραμμής.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ SHOP QUALIFICATION (SQP)

Το SQP είναι ένα πρόγραμμα επανεκπαίδευσης (reskilling) για εργαζόμενους που θέλουν να αναλάβουν το ρόλο του Εκπροσώπου Πωλήσεων. Η εκπαίδευση στοχεύει να παρουσιάσει όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών, και να παρέχει στους εκπαιδευόμενους τις απαραίτητες δεξιότητες στον τομέα των πωλήσεων, εξασφαλίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο μια άριστη εμπειρία για τον πελάτη. Επιπλέον, αποτελεί εισαγωγικό πρόγραμμα για τους νέους υπαλλήλους των Καταστημάτων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ TECHNICAL QUALIFICATION (TQP)

Το TQP παρέχει στους εργαζόμενους τις γνώσεις και 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, καθώς και στις τεχνολογικές υπηρεσίες νέας γενιάς που παρέχονται μέσω αυτών.

**ΚΥΡΙΟΙ ΠΥΛΩΝΕΣ ΜΑΘΗΣΗΣ****3.863****GROWTH MINDSET**

Το πρόγραμμα εκφράζει την επιθυμία των εργαζομένων να διευρύνουν τους προσωπικούς και επαγγελματικούς ορίζοντές τους, να εξελιχθούν και να βελτιώσουν τις συνήθειές τους, να αντιμετωπίσουν νέες προκλήσεις που επεκτείνουν τα όριά τους, δίνοντάς τους νέες εμπειρίες, γνώσεις και δεξιότητες. Αυτό το επαναστατικό πρόγραμμα κοινωνικών δεξιοτήτων συνοψίζει την έννοια της «νοοτροπίας ανάπτυξης» του Ομίλου και τονίζει τη σημασία που έχει να επικεντρωνόμαστε στην προσπάθεια και όχι στις δυσκολίες. Αναγνωρίζει ότι οι προκλήσεις είναι ένας τρόπος για να προχωρήσουμε μπροστά, επισημαίνει τη σημασία της μάθησης μέσα από τα λάθη μας και υπογραμμίζει την αξία της ανατροφοδότησης ως ευκαιρία για βελτίωση.

548**ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Πρόκειται για ένα βιωματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται και υπερασπίζεται τη διαφορετικότητα. Μέσα από τις δραστηριότητες του προγράμματος, οι εργαζόμενοι αποκτούν μια κοινή αντίληψη για τις βασικές έννοιες της διαφορετικότητας, μοιράζονται τις σκέψεις τους σχετικά με τα στερεότυπα, τις πεποιθήσεις, τις διακρίσεις και, τέλος, λαμβάνουν πολλαπλά ερεθίσματα για να αναλάβουν δράσεις που θα υποστηρίξουν τη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη στο εργασιακό περιβάλλον.

80**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ**

Τα μεταπτυχιακά προγράμματα προσφέρουν στους εργαζόμενους μια εμπειρία μάθησης η οποία είναι απόλυτα εστιασμένη στις επαγγελματικές τους προσδοκίες, διευρύνοντας τις γνώσεις τους και εμπλουτίζοντας τις δεξιότητές τους. Έχοντας επιλεγεί από τους προϊσταμένους τους, οι επαγγελματίες με προοπτικές και πάθος για προσωπική ανάπτυξη, μπορούν να υποβάλουν αίτηση στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα της επιλογής τους, το οποίο επιχορηγείται κατά 50% από τον ΟΤΕ.

55**134****109****6**

2.1.7 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



Η ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΜΙΑΣ ΝΟΟΤΡΟΠΙΑΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗΣ ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥΣ, Η ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ, Η ΑΝΟΙΧΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, Ο ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΚΑΙ Η ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΛΙΘΟΥΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ.

Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται συστηματικά για εταιρικά, 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 Δέσμευσης και Αφοσίωσης Εργαζομένων και Διαχείρισης Αλλαγών

CEO Business Talks και άλλα μέσα επικοινωνίας για τη διάχυση της στρατηγικής

Για πρώτη φορά τον Ιούνιο του 2022, εγκαινιάστηκε μια νέα πλατφόρμα επικοινωνίας, με τίτλο «CEO Business Talk», με στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων και την ευθυγράμμισή τους σε θέματα

στρατηγικής. Περιλαμβάνει σύντομες εισηγήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου για θέματα όπως οι επιδόσεις της εταιρείας, ο ανταγωνισμός κ.λπ. Η εκδήλωση είναι ψηφιακή και είναι ανοιχτή σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα. Περισσότεροι από 7.600 εργαζόμενοι παρακολούθησαν την εκδήλωση μέσω live streaming.

Η διάχυση της στρατηγικής υποστηρίχθηκε και μέσα από άλλες εκδηλώσεις/συναντήσεις, που απευθύνονταν σε συγκεκριμένα κοινά του Ομίλου ΟΤΕ (π.χ. συναντήσεις Διευθυντών). Επιπλέον, οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν μέσω live streaming και άλλες επιλεγμένες εκδηλώσεις, όπως οι συνεντεύξεις τύπου για την «Ημέρα Βιώσιμης Ανάπτυξης & ESG» καθώς και την «Εμπορική παρουσίαση της εφαρμογής Payzy» (τις οποίες παρακολούθησαν πάνω από 500 και 600 εργαζόμενοι, αντίστοιχα).

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 Ομίλου. Το 2022, οι συμμετοχές αφορούσαν στις ακόλουθες τέσσερις ενότητες: Customer Obsession,

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.7 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Innovation & Startup Mindset, Digital Company και Shaping Our Culture and A Sustainable Future For All. Επιπλέον, συμπεριλήφθηκαν δύο ακόμη κατηγορίες για την ανάδειξη των καλύτερων έργων και πρακτικών: το «Employees' Choice Award», το οποίο προέκυψε από την ψηφοφορία των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, και τα «Large Scale Awards» που αφορούσαν σε έργα υψηλής σημασίας και αντίκτυπου τόσο για τον Όμιλο ΟΤΕ, όσο και για την ελληνική κοινωνία.

Υποβλήθηκαν συνολικά 39 έργα, 14 εκ των οποίων διακρίθηκαν κατά την ετήσια τελετή βράβευσης. Οι συμμετέχοντες που απέσπασαν την 1η και τη 2η θέση έλαβαν έπαθλο της τάξεως των €5.000 και €2.000 αντίστοιχα.

Ικανοποίηση Εργαζομένων

Ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στη διατήρηση διαφανούς και διαδραστικής επικοινωνίας με τους εργαζόμενους, αξιοποιώντας μεγάλο εύρος μέσων επικοινωνίας. Στόχος είναι η προώθηση της γνώσης, της ομαδικότητας, της συμμετοχής και της αμφίδρομης επικοινωνίας, για όλα τα εσωτερικά κανάλια και τους ενδιαφερόμενους.

Έρευνες Εργαζομένων

Δύο φορές ετησίως -κάθε Μάιο και Νοέμβριο- οι εργαζόμενοι καλούνται να



αξιολογήσουν πόσο ικανοποιημένοι είναι από την εργασία τους στον Όμιλο ΟΤΕ¹, προκειμένου να εντοπιστούν και να αντιμετωπιστούν πιθανές αδυναμίες. Οι απαντήσεις των εργαζομένων στις ερωτήσεις σχετικά με την «ικανοποίηση», την «ελκυστικότητα εργοδότη», το «brand identity» και την «έμπνευση» χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό της δέσμευσης των εργαζομένων, η οποία αποτελεί δείκτη της ικανοποίησής τους.

Σύμφωνα με την έρευνα του Νοεμβρίου

2022, η βαθμολογία του Ομίλου ανήλθε σε 77, σε μια κλίμακα από το 0 έως το 100.

Συνολικά 89%² των εργαζομένων του Ομίλου συμμετείχε στην εν λόγω έρευνα. Πρόκειται για ένα ποσοστό-ρεκόρ καθώς αντιστοιχεί σε περισσότερους από 8.600 εργαζόμενους σε όλο τον Όμιλο και αποτυπώνει τη σαφή δέσμευση και το ενδιαφέρον τους για τη στρατηγική και την επιτυχία του Ομίλου.

Η ψηφιοποίηση, η καινοτομία, η μάθηση, η κουλτούρα εμπιστοσύνης, η πελατοκεντρική προσέγγιση και η ανάπτυξη των ανθρώπων

του Ομίλου αποτελούν ορισμένες από τις βασικές θεματικές ενότητες της έρευνας, που αποτυπώνουν το όραμά του και κατευθύνουν τις αλλαγές που θα προκύψουν στο μελλοντικό περιβάλλον εργασίας.

Επιπλέον, οι έρευνες εργαζομένων συμπεριέλαβαν θέματα σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη, προσφέροντας ικανοποιητικά αποτελέσματα. Πιο συγκεκριμένα, το 90%² των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί με την περιβαλλοντική και κοινωνική δέσμευση του Ομίλου ΟΤΕ, ενώ συνολικά το 90%² πιστεύει ότι ο Όμιλος ΟΤΕ ενεργεί υπεύθυνα απέναντι στο περιβάλλον και την κοινωνία. Επιπλέον, το 2022, εισήχθησαν δύο νέες ερωτήσεις σχετικά με τις ίσες ευκαιρίες, τη μη διάκριση και τον ασφαλή χώρο εργασίας. Το 75% των συμμετεχόντων πιστεύει ότι σε όλους τους εργαζόμενους προσφέρονται οι ίδιες ευκαιρίες όσον αφορά τον τομέα των προσλήψεων και της επαγγελματικής εξέλιξης εντός του Ομίλου, ενώ το 87%² των ερωτηθέντων πιστεύει ότι ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα ασφαλές και υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον για όλους.

Όλα τα αποτελέσματα παρουσιάζονται και αποτελούν αντικείμενο συζήτησης εντός των ομάδων του Ομίλου ΟΤΕ και αναπτύσσεται σχέδιο δράσης, καθώς και διορθωτικά μέτρα, ανάλογα με τα ευρήματα της έρευνας.

1 Αφορά τις εταιρείες: ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, COSMOTE e-Value, Γερμανός, ΟΤΕ Globe, COSMOTE Payments, ΟΤΕ Estate.

2 Στοιχεία από την έρευνα του Νοεμβρίου 2022



Η Έρευνα Εργαζομένων αποτελεί ένα δυναμικό και αξιόπιστο διαγνωστικό εργαλείο και εξελίσσεται συνεχώς, ώστε να αντανακλά στοιχεία της στρατηγικής και των στόχων του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και τάσεις που κυριαρχούν στο εξωτερικό περιβάλλον.

Σύγχρονο Περιβάλλον Εργασίας

Η παροχή ενός σύγχρονου περιβάλλοντος εργασίας και η ευέλικτη ψηφιακή εργασιακή εμπειρία συμβάλλουν στην αύξηση της ικανοποίησης και της δέσμευσης των εργαζομένων με την εταιρεία.

Τα τελευταία χρόνια, ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει συστηματικά στην αναβάθμιση των κτιριακών υποδομών του. Στο πλαίσιο αυτό, συνεχίζονται οι εργασίες ανακαίνισης του κεντρικού κτιρίου των γραφείων του. Οι νέοι χώροι των γραφείων ακολουθούν τα πρότυπα LEED και WELL, είναι υψηλής αισθητικής και νέας φιλοσοφίας, και περιλαμβάνουν open spaces και collaboration spaces. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ευεξία, την ευελιξία και την απρόσκοπτη επικοινωνία μεταξύ των ομάδων.

Επιπλέον, η εταιρεία παρέχει σύγχρονο εξοπλισμό σε όλους τους εργαζομένους (φορητούς υπολογιστές, εργαλεία συνεργασίας κ.λπ.), αυξάνει τη χρήση αυτοματισμών και δημιουργεί ψηφιακά κανάλια σε κάθε σημείο επαφής με τους ανθρώπους της. Ακόμη, υιοθετεί τον ευέλικτο τρόπο εργασίας σε ορισμένες λειτουργίες (Commercial και IT), οι οποίες ενισχύουν την πρωτοβουλία, τη γρήγορη λήψη αποφάσεων και τη συνεργασία, δημιουργώντας αξία για την εταιρεία και τους πελάτες της.

Team & Peer Feedback

Το Team & Peer Feedback είναι ένα νέο αναπτυξιακό εργαλείο που σχεδιάστηκε για να ενισχύσει τη δέσμευση των εργαζομένων, με γνώμονα την εξαιρετική εμπειρία πελάτη και την κουλτούρα ανάπτυξης, δύο βασικούς πυλώνες της στρατηγικής της θυγατρικής του Ομίλου ΟΤΕ, COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS).

Πρόκειται για ένα σύστημα ανατροφοδότησης, ειδικά προσαρμοσμένο στις ανάγκες της CTS, το οποίο επιτρέπει την παροχή και τη λήψη εποικοδομητικής ανατροφοδότησης σχετικά με το πώς οι εργαζόμενοι και οι άμεσοι συνεργάτες αντιλαμβάνονται ο ένας τα δυνατά σημεία του άλλου και τους τομείς προς βελτίωση. Ταυτόχρονα, δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να

εκφράσουν τη γνώμη τους για τον εαυτό τους, με στόχο την περαιτέρω προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη.

Αρχικά, το διοικητικό επίπεδο των εργαζομένων της CTS που συμμετείχαν στη διαδικασία Team & Peer Feedback ήταν από Προϊστάμενοι Τμημάτων και πάνω. Λαμβάνοντας υπόψη την ανατροφοδότηση από τα μέλη της ομάδας τους, τους συναδέλφους τους ή τους άμεσους συνεργάτες τους (team and peer feedback), καθώς και την αυτοαξιολόγησή τους, παράγεται μια ατομική έκθεση, στην οποία έχουν πρόσβαση μόνο οι συμμετέχοντες και ο άμεσος προϊστάμενός τους. Με βάση την έκθεση, διεξάγεται μια προσωπική συνάντηση με τον άμεσο προϊστάμενο για την παροχή επιμέρους ανατροφοδότησης, ώστε να μπορούν να σχεδιαστούν εξατομικευμένα πλάνα ανάπτυξης. Σημειώνεται ότι το σύστημα διασφαλίζει ότι όλες οι απαντήσεις είναι ανώνυμες και εμπιστευτικές.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ
ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ



ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

υλοποιήθηκαν με στόχο την υποστήριξη των κοινωνικών και περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών του Ομίλου. Για παράδειγμα, σε συνεργασία με την «ΕΝΑΛΕΙΑ» και στο πλαίσιο του έργου «Mediterranean Cleanup», μια πρωτοβουλία που αφορά στον καθαρισμό των ελληνικών θαλασσών και ακτών από την πλαστική ρύπανση, ξεκίνησε μια καμπάνια επικοινωνίας που αποσκοπούσε στην προώθηση της ανακύκλωσης συσκευών στα κτίρια και το δίκτυο λιανικής της εταιρείας. Επιπλέον, η καμπάνια «Ανακύκλωση στο σπίτι», τα «Προγράμματα Εθελοντικής Αιμοδοσίας και Δωρεάς Μυελού των Οστών», η εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων στον «Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας» για καλό σκοπό, καθώς και δράσεις συλλογής αγαθών (παιδικά βιβλία, τρόφιμα, φάρμακα κ.λπ.), ήταν μερικές από τις σχετικές πρωτοβουλίες του Ομίλου ΟΤΕ.

ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΩΝ ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΩΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΜΙΑ ΣΕΙΡΑ ΑΠΟ ΔΡΑΣΕΙΣ

με παιχνίδια, δώρα, λικουδιές και δραστηριότητες, που είχαν ως σκοπό να ενισχύσουν το εορταστικό πνεύμα.

ΓΙΑ ΠΡΩΤΗ ΦΟΡΑ, ΥΛΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΜΕΓΑΛΗΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΙΤΛΟ «MEET UP»

μετά από δύο χρόνια κοινωνικών περιορισμών λόγω της πανδημίας COVID-19. Το πάρτι που διοργανώθηκε για τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ στην Αττική υποδέχθηκε 3.000 άτομα που άδραξαν την ευκαιρία να ξανασυναντηθούν με τους συναδέλφους τους.

ΕΛΛΑΔΑ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022

44

ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΑ NEWSLETTERS

εστάλησαν σε περίπου 10.000 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

762

ΝΕΑ

γνωστοποιήθηκαν στους εργαζόμενους
μέσω του intranet και της mobile εφαρμογής εργαζομένων

COSMOTE E-VALUE ΝΕΟ ΚΑΝΑΛΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το Μάρτιο του 2020, η COSMOTE e-Value δημιούργησε το microsite «Υασου». 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 την τηλεργασία.

Το 2022, λαμβάνοντας υπόψη ότι το 60% των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα εργάζεται από το σπίτι, το microsite «Υασου» εξακολουθεί να αποτελεί ένα σημαντικό και χρήσιμο εργαλείο επικοινωνίας.

Η πλατφόρμα προσφέρει ενημέρωση και ψυχαγωγία και κρατά το ενδιαφέρον των εργαζομένων αμείωτο με ποικίλο περιεχόμενο. Στόχος ήταν, και παραμένει, κάθε εργαζόμενος να νιώθει ενεργό μέλος μια μεγάλης ομάδας.

Η πρωτοβουλία απέσπασε συνολικά 4 βραβεία στα PR Awards 2022.

- **Βραβείο Gold** στην κατηγορία: Website/Microsite.
- **3 Βραβεία Bronze** στις κατηγορίες:
 - Internal Communications/Employee Engagement,
 - Storytelling/Creative Content,
 - Internal Communications & Employee Engagement.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ MICROSITE «ΥΑΣΟΥ»:

11.116

αναγνώσεις άρθρων

48

 newsletters
σε 1 χρόνο

252

άρθρα

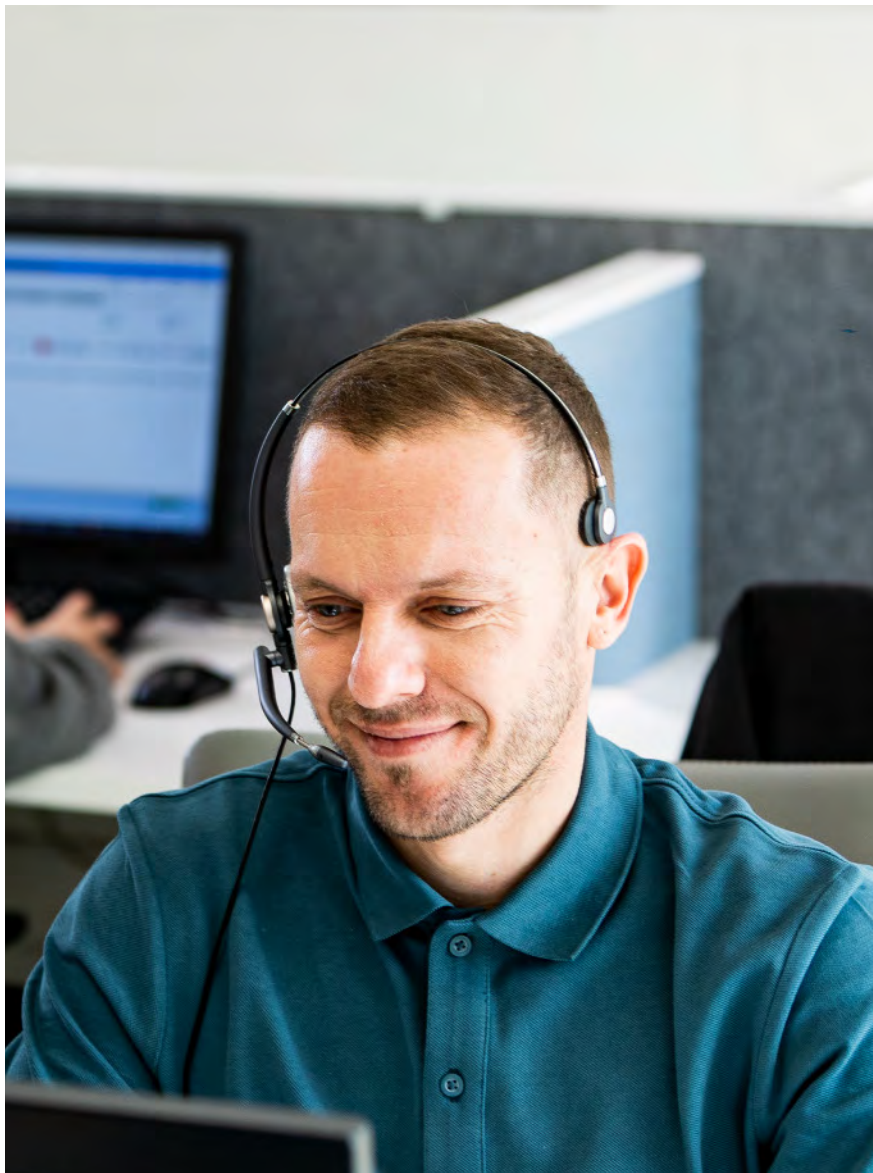
71%

γυναίκες επισκέπτες

29%

άνδρες επισκέπτες





COSMOTE E-VALUE #ASTO_PANO_MOU

Ένα πρόγραμμα που επικεντρώνεται στους εργαζομένους της πρώτης γραμμής με στόχο τη διασφάλιση της παροχής άριστων υπηρεσιών προς τον πελάτη (Customer Excellence) και την ενίσχυση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας. Όραμα είναι η δημιουργία μιας ομάδας όπου όλα τα μέλη μοιράζονται την ίδια κουλτούρα, τις ίδιες αξίες και το ίδιο πάθος για την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών. Άμεση, εύκολη και μοναδική εξυπηρέτηση για κάθε πελάτη, σε κάθε σημείο, σε κάθε επαφή.

Το #asto_pano_mou αφορά 8.000 εργαζομένους στα Τηλεφωνικά Κέντρα των εταιρειών COSMOTE e-Value, COSMOTE, Γερμανός και των καταστημάτων COSMOTE.

Το πρόγραμμα κατέκτησε το Χρυσό βραβείο στα European Contact Center and Customer Service Awards και 7 βραβεία (δύο χρυσά, δύο ασπμένια, τρία χάλκινα) στα PR Awards 2022.

Σε συνδυασμό με τη δράση #mpes_sti_thesi_mou, το πρόγραμμα έδωσε στους εργαζομένους την ευκαιρία εναλλαγής θέσεων εργασίας για δύο μέρες εντός των διάφορων επιχειρηματικών μονάδων του Customer Operations (Τηλεφωνικά Κέντρα και Καταστήματα Λιανικής).

Οι 2.969 εργαζόμενοι στις 12 πόλεις που συμμετείχαν είχαν την ευκαιρία:

- Να δουν από κοντά τον τρόπο με τον οποίο άλλοι ρόλοι αλληλεπιδρούν με τους πελάτες.
- Να κατανοήσουν περαιτέρω το ταξίδι και την εμπειρία του πελάτη μέσα από τα κρίσιμα σημεία επαφής του Customer Operations.
- Να βγουν από τη ζώνη άνεσής τους και να βιώσουν τις καθημερινές διαδικασίες και λειτουργίες άλλων μονάδων της πρώτης γραμμής.
- Να διευρύνουν το δίκτυο επαφών τους και να ενισχύσουν τη συνεργασία τους με τους συναδέλφους τους.
- Να ανταλλάξουν και να προτείνουν ιδέες και προτάσεις σχετικά με βέλτιστες πρακτικές και βελτιστοποιήσεις.

#asto_pano_mou is calling you

Η COSMOTE e-Value, με στόχο να ενισχύσει το πρόγραμμα #asto_pano_mou και την κουλτούρα παραγωγής ιδεών, ενθάρρυνε τους εργαζομένους της να υποβάλουν τις ιδέες τους, με γνώμονα την επίτευξη και διατήρηση της άριστης εμπειρίας πελάτη σε κάθε βήμα της διαδικασίας. Αυτή η πρωτοβουλία υλοποιήθηκε από τον Αύγουστο ως το Σεπτέμβριο του 2022 και η ομάδα-στόχος ήταν το σύνολο των εργαζομένων του τομέα Customer Operations. Περίπου 200 εργαζόμενοι υπέβαλαν τις ιδέες τους και 10 ιδέες επιλέχθηκαν για υλοποίηση/περαιτέρω αξιολόγηση.

2.2.1 Συνδεσιμότητα για Όλους

2.2.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

2.2.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας

2.2.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες

2.2.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

Πελάτες

910 χιλ. >€3 δισ.

ΓΡΑΜΜΕΣ FTTH ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ ΕΩΣ ΤΟ 2027

80%

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ
COSMOTE 5G



2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ



Ο Όμιλος αποτελεί τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες και τεχνολογικές υποδομές στη χώρα, πραγματοποιώντας σημαντικές επενδύσεις σε Δίκτυα Νέας Γενιάς, οι οποίες θα τονώσουν την ελληνική οικονομία και θα διευκολύνουν την αναπτυξιακή δυναμική. Έχοντας επενδύσει περισσότερα 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 κινείται δυναμικά προς την εξασφάλιση υψηλότερων ταχυτήτων μεταφοράς δεδομένων και την παροχή μεγαλύτερης κάλυψης δικτύου σε σταθερή και κινητή τηλεφωνία.

Το 2022, η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στο σύνολο των σταθερών γραμμών έφτασε το 86%, ενώ το ποσοστό των συνδρομητών που απολαμβάνουν ταχύτητες 100Mbps ή υψηλότερες έφτασε το 44% των συνδέσεων με οπτική ίνα. Το ποσοστό αυτό ενισχύθηκε από την πρωτοβουλία της εταιρείας να αναβαθμίσει δωρεάν τις ταχύτητες σύνδεσης των οικιακών και εταιρικών πελατών σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης σε περιοχές όπου το δίκτυο Fiber-to-the-Home (FTTH) δεν είναι ακόμα διαθέσιμο.

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΤΕΘΕΙ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ DIGITAL AGENDA 2022

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.

44%

ΤΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ ΜΕ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ ΑΠΟΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ 100Mbps Ή ΥΨΗΛΟΤΕΡΕΣ

86%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Ελλάδα

Χάρη στις εκτεταμένες επενδύσεις του, ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει σήμερα το μεγαλύτερο δίκτυο οπτικών ινών στην Ελλάδα. Το 2022, συνέχισε την ανάπτυξη του δικτύου Fiber-to-the-Home (FTTH) στην ηπειρωτική και νησιωτική Ελλάδα, προσφέροντας για πρώτη φορά εγγυημένες ταχύτητες Internet 300Mbps, 500Mbps και 1Gbps.

Έως το τέλος του 2022, περισσότερα από 910.000 νοικοκυριά και επιχειρήσεις σε όλη τη χώρα είχαν αποκτήσει πρόσβαση στις απεριόριστες δυνατότητες του δικτύου FTTH. Σκοπός του Ομίλου είναι να φθάσει τις 3.000.000 γραμμές FTTH έως το τέλος του 2027.

Η COSMOTE, μέσα σε δύο μόλις χρόνια από την έναρξη λειτουργίας του δικτύου 5ης γενιάς που πρώτη ανέπτυξε στην Ελλάδα, ξεπέρασε τον στόχο παροχής κάλυψης δικτύου στο **80% του πληθυσμού πανελλαδικά**, μέσω του COSMOTE 5G.

Σήμερα, το COSMOTE 5G είναι το μεγαλύτερο δίκτυο 5G στη χώρα, με την κάλυψη σε **Αθήνα, Θεσσαλονίκη και άλλες 37 ελληνικές πόλεις** να ξεπερνά ήδη το 90%. Το δίκτυο επεκτείνεται ταχύτατα σε όλη την Ελλάδα, στοχεύοντας να καλύψει το 90% του πληθυσμού μέχρι το 2023.

Επιπλέον, η COSMOTE, το μεγαλύτερο δίκτυο 4G στην Ελλάδα, με πληθυσμιακή κάλυψη* περίπου 99%, συνεχίζει να επεκτείνεται και να

αναβαθμίζεται προκειμένου να εξασφαλίζει απρόσκοπτη συνδεσιμότητα και επικοινωνία ακόμα και στα πιο απομακρυσμένα μέρη της Ελλάδας.

Το 2022 και για 6η συνεχόμενη χρονιά, το δίκτυο κινητής της COSMOTE ανακηρύχθηκε από την Ookla ως το «Γρηγορότερο Δίκτυο Mobile Internet» στην Ελλάδα. Επίσης, για 8η συνεχόμενη χρονιά, απέσπασε την πιστοποίηση «Best in Test» για υπηρεσίες φωνής και δεδομένων καθώς και για τις επιμέρους δοκιμές συγκριτικής αξιολόγησης, από την διεθνώς αναγνωρισμένη εταιρεία ελέγχου δικτύων umlaut, μέλος της Accenture.

Ρουμανία

Έχοντας θέσει ως προτεραιότητα την παροχή αξιόπιστης κάλυψης κινητής τηλεφωνίας για όλους τους Ρουμάνους, το δίκτυο 2G/GSM υπερβαίνει το 99% της πληθυσμιακής κάλυψης, ενώ όλες οι υποδομές έχουν αναβαθμιστεί ώστε να υποστηρίζουν υπηρεσίες δεδομένων 4G/LTE. Τον τελευταίο χρόνο, η ποιότητα του δικτύου της Telekom Mobile βελτιώθηκε σε 1.200 περιοχές με πληθυσμό 10,6 εκατ. κατοίκων. Κατά το πρώτο εξάμηνο του έτους, οι αναβαθμίσεις οδήγησαν σε καλύτερη κάλυψη σε περισσότερες από 440 αστικές και αγροτικές περιοχές με συνολικά 345.000 κατοίκους, ενώ η κάλυψη 4G ξεπέρασε το 98% του πληθυσμού. Επιπλέον, τον Αύγουστο του 2022, η Telekom Mobile εισήγαγε τις φωνητικές κλήσεις VoLTE (4G). Ως αποτέλεσμα, οι πελάτες μπορούν να απολαμβάνουν καλύτερη εμπειρία κινητής τηλεφωνίας και υψηλότερες ταχύτητες μεταφοράς

ΕΛΛΑΔΑ

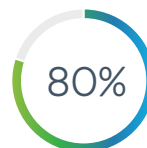
>3,4 εκατ.

ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΕΧΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ INTERNET 200MBPS ΜΕΣΩ ΤΟΥ **COSMOTE FIBER**



~3 εκατ.

ΓΡΑΜΜΕΣ FIBER-TO-THE-HOME (FTTH) ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΕΩΣ ΤΟ 2027



ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ* ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ **COSMOTE 5G**, 90% ΕΩΣ ΤΑ ΤΕΛΗ ΤΟΥ 2023



ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ* ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ **4G**

ΚΑΤΑΚΟΡΥΦΗ ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΤΑ ΕΠΟΜΕΝΑ ΧΡΟΝΙΑ, ΠΟΥ ΘΑ ΞΕΠΕΡΑΣΟΥΝ ΤΑ

€3 ΔΙΣ. ΕΩΣ ΤΟ 2027

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΤΗΣ **COSMOTE**



ΒΡΑΒΕΙΟ «ΤΑΧΥΤΕΡΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ MOBILE INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ» για 6η συνεχόμενη χρονιά
ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΟΚΛΑ



“BEST IN TEST” για υπηρεσίες φωνής και δεδομένων για 8η συνεχόμενη χρονιά
ΑΠΟ ΤΗΝ UMLAUT



* Η πληθυσμιακή κάλυψη αφορά σε Κάλυψη Εξωτερικών Χώρων (Outdoor Coverage).

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

δεδομένων. Επιπλέον, η Telekom Romania Mobile έχει ήδη δοκιμάσει σταθμούς βάσης 5G από το Διεθνές Αεροδρόμιο του Βουκουρεστίου έως το κέντρο της πρωτεύουσας, σημειώνοντας κορυφαίες ταχύτητες κάλυψης 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. 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 προέβη σε μείωση των τιμών στα υφιστάμενα προγράμματα σταθερής Double Play 50Mbps και 100Mbps.

Επίσης, το 2022 δόθηκαν **περισσότερα από €630.000** έκπτωση σε υπηρεσίες σταθερής



τηλεφωνίας για άτομα με αναπηρία στην Ελλάδα. Αυτό σημαίνει ότι **6.000 άτομα** έλαβαν έκπτωση στις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet.

Ο Όμιλος ΟΤΕ ήταν η μοναδική εταιρεία τηλεπικοινωνιών που υλοποίησε το καινοτόμο έργο της δωρεάν αναβάθμισης των ευρυζωνικών ταχυτήτων για τους υφιστάμενους συνδρομητές Double Play. Έτσι, σταδιακά από τον Μάρτιο του 2022, οι πελάτες μας απολάμβαναν υψηλότερη

ταχύτητα σύνδεσης στο Internet, αφού μεταφέρθηκαν αυτόματα στην αμέσως επόμενη εμπορικά διαθέσιμη ταχύτητα Internet, διατηρώντας την ίδια τιμή.

Τον Σεπτέμβριο του 2022, η ΟΤΕ Α.Ε. ανακοίνωσε τη διάθεση των προγραμμάτων COSMOTE Fiber 300Mbps, 500Mbps και 1Gbps μέσω υποδομών FTTH, προκειμένου να προσφέρει την απόλυτη εμπειρία Internet στους δικαιούχους πελάτες. Τα προγράμματα φέρνουν την οπτική ίνα στο σπίτι και

προσφέρουν 100% εγγυημένες ταχύτητες, καλύπτοντας όλες τις οικιακές ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών.

Επιπλέον, ξεκίνησε ένα νέο καρτοφυλάκιο προγραμμάτων σταθερής τηλεφωνίας σε συνδυασμό με μια νέα υπηρεσία τηλεοπτικού περιεχομένου, προσφέροντας υψηλές ταχύτητες Internet και εξατομικευμένο περιεχόμενο τηλεόρασης σε ανταγωνιστικές τιμές.

Οι οικιακοί 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 του δικτύου.

Συγκεκριμένα, η COSMOTE λάνσαρε δύο νέα προγράμματα COSMOTE Double Play SIM, που προσφέρουν απεριόριστα δεδομένα μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας 4G και 5G και έως και απεριόριστα λεπτά προς εθνικά δίκτυα. Ακόμη, το COSMOTE App ενίσχυσε την ψηφιακή εμπειρία των πελατών COSMOTE

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Double Play SIM, δίνοντας τους τη δυνατότητα να ελέγχουν εύκολα το πρόγραμμα DP SIM που έχουν επιλέξει.

Το 2022, η COSMOTE προσέφερε σε όλους τους υφιστάμενους και νέους συνδρομητές συμβολαίων κινητής COSMOTE GIGAMAX και COSMOTE BUSINESS GIGAMAX, απεριόριστα λεπτά ομιλίας προς όλα τα εθνικά δίκτυα χωρίς επιπλέον χρέωση. Παράλληλα, τα COSMOTE GIGAMAX και COSMOTE BUSINESS GIGAMAX διαθέτουν διάφορα πακέτα δεδομένων κινητής που φτάνουν μέχρι και τα απεριόριστα data, χωρίς κανένα περιορισμό στις ταχύτητες, μέσα από τα δίκτυα 4G και 5G της COSMOTE. Τα ανανεωμένα προγράμματα της COSMOTE είναι σχεδιασμένα για να καλύπτουν τις ανάγκες όλων των πελατών, με επιλογές που ξεκινούν από 24,00 €, ώστε οι συνδρομητές να μπορούν να επιλέξουν το πρόγραμμα που τους ταιριάζει.

Όσον αφορά τη συνδρομητική τηλεόραση, η COSMOTE προσφέρει τη νέα συνδρομητική υπηρεσία COSMOTE TV, στην οποία 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 συγκεκριμένο περιεχόμενο για περιορισμένο χρονικό διάστημα ή επιλεγμένες εκδηλώσεις.

Το 2022, το **COSMOTE Neo**, το πρώτο εξ ολοκλήρου (100%) ψηφιακό πρόγραμμα κινητής, παρουσιάστηκε με ενισχυμένα οφέλη, διπλασιάζοντας τα προσφερόμενα δεδομένα και αυξάνοντας τον διαθέσιμο χρόνο ομιλίας. Με αυτόν τον τρόπο προσέφερε στους πελάτες μεγαλύτερη ευελιξία, στην ίδια τιμή.

Το 2022 και καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η COSMOTE δημιούργησε μια σειρά από αποκλειστικές προσφορές για όλους τους πελάτες της, όπως Δωρεάν Απεριόριστα Δεδομένα για πέντε συνεχή Σαββατοκύριακα κατά την περίοδο του Αγίου Πνεύματος για πελάτες καρτοκινητής και συμβολαίου, Δωρεάν απεριόριστες κλήσεις από σταθερό τηλέφωνο

προς όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, Ειδικές προσφορές από το BOX και Δωρεάν πακέτο τηλεοπτικής ψυχαγωγίας σε όλους τους πελάτες για ένα μήνα κατά την περίοδο των Χριστουγέννων.

Λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη τις πολυάριθμες ανάγκες επικοινωνίας των πελατών της, η COSMOTE προσέφερε καθ' όλη τη διάρκεια του έτους:

- Δωρεάν απεριόριστα δεδομένα για 15 μέρες (πασχαλινή προσφορά για τους πελάτες συμβολαίου)
- Δωρεάν απεριόριστα δεδομένα για τα τριήμερα εθνικών αργιών: Καθαρά Δευτέρα (7 Μαρτίου), 25η Μαρτίου, Αγίου Πνεύματος (13 Ιουνίου), 28η Οκτωβρίου
- Απεριόριστα δεδομένα για ένα μήνα μόνο με €9,90 (καλοκαιρινή προσφορά)
- Δωρεάν απεριόριστα δεδομένα για 15 μέρες (προσφορά back to school για τη νέα σχολική χρονιά)
- 15GB δωρεάν για 7 μέρες (χριστουγεννιάτικη προσφορά)
- Απεριόριστο χρόνο ομιλίας δωρεάν για 7 μέρες (χριστουγεννιάτικη προσφορά)
- 30GB δωρεάν για 7 μέρες (χριστουγεννιάτικη προσφορά)
- Δωρεάν απεριόριστα δεδομένα για 15 μέρες (χριστουγεννιάτικη προσφορά)
- Δωρεάν απεριόριστα δεδομένα για 7 μέρες για πελάτες FMC

Το 2022, το What's Up, η καρτοκινητή τηλεφωνία για νέους από την COSMOTE:

- Συνέχισε να προωθεί πακέτα DIY και νέα φοιτητικά πακέτα DIY στους χρήστες καρτοκινητής What's Up αποκλειστικά μέσω της mobile εφαρμογής What's Up, επιτρέποντας τους να δημιουργήσουν τα πακέτα που ταιριάζουν ακριβώς στις ανάγκες τους, σε προσιτές τιμές. Το 2022, η διείσδυση των πακέτων DIY στα μηνιαία συνδυαστικά πακέτα φωνής/δεδομένων άγγιξε περίπου το 15%.
- Λάνσαρε το νέο σύστημα επιβράβευσης Reload-it αποκλειστικά μέσω της mobile εφαρμογής What's Up, προσφέροντας καλύτερα μπόνους ανανέωσης (tokens), δώρα στα γενέθλια του χρήστη και στην επέτειο από την εγγραφή του στο δίκτυο του What's Up, ακόμη και σε τυχαίες περιστάσεις (mystery tokens).
- Προσέφερε διπλά GB στην ίδια τιμή για τα πιο δημοφιλή πακέτα δεδομένων (gigamonth, και διάφορα πακέτα δεδομένων με σύντομη ισχύ).
- Λάνσαρε νέα μηνιαία πακέτα με άφθονα λεπτά ομιλίας προς όλους και απεριόριστα λεπτά σε όλα τα πακέτα ομιλίας καρτοκινητής.
- Προσέφερε νέα προσιτά πακέτα για απεριόριστα δεδομένα με ισχύ για 24 ώρες,



**ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΕΝΗ
ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ
ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, Η
COSMOTE ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ
ΠΛΗΘΩΡΑ ΝΕΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

για όλο το σαββατοκύριακο, για όλη τη νύχτα, για μία βδομάδα ή για τέσσερα (4) συνεχόμενα σαββατοκύριακα.

Ακόμη, το What's app λάνσαρε την υπηρεσία WHATSUPIA. Η υπηρεσία προσφέρει δωρεάν data στους συνδρομητές What's Up Student, κάθε μέρα, κατά την παραμονή τους στους χώρους του πανεπιστημίου. Είναι διαθέσιμη αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής What's Up, ενεργοποιείται με βάση τα δεδομένα θέσης όπως προκύπτουν από την ενεργοποίηση του GPS της συσκευής και προσφέρεται σε 140 σημεία και 64 πόλεις πανελλαδικά. Από την έναρξη της λειτουργίας της τον Νοέμβριο του 2022, υπολογίζεται ότι περίπου 60.000 χρήστες έχουν επωφεληθεί από την υπηρεσία, απολαμβάνοντας δωρεάν data κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στους χώρους της Σχολής τους.

Το **COSMOTE One**, το πρόγραμμα επιβράβευσης της COSMOTE για τους συνδρομητές που συνδυάζουν τουλάχιστον ένα πρόγραμμα σταθερής με ένα πρόγραμμα κινητής, εμπλουτίστηκε περαιτέρω, προσφέροντας:

- Τριπλά δεδομένα για προγράμματα Family και διπλά δεδομένα για χρήστες Gigamax Individual και Family

- 2GB αντί για 1GB σε πελάτες καρτοκινητής
- 2GB αντί για 1GB για πελάτες υβριδικών προγραμμάτων COSMOTE Mobile

Ταυτόχρονα, βελτίωσε την ψηφιακή εμπειρία πελάτη για όλα τα μέλη της οικογένειας. Οι **επιχειρήσεις**, όπως και οι οικιακοί πελάτες, αποκτούν πρόσβαση στο δίκτυο FTTH σε σχετικά χαμηλή τιμή αξιοποιώντας την επιδότηση που παρέχεται από το κράτος (**κουπόνι SFBB**). Επιπλέον, η COSMOTE προσέφερε στους υφιστάμενους συνδρομητές **COSMOTE Business Double Play και COSMOTE Dedicated Internet Access** δωρεάν αναβάθμιση των ταχυτήτων σύνδεσης στο Internet. Έτσι, σταδιακά από τον Μάρτιο του 2022, μεταφέρονταν αυτόματα στην αμέσως επόμενη εμπορικά διαθέσιμη ταχύτητα Internet, διατηρώντας την ίδια τιμή.

Το πρόγραμμα **COSMOTE Business One** επιτρέπει την αποτελεσματικότερη και οικονομικά αποδοτικότερη λειτουργία των επιχειρήσεων. 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

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

τηλεφωνίας, Internet Backup και File Back up και υπηρεσίες cloud όπως το Business Email (100GB/15 λογαριασμούς email).

Το 2022, τα προγράμματα εμπλουτίστηκαν με 2GB επιπλέον (έως 10 συνδέσεις) και με διπλάσιο αριθμό «Data Boosts» (η υπηρεσία προσφέρει απεριόριστα δεδομένα για 24 ώρες για τα εταιρικά προγράμματα κινητής). Επιπλέον, μέσα από το «καλάθι αξίας», οι συνδρομητές μπορούν να επιλέξουν τη δωρεάν προσφορά που θεωρούν ότι ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες τους. Πιο συγκεκριμένα, μπορούν να επιλέξουν μεταξύ μιας δωροκάρτας 50 € και διπλάσια δεδομένα στο πρόγραμμα COSMOTE GIGAMAX Mobile Internet, 600 λεπτά επιπλέον δωρεάν προς κινητά ή 5 € έκπτωση στην υπηρεσία COSMOTE Internet Backup.

Το COSMOTE Business Double Play μαζί με το COSMOTE Internet Backup (μια υπηρεσία που παρέχεται σε ανταγωνιστική τιμή μαζί με το Business Double Play) προσφέρει σε κάθε επιχείρηση τη δυνατότητα να παραμένει συνδεδεμένη στο Internet, εξασφαλίζοντας έτσι την αποτελεσματική λειτουργία της ανά πάσα στιγμή. Τον Δεκέμβριο του 2022 η COSMOTE λάνσαρε το νέο, ενισχυμένο χαρτοφυλάκιο της, με απεριόριστο χρόνο ομιλίας προς σταθερά και κινητά, επιπλέον χρόνο ομιλίας προς διεθνείς προορισμούς και υπηρεσίες OnNet Security. Τέλος, τα νέα

προγράμματα συνέχισαν να προσφέρουν χρήσιμα εργαλεία, όπως οι υπηρεσίες Private Branch Exchange (PBX), φιλοξενία ιστοσελίδων κλπ.

Μέσω της πλατφόρμας **Business Cloud applications**, η COSMOTE παρέχει στις επιχειρήσεις ένα εύρος επιλογών προσφέροντας άμεση και εύκολη πρόσβαση σε εφαρμογές cloud που ανταποκρίνονται στις επιχειρησιακές ανάγκες τους και συμβάλλουν στη μείωση των δαπανών τους. Συγκεκριμένα:

- Το **Microsoft 365** παρέχει στους εργαζόμενους των επιχειρήσεων τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να συνεργάζονται απρόσκοπτα και με ευελιξία όπου κι αν βρίσκονται. Το 2022, η COSMOTE προσέφερε την υπηρεσία σε χαμηλότερη τιμή, εγγυημένα για έναν χρόνο.

• COSMOTE Business Cloud Servers

Τον Οκτώβριο του 2022, η COSMOTE λάνσαρε το **νέο χαρτοφυλάκιο κινητής COSMOTE Business GIGAMAX** για να καλύψει τις ολοένα αυξανόμενες επιχειρηματικές ανάγκες των πελατών B2B για **απρόσκοπτη συνδεσιμότητα, επιλογές τηλεργασίας και επιχειρησιακή συνέχεια**.

Τα νέα τιμολόγια προσφέρουν περαιτέρω **απελευθέρωση δεδομένων, χωρίς περιορισμό στις ταχύτητες internet, δωρεάν απεριόριστες κλήσεις και εργαλεία**

παραγωγικότητας μέσω του μεγαλύτερου δικτύου κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα και της **διευρυμένης εμπειρίας στο δίκτυο 5G**. Οι εταιρικοί πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ πέντε διαφορετικών προγραμμάτων αυτό που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες της επιχείρησής τους. Οι τιμές διαφέρουν ανάλογα με το επιτρεπόμενο όριο δεδομένων, τα λεπτά προς διεθνείς προορισμούς και τα διαθέσιμα προγράμματα περιαγωγής Travel Pass. Για πρώτη φορά, τα τιμολόγια υψηλής αξίας (Advanced, Ultimate, Ultimate plus) προσφέρουν **δωρεάν άδειες Microsoft 365**



για να ενισχύσουν τις επιλογές των πελατών B2B για συνεργασία και παραγωγικότητα.

Ακόμη, με το νέο **COSMOTE Business GIGAMAX**, πέρα από τα ενισχυμένα πακέτα δεδομένων που προσφέρουν τα συμβολαία τους, οι συνδρομητές έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν απεριόριστα δεδομένα για συγκεκριμένες ημέρες μέσα στον μήνα, με την ενεργοποίηση της αποκλειστικής υπηρεσίας Data Boost, μέσω του My COSMOTE App. Επιπλέον, η COSMOTE προσφέρει προσιτά add-on πακέτα δεδομένων κινητής προκειμένου οι πελάτες να απολαμβάνουν ταχύτερο και πιο προσιτό Mobile Internet. Σε 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 χρησιμοποιήσουν τις παροχές του προγράμματός τους σε περισσότερες από 125 χώρες σε όλο τον κόσμο με χαμηλό ημερήσιο κόστος. Η COSMOTE παρέχει επίσης επιπλέον

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

πακέτα δεδομένων **COSMOTE Roaming Now** για συνδρομητές καρτοκινητής και της υπηρεσίας Cost Control.

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 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 Your Business**, μια νέα online υπηρεσία που επιτρέπει στους πελάτες B2B να δημιουργήσουν μόνοι τους ένα ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop) ή μια ιστοσελίδα, σε λίγα μόλις βήματα. Η υπηρεσία προσφέρεται δωρεάν για τους πρώτους έξι μήνες.
- 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 ή ανεπιθύμητες χρεώσεις. Η υπηρεσία παρέχει σε πραγματικό χρόνο πληροφορίες 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 2022, η Telekom Romania Mobile συνέχισε να υλοποιεί την υπόσχεση της για μια «Κινητή τηλεφωνία όπως την θέλετε. Απλή και δίκαιη» (Mobile as you want it. Simple and fair), δίνοντας έμφαση στην εμπειρία του πελάτη. Οι προσφορές της έτυχαν πολύ καλής ανταπόκρισης: το 80% των πελατών που συναλλάχθηκαν με την εταιρεία έμειναν πολύ ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες που έλαβαν, σύμφωνα με την έρευνα που διεξήχθη με τη χρήση της πλατφόρμας ερευνών «Voice of the Customer» σε δείγμα 200.000 ερωτηθέντων πελατών της Telekom Romania Mobile Communications S.A. μεταξύ Ιανουαρίου και Αυγούστου 2022.

Η εταιρεία συνέχισε να παρέχει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας σε πελάτες καρτοκινητής και συμβολαίου με απεριόριστε παροχές και εξαιρετική σχέση ποιότητας-τιμής, καθώς και την υπηρεσία Nelimitat WiFi, η οποία προσφέρει απεριόριστο φορητό Internet οπουδήποτε, οποιαδήποτε στιγμή και από οποιαδήποτε συσκευή: smartphone, smart TV, laptop, tablet.

Η Telekom Romania πέτυχε το ορόσημο των τεσσάρων εκατομμυρίων πελατών μέσα στο πρώτο δεκαπενθήμερο του Αυγούστου 2022.

2.2.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

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 2022, 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**, συμπληρωματικά με την υπηρεσία Premium Support, πιστοποιημένος από τη Microsoft τεχνικός της COSMOTE παραμετροποιεί τα εταιρικά email απομακρυσμένα, γρήγορα και με ασφάλεια.
- **Enterprise Cloud Services** σε συνεργασία με τη Microsoft, συμβάλλει στην ενίσχυση της παραγωγικότητας και στον ταχύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό των εταιρειών:
 - Υπηρεσίες Microsoft Azure
 - Υπηρεσίες Αξιολόγησης
 - Λύσεις Modern Workplace
 - SAP στο Azure
 - Δεδομένα και Ανάλυση
 - Υβριδικό κέντρο δεδομένων

Το 2022, η σειρά υπηρεσιών Cloud και Εφαρμογών για Επιχειρήσεις πέτυχε αξιοσημείωτα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα 22% αύξηση στα συνολικά έσοδα από το COSMOTE Public Cloud (SaaS, IaaS και PaaS) στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2021.

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 2022, η σειρά Υπηρεσιών Διαχείρισης Στόλου πέτυχε αξιοσημείωτα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα:

- **29% αύξηση** στα έσοδα από τις υπηρεσίες διαχείρισης στόλου στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2021.
- **19% αύξηση** του αριθμού των επαγγελματιών οχημάτων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες διαχείρισης στόλου στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2021.

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**

INTERNET OF THINGS



Η διασύνδεση μεταξύ των συσκευών, των συστημάτων και του εξοπλισμού μιας επιχείρισης 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 απρόσκοπτα 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 «Έξυπνων Πόλεων» επιτρέπουν στους Δήμους να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στους δημότες τους και να βελτιώνουν το επίπεδο ζωής των κατοίκων, προστατεύοντας ταυτόχρονα το αστικό περιβάλλον. Παράλληλα, οι Δήμοι εξοικονομούν πολύτιμους πόρους και μειώνουν τις δαπάνες τους.



Ο Δήμος Βάρης Βούλας Βουλιαγμένης επέλεξε την COSMOTE για την προμήθεια και εφαρμογή συστήματος έξυπνων κάδων αποκομιδής απορριμμάτων. Η λύση αξιοποιεί την τεχνολογία Narrow-Band Internet of Things (NB-IoT), καθώς απαιτεί μικρό όγκο δεδομένων για τη διασύνδεση συσκευών μέσω δικτύου κινητής, μειώνοντας δραστικά την κατανάλωση ενέργειας και το κόστος. Στο πλαίσιο του έργου, η COSMOTE θα εγκαταστήσει συσκευές τηλεματικής σε 5.300 μηχανικούς κάδους αποκομιδής απορριμμάτων του Δήμου, επιτρέποντας στην υπηρεσία καθαριότητας του Δήμου να παρακολουθεί εξ αποστάσεως και σε πραγματικό χρόνο την πληρότητα και κατάσταση των κάδων, καθώς και τον δυναμικό σχεδιασμό για την τοποθέτησή τους ανάλογα με τη ζήτηση, μέσω πλατφόρμας ανάλυσης και αξιολόγησης δεδομένων της EmDoT. Επιπλέον, σε όλα τα απορριμματοφόρα του Δήμου θα εγκατασταθούν φορητές συσκευές (tablets) με εφαρμογή πλοήγησης, για τη στοχευμένη δρομολόγηση των οχημάτων αποκομιδής απορριμμάτων σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες αποκομιδής. Η έξυπνη διαχείριση αποβλήτων βοηθά τους δήμους να μειώσουν το δικό τους αποτύπωμα άνθρακα και να υιοθετήσουν πιο φιλικές προς το περιβάλλον διαδρομές αποκομιδής, συμβάλλοντας στη μείωση των εκπομπών αερίων στις πόλεις.



ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΕ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ



Το Κέντρο Δορυφορικών Επικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ στη Νεμέα επέλεξε η Kongsberg Satellite Services (KSAT), κορυφαίος πάροχος δορυφορικών υπηρεσιών και γεωσκόπησης, ώστε να εγκαταστήσει την πρώτη στο είδος της υποδομή με κεραία που συλλέγει δεδομένα από δορυφόρους (Optical Gateway) μέσω οπτικού σήματος (λείζερ), για εμπορικούς σκοπούς. Μέσα από αυτή την state-of-the-art υποδομή, η KSAT θα διαθέτει δεδομένα και φωτογραφίες της γης σε οργανισμούς παγκόσμιου βελνεκού που ασχολούνται με τη διαχείριση και παρακολούθηση περιβαλλοντικών δεδομένων.

Για τις ανάγκες του έργου, ο Όμιλος ΟΤΕ εγκατέστησε και ενσωμάτωσε τον εξειδικευμένο εξοπλισμό της KSAT στο Δορυφορικό Κέντρο στη Νεμέα. Διαθέτοντας τελευταίας τεχνολογίας δορυφορικές υποδομές και υψηλή τεχνογνωσία, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναλάβει την παροχή υπηρεσιών infrastructure-as-a-service, τη διασύνδεση μεταξύ δορυφόρων και εδάφους, καθώς και 24x7 λειτουργική υποστήριξη της υπηρεσίας από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό.

Η χρήση οπτικού σήματος αντί ραδιοσυχνοτήτων, επιτρέπει τη συλλογή μεγαλύτερου όγκου δεδομένων από το διάστημα μέσω λείζερ, σε κάθε πέρασμα του δορυφόρου. Καθώς οι δορυφορικές επικοινωνίες προϋποθέτουν καλές καιρικές συνθήκες, χωρίς σύννεφα, για την επικοινωνία γης-δορυφόρου, η περιοχή της Νεμέας αποτελεί ιδανική επιλογή, με τις πιθανότητες καθαρού ουρανού να φτάνουν το 95% τους καλοκαιρινούς μήνες.



ΤΟ ΠΡΩΤΟ CAMPUS NETWORK ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, 300Μ. ΚΑΤΩ ΑΠΟ ΤΟ ΕΔΑΦΟΣ



Ένα πρωτοποριακό campus network (ιδιωτικό δίκτυο), με υποδομή κινητής τηλεφωνίας, σχεδίασε και εγκατέστησε η COSMOTE στο υπόγειο μεταλλείο Ολυμπιάδας που λειτουργεί και αναπτύσσει η Ελληνικός Χρυσός στη Χερσόνησο της Χαλκιδικής. Πρόκειται για ένα ιδιαίτερα σύνθετο και πολύπλοκο τεχνολογικά έργο, το μοναδικό στην Ελλάδα, σε βάθος 300μ. κάτω από το έδαφος, που καλύπτει στοές έκτασης περίπου 10χλμ. Με την καινοτόμο αυτή τεχνολογική λύση, επιτυγχάνεται η ενίσχυση της ασφάλειας και της παραγωγικότητας, και δημιουργούνται οι προϋποθέσεις πλήρους ψηφιοποίησης του μεταλλείου.

Ειδικότερα, με το campus network κινητής, που είναι πλήρως προσαρμοσμένο και ειδικά σχεδιασμένο στις επιχειρησιακές ανάγκες της Ελληνικός Χρυσός, εξασφαλίζεται τόσο η κάλυψη, όσο και η εγγυημένη χωρητικότητα για τις καθημερινές λειτουργίες του μεταλλείου. Μέσω tablets γίνεται πιο άμεση η επικοινωνία ανάμεσα στους εργαζόμενους στα υπόγεια και τους χειριστές των μεταφορικών μέσων και μηχανημάτων, με τους συναδέλφους τους στην επιφάνεια και πιο συγκεκριμένα με το υπερσύγχρονο Κέντρο Ελέγχου που αναλαμβάνει την επίβλεψη και τον συντονισμό των εργασιών. Επιπλέον, αυξάνεται ο παραγωγικός χρόνος, καθώς οργανώνονται αποτελεσματικότερα οι βάρδιες, η παραγωγή και η διαχείριση του στόλου. Στα οφέλη του ιδιωτικού αυτού δικτύου κινητής συγκαταλέγεται και η αμεσότητα της μεταφοράς κρίσιμων δεδομένων (βάρος μεταλλεύματος κατά τη φόρτωση, είδος υλικού μεταφοράς, βλάβες μηχανημάτων κλπ.)

Στα σχέδια της εταιρείας, είναι η περαιτέρω αξιοποίηση του campus network με την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και τεχνολογιών που θα επιτρέψουν λειτουργίες όπως η απομακρυσμένη εξόρυξη, ο τηλεχειρισμός φόρτωσης, καθώς και η τηλεμετρία οχημάτων (συλλογή δεδομένων από απόσταση). Παράλληλα, ενισχύεται η ασφάλεια, καθώς μελλοντικά θα υπάρχει εικόνα του αριθμού των εργαζομένων που βρίσκονται σε κάθε τμήμα του μεταλλείου και θα παρέχονται κρίσιμες πληροφορίες σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. Επίσης, μέσω κατάλληλων αισθητήρων που μετρούν τη συγκέντρωση σωματιδίων ή επικίνδυνων αερίων στην ατμόσφαιρα (gas monitoring), το Κέντρο Ελέγχου θα έχει τη δυνατότητα να ρυθμίσει απομακρυσμένα την παροχή και ποιότητα του αέρα (ventilation on demand) ή ακόμα και να απομακρύνει προληπτικά τους εργαζόμενους προστατεύοντάς τους.

ΛΥΣΕΙΣ ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ



Η COSMOTE συμβάλλει στον ψηφιακό μετασχηματισμό της MOTOR OIL μέσω της λύσης SD-WAN

Το 2022, η COSMOTE παρέιχε στην MOTOR OIL την πρωτοποριακή, ολοκληρωμένη λύση SD-WAN, αναβαθμίζοντας το τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο, ως προς την αποδοτικότητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία του. Το SD-WAN σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες συνδεσιμότητας (Connectivity) και τις υψηλών προδιαγραφών ICT λύσεις που διαθέτει η COSMOTE, συμβάλλει καθοριστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου MOTOR OIL. Η ανάγκη για αδιάλειπτη και ασφαλή επικοινωνία μεταξύ των 35 σημείων παρουσίας του Ομίλου MOTOR OIL σε όλη την Ελλάδα, καθώς και η δυνατότητα για ανεξάρτητη και ασφαλή πρόσβαση τους στο Internet και τις υπηρεσίες Cloud με εγγυημένο υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και διαθεσιμότητας (SLA), τόσο σε επίπεδο δικτύου όσο και σε επίπεδο εφαρμογών και υπηρεσιών, ήταν οι λόγοι που οδήγησαν στην υιοθέτηση της τεχνολογίας SD-WAN από τον σύγχρονο ενεργειακό Όμιλο, που κατέχει ηγετικό ρόλο στην Ελλάδα και στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου. Η λύση διατρέπει κάθετα τους τέσσερις βασικούς πυλώνες στρατηγικής ανάπτυξης του Ομίλου MOTOR OIL αποτελώντας εξέχον επιτεύγμα, για την πορεία των έργων που βρίσκονται σε εξέλιξη. Τα σημεία παρουσίας της MOTOR OIL διασυνδέθηκαν με τον πλέον ασφαλή τρόπο, που ήταν σημαντικό ζητούμενο για τον Όμιλο, εξασφαλίζοντας υψηλή διαθεσιμότητα με την αξιοποίηση όλων των κυκλωμάτων του δικτύου καθώς και δυνατότητα επέκτασης. Παράλληλα, αυξήθηκε η επίδοση των εταιρικών εφαρμογών και βελτιώθηκε συνολικά η εμπειρία των χρηστών/υπαλλήλων, αυξάνοντας έτσι την παραγωγικότητα για τον Όμιλο MOTOR OIL.

Η COSMOTE υλοποιεί δίκτυο SD-WAN για τη Euromedica

Το 2022, η COSMOTE υλοποίησε ένα υπερσύγχρονο δίκτυο SD-WAN (Software - Defined Wide Area Network) για τη Euromedica. Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη λύση εικονικής αρχιτεκτονικής WAN, που απευθύνεται σε εταιρείες με πολλαπλά σημεία παρουσίας. Με το SD-WAN, η Euromedica θα διαχειρίζεται κεντρικά και με ασφάλεια 30 σημεία παρουσίας της, εκσυγχρονίζοντας τις λειτουργίες της και αυξάνοντας την αποτελεσματικότητά της. Με την υλοποίηση δικτύου SD-WAN από την COSMOTE, η Euromedica προωθεί δυναμικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό της, επενδύοντας σε ένα αξιόπιστο, γρήγορο και ασφαλές δίκτυο, το οποίο της παρέχει υψηλών προδιαγραφών υπηρεσίες συνδεσιμότητας, βέλτιστη εκμετάλλευση των εφαρμογών της, κεντρική διαχείριση, υψηλή ασφάλεια και προστασία των επιχειρησιακών δεδομένων. Χάρη στην κεντρική διαχείριση των διαγνωστικών της κέντρων και κλινικών, η Euromedica θα αυξήσει την ανταγωνιστικότητά και την παραγωγικότητά της, ενώ παράλληλα θα εξυπηρετεί πιο γρήγορα και με μεγαλύτερη ασφάλεια τους πελάτες της.

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΨΗΦΙΑΚΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ



Στην νέα ψηφιακή εποχή περνά το Εθνικό Σύστημα Υγείας της Κύπρου με την υλοποίηση ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος υγείας, έργο που ανέλαβε ο Όμιλος ΟΤΕ, μέσα από ανοικτό διεθνή διαγωνισμό. Πρόκειται για ένα εμβληματικό έργο του Υπουργείου Υγείας της Κύπρου και του Οργανισμού Κρατικών Υπηρεσιών Υγείας (ΟΚΥΠΥ), με στόχο την αναβάθμιση, απλοποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας προς τους πολίτες της Κύπρου, με τη συνδρομή της τεχνολογίας. Το έργο περιλαμβάνει τον λειτουργικό, επιχειρησιακό και τεχνολογικό εκσυγχρονισμό του συνόλου των Δημόσιων

Μονάδων Υγείας (νοσοκομείων και κέντρων υγείας). Στο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα υγείας που θα υλοποιήσει ο Όμιλος ΟΤΕ, θα εντάσσονται όλες οι λειτουργίες ενός σύγχρονου νοσοκομείου. Η διαχείριση του φακέλου υγείας του ασθενούς και όλη η διαδικασία της νοσηλείας, από την εισαγωγή του στο νοσοκομείο μέχρι το εξιτήριό του, συμπεριλαμβανομένης της συνταγογράφησης, θα γίνονται πλέον ηλεκτρονικά. Στο σύστημα θα εντάσσονται, επίσης, οι επιχειρησιακές λειτουργίες των μονάδων υγείας, όπως η διαχείριση των κλινικών εργαστηρίων, της Μονάδας Εντατικής Θεραπείας, της Τράπεζας Αίματος, αλλά και οι διοικητικές λειτουργίες, όπως η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, ο έλεγχος δαπανών, η διαχείριση αποθεμάτων και εγκαταστάσεων, κ.ά. Με αυτόν τον τρόπο, θα αναβαθμιστεί το επίπεδο υπηρεσιών υγείας που απολαμβάνουν οι ασθενείς, ενώ τα δημόσια νοσοκομεία και τα κέντρα υγείας θα αυξήσουν την παραγωγικότητά τους, με παράλληλη μείωση του φόρτου εργασίας. Παράλληλα, θα αξιοποιούν ευκολότερα πληροφορίες για τη γρήγορη λήψη αποφάσεων, αλλά και την αποτελεσματικότερη διοίκηση.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ



Υπηρεσίες για τις αυξανόμενες ανάγκες ασφάλειας των επιχειρήσεων κατά τη χρήση του Διαδικτύου.

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

Το 2022, η COSMOTE προσέφερε την νέα υπηρεσία **COSMOTE OnNet Security** η οποία επιτρέπει στους χρήστες να προστατεύουν αυτόματα όλες τις συσκευές που είναι συνδεδεμένες στην ευρυζωνική σύνδεση Internet, ανιχνεύει κακόβουλα websites και αποκλείει την πρόσβαση τους αυτόματα, σε επίπεδο DNS. Το προϊόν παρέχεται σε όλα τα νέα προγράμματα **COSMOTE Business Double Play**.

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.

Το **My COSMOTE App** και το portal «cosmote.gr», ειδικά η ενότητα **My COSMOTE**, αποτελούν παραδείγματα ψηφιακών λειτουργιών και εφαρμογών τα οποία, μέσα στο 2022, εμπλουτίστηκαν με νέες λειτουργικότητες, με στόχο να προσεγγίσουν ένα ευρύτερο κοινό εταιρικών πελατών. Αυτό κατέστη δυνατό χάρη στην ενίσχυση των δυνατοτήτων των

ηλεκτρονικών πωλήσεων, με την προσθήκη ενός νέου, ολοκληρωμένου τρόπου ανανέωσης του υπολοίπου, προσφέροντας στους πελάτες μια ολοκληρωμένη εμπειρία. Ενισχύσαμε τις δυνατότητες upselling που διαθέτουμε, δίνοντας στους πελάτες σταθερής τηλεφωνίας τη δυνατότητα να αγοράζουν την υπηρεσία **COSMOTE Internet Backup** μέσω ψηφιακών καναλιών, προσφέροντας μια ολοκληρωμένη ψηφιακή εμπειρία. Επιπλέον, δημιουργήθηκε μια ειδική πύλη αυτοεξυπηρέτησης (KA/LA Portal) για την καλύτερη εξυπηρέτηση των μεγάλων πελατών μας, καθώς και τη δημιουργία και διαχείριση του νέου προγράμματος COSMOTE Business One.

Επιπλέον, ο Όμιλος κινείται με ταχείς ρυθμούς προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού. Στο πλαίσιο αυτό, πάνω από το 72% των πελατών B2B χρησιμοποιούν την πλατφόρμα e-bill για την ηλεκτρονική πληρωμή των λογαριασμών τους, αριθμός που αντιστοιχεί σε αύξηση της τάξεως του 12% σε σχέση με τα στοιχεία του 2021. Ακόμη, το 1/2 των ανανεώσεων υπολοίπου πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, με σταθερό ρυθμό, μέσω των διαφόρων καναλιών του Ομίλου.

e-Tourism

Υπηρεσίες που στοχεύουν στην αναβάθμιση της λειτουργίας 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).

Πολλές εξελίξεις στην εφαρμογή COSMOTE App αναπτύχθηκαν το 2022 με στόχο την ενίσχυση της ολοκληρωμένης ψηφιακής αυτοεξυπηρέτησης και της αυτοϋποστήριξης χωρίς την ανάγκη επικοινωνίας με την Εξυπηρέτηση Πελατών.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών**.

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 Your Business online

Το 2022, αναπτύχθηκε μια νέα υπηρεσία που διευκολύνει την ψηφιακή παρουσία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Η υπηρεσία COSMOTE Your Business online επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργήσουν μια ιστοσελίδα ή/και ηλεκτρονικό κατάστημα, δωρεάν για τους πρώτους 6 μήνες, και να το διαμορφώσουν όπως επιθυμούν, ακολουθώντας λίγα απλά βήματα.

COSMOTE Digital Marketing4U

Συμβουλευτική υπηρεσία ψηφιακής προβολής για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που παρέχεται από πιστοποιημένους campaign specialists και έχει ως στόχο τον σχεδιασμό, τη δημιουργία, την εκτέλεση και την παρακολούθηση ψηφιακών εκστρατειών σε πλατφόρμες μέσων κοινωνικής δικτύωσης που απευθύνονται σε εταιρικούς πελάτες.

COSMOTE New Site 4U

Υπηρεσία για μικρές και μεσαίες 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 τη 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.

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

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



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 (NLP, ML, Machine Vision)], Διαδραστικές Τεχνολογίες και Ρομποτική (Drones, Mobile/HRI). 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).

Η δράση του Κέντρου 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 2022, η ομάδα του Κέντρου Καινοτομίας Πληροφορικής επικοινωνήσε ή/και εξέτασε πάνω από 190 startups.
- Αναζητά τις καλύτερες εταιρείες startup και βρίσκεται σε διαρκή επικοινωνία με εκκολαπτήρια (incubators)/επιταχυντές (accelarators) 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 εξωομιλικούς Διαγωνισμούς Καινοτομίας (για Ομάδες και Startups) κι έναν εσωτερικό Διαγωνισμό (για τους εργαζόμενους του Ομίλου) με στόχο να προωθήσει την ανάπτυξη μιας κουλτούρας και νοοτροπίας καινοτομίας για τους εργαζομένους του.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Κατά τη διάρκεια του 1ου Εσωτερικού Hackathon της COSMOTE **γεννήθηκε η ιδέα για την εφαρμογή Missing Alert app**. Η εφαρμογή αναπτύχθηκε από μία ομάδα νεαρών εργαζομένων, που είχαν οι ίδιοι βιώμα εξαφάνισης στην οικογένειά τους, με σκοπό να συμβάλλει στον ταχύτερο εντοπισμό αγνοούμενων. Το Missing Alert app, μια εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από την COSMOTE 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 σχετικά με τα εξαφανισμένα άτομα με στόχο την αξιολόγηση και την αξιοποίηση της στο μέγιστο των δυνατοτήτων 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 κλίνες δοκιμών, απόδοση δικτύων, ασφάλεια και προστασία δεδομένων, κβαντική υπολογιστική κτλ.), αποκτώντας παράλληλα τεχνογνωσία και εμπειρογνωμοσύνη ήδη από τα αρχικά στάδια των νέων τεχνολογιών.

- Εντοπίζει προορατικά νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες (καθετοποιημένες αγορές, προσαρμογή επιχειρηματικών διαδικασιών, συνεργασία με νέους/υπάρχοντες παράγοντες της αγοράς, αξιοποίηση των αποτελεσμάτων του 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).

2009-2022

 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ
ΣΕ

>100

 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΕ

>800

ΕΤΑΙΡΟΥΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ, ΟΠΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΧΩΡΕΣ



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ



31

ερευνητικά προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο προγραμμάτων/ηρωτοβουλιών όπως τα προγράμματα Horizon 2020, Horizon Europe και CEF-Connecting Europe Facility (Μηχανισμός Συνδέοντας την Ευρώπη).

Με αυτόν τον τρόπο, ο Όμιλος συμβάλλει ενεργά στη διαμόρφωση και αξιολόγηση των μελλοντικών τεχνολογιών, υποδομών και υπηρεσιών 5G/6G, καθώς και των νέων επιχειρηματικών μοντέλων σε διάφορες καθιερωμένες αγορές.

Όλα τα έργα επικεντρώνονται στη Βιώσιμη Ανάπτυξη με οφέλη για την κοινωνία και το περιβάλλον.

13

νέα ερευνητικά προγράμματα εγκρίθηκαν το 2022, με χρηματοδότηση €6,4 εκατ. έως το 2025.

Ενδεικτικά, τα παρακάτω έργα επικεντρώνονται στην προστασία του περιβάλλοντος με συνεχή μείωση της κατανάλωσης ενέργειας: [aerOS](#), [NEMO](#), [PHOENi2X](#), [Smart5Grid](#), [DAEMON](#), [OCTAPUS](#), [Int5Gent](#), [5G-MOBIX](#), [5G-VICTORI](#), [InterConnect](#).

Επιπλέον, όλα τα 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). Ενδεικτικά: [aerOS](#), [NEMO](#), [PHOENi2X](#), [LIFE - SAFE CROSSING](#), [C-ROADS Greece](#), [AEOLUS](#), [MARSAL](#), [VITAL-5G](#), [5G-INDUCE](#), [5G-ERA](#), [UNIQORN](#), [SLICES-SC](#), [EVOLVED-5G](#), [5G-COMPLETE](#), [LOCUS](#), [MonB5G](#), [RECOMBINE](#), [FASTER](#), [DataPorts](#), [5G HEART](#), [5G!DRONES](#), [5G-TOURS](#)



Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τα ευρωπαϊκά έργα στα οποία συμμετείχε ο Όμιλος ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στην [ιστοσελίδα του Ομίλου](#)



2.2.3 ΑΣΦΑΛΗΣ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ, εκτός από την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, στοχεύει στη συνεχή ευαισθητοποίηση, ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών και του κοινού σχετικά με την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών του, ώστε όλοι να επωφελούνται από τις απεριόριστες δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία.



Αναγνωρίζοντας τη ραγδαία ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και των διαδραστικών μέσων και, με γνώμονα την πεποίθηση ότι η πρόληψη και η σωστή ενημέρωση μπορούν να εξασφαλίσουν την ορθή χρήση τους και να ελαχιστοποιήσουν τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, ο Όμιλος έχει αναπτύξει μια ολιστική προσέγγιση ως προς το θέμα αυτό. Με αφετηρία την υπεύθυνη λειτουργία του και την ενσωμάτωση των κανονιστικών απαιτήσεων, η προσέγγιση του Ομίλου προχωρά ένα βήμα παραπέρα και περιλαμβάνει την παροχή εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών, την υλοποίηση

πρωτοβουλιών ευαισθητοποίησης και πρόληψης, τη συνεργασία με αναγνωρισμένους φορείς και τη συμμετοχή σε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης.

Ασφαλής χρήση του Διαδικτύου

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει προγράμματα και πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στην ασφαλή χρήση του διαδικτύου από τα παιδιά, προκειμένου να αποφευχθούν οι σχετικές αρνητικές επιπτώσεις, όπως η πρόσβαση σε ιστοσελίδες με ακατάλληλο περιεχόμενο, ο διαδικτυακός εκφοβισμός (cyberbullying), η υπερβολική χρήση του διαδικτύου.

Προϊόντα και υπηρεσίες για ασφαλή χρήση

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, ειδικά σχεδιασμένων για την πιο ελεγχόμενη και ασφαλή χρήση του διαδικτύου από τα παιδιά.

Λύσεις COSMOTE Family:

μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών για τους γονείς ώστε να διευκολύνεται η ασφαλή πλοήγηση των παιδιών τους στον ψηφιακό κόσμο.

• Προγράμματα COSMOTE Mobile Family:

Το 2022, 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 15 GB ως και απεριόριστα data. Σε συνδυασμό με τις νέες οικογενειακές υπηρεσίες που επιτρέπουν τον έλεγχο του κόστους κινητής και των μελών του προγράμματος Family, τα πακέτα COSMOTE Family GIGAMAX αποτελούν μια αξιόπιστη και προσιτή λύση για όλες τις ελληνικές οικογένειες.

• **Εφαρμογή COSMOTE Family Safety:** Μια εξελιγμένη εφαρμογή γονικού ελέγχου για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών στο Internet και τα social media. Το COSMOTE Family Safety app επιτρέπει στους γονείς να παρακολουθούν τον χρόνο που καταναλώνουν τα παιδιά τους online και σε τι είδους δραστηριότητες, να ελέγχουν ποιες mobile εφαρμογές χρησιμοποιούν και πόσο χρόνο αφιερώνουν σε κάθε μία από αυτές. Με το Web Filtering, οι γονείς εμποδίζουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες ενώ μέσω της ειδοποίησης cyberbullying ενημερώνονται σε περίπτωση που το παιδί τους υποστεί 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 της επιλογής τους τη διαδικτυακή δραστηριότητα των παιδιών τους σε κάθε συσκευή (κινητά, tablet, laptop, Η/Υ).

- **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 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 υπηρεσιών streaming και σύνδεσης μέσω δορυφόρου.

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 συγκεκριμένα κανάλια ανεξαρτήτως σήμανσης καταλληλότητας.

Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού

- **Ενημερωτικές Συναντήσεις σχετικά με την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ:** Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ πραγματοποιεί **ενημερωτικά προγράμματα** για την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο από το 2010. Το 2022, εκπρόσωποι της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας πραγματοποίησαν ενημερωτικές συναντήσεις ευαισθητοποίησης που απευθύνονταν σε μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σχετικά με τον τρόπο αποφυγής και αντιμετώπισης των κινδύνων που σχετίζονται με τις νέες τεχνολογίες.
- **Ασφαλέστερο Διαδίκτυο για τα Παιδιά:** Η Telekom Romania Mobile διοργάνωσε μια εκπαιδευτική εκστρατεία στα social media

στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου «Online, being informed is being protected» («Διαδίκτυο: ενημέρωση σημαίνει προστασία»). Η εκστρατεία Safer Internet for Kids διαρθρώθηκε γύρω από τον εορτασμό της διεθνούς Πρωτοβουλίας για την Ασφάλεια των Παιδιών στο Διαδίκτυο, και απευθυνόταν στους γονείς και τα παιδιά τους, θεωρώντας ως δεδομένο ότι οι γονείς είναι κατά κύριο λόγο υπεύθυνοι για την εκπαίδευση των παιδιών.

Η εκστρατεία, που έτρεξε στις σελίδες Facebook και LinkedIn της Telekom Mobile την περίοδο Φεβρουάριος-Μάρτιος 2022 και «έφτασε» περισσότερα από 1 εκατ. άτομα, αποτελούνταν από έξι εκπαιδευτικά βίντεο και μια δημοσκόπηση γύρω από το θέμα. Κάθε βίντεο περιλάμβανε στοιχεία και δεδομένα σχετικά με την ασφάλεια των παιδιών στο διαδίκτυο μαζί με χρήσιμες συμβουλές από την εμπειρογνώμονα-ψυχοθεραπεύτρια Simona Nicolaescu. Τα θέματα που προέβλεπε η εκστρατεία περιλαμβάνουν την πρόληψη του διαδικτυακού εκφοβισμού, την ασφάλεια στο διαδίκτυο, την ασφαλή πλοήγηση, τη μείωση του διαδικτυακού χρόνου, και τη διαχείριση των διαδικτυακών διαφημίσεων και των αρνητικών μηνυμάτων.

Συνεργασία με επίσημους φορείς

- **Το Χαμόγελο του Παιδιού:** Η COSMOTE και ο Γερμανός 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 θέματα, όπως η ασφαλής πλοήγηση, ο εκφοβισμός, ο διαδικτυακός εκφοβισμός, η κακοποίηση κ.λπ.
- **CSli - Διεθνές Ινστιτούτο Κυβερνοασφάλειας:** Το 2022, η COSMOTE, σε συνεργασία με το Διεθνές Ινστιτούτο για την Κυβερνοασφάλεια (Cyber Security International Institute - CSli), ξεκίνησε μια σειρά σύντομων ενημερωτικών και συμβουλευτικών βίντεο, με στόχο την ευαισθητοποίηση των χρηστών του Διαδικτύου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης σχετικά με την πρόληψη και τα βήματα για την αντιμετώπιση πιθανών απειλών ασφάλειας κατά τη πλοήγηση στο διαδίκτυο.

Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στην πρωτοβουλία "ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People in the EU" μέσω του Ομίλου Deutsche Telekom. Ο Όμιλος DT είναι ιδρυτικό μέλος της Συμμαχίας, η οποία συγκεντρώνει πολλές μεγάλες εταιρείες της ψηφιακής οικονομίας και έχει ως στόχο να βοηθήσει τους νεαρότερους χρήστες του διαδικτύου σε όλη την Ευρώπη να αξιοποιήσουν στο έπακρο τον διαδικτυακό κόσμο και να αντιμετωπίσουν τις πιθανές προκλήσεις και κινδύνους.



Κινητό τηλέφωνο και οδική ασφάλεια

Στόχος της COSMOTE είναι να εξασφαλίσει την ασφάλεια των συνανθρώπων μας και να διευκολύνει την πρόληψη των σχετικών αρνητικών παραγόντων που επηρεάζουν την οδική ασφάλεια (π.χ. αυτοκινητιστικά ατυχήματα). Στο πλαίσιο αυτό, υποστηρίζει δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού σχετικά με την υπεύθυνη χρήση κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση.

Συγκεκριμένα, η COSMOTE 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 στήριξε τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης «Ιαβέρης», ενισχύοντας τις δράσεις ευαισθητοποίησης σε θέματα υπεύθυνης οδικής συμπεριφοράς.

2.2.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι ο συστηματικός εντοπισμός και η διαχείριση των επιπτώσεων, θετικών ή αρνητικών, που αφορούν την επικοινωνία με τους πελάτες του. Αναγνωρίζει ότι οι υπεύθυνες πρακτικές marketing, η συμμόρφωση με τους κανονισμούς για την παροχή υπηρεσιών και τη χρήση συσκευών καθώς και η παροχή σαφούς και διαφανούς πληροφόρησης μπορούν να έχουν θετικό αντίκτυπο στους πελάτες και την κοινωνία.

Με τον τρόπο αυτό, περιορίζει τυχόν περιστατικά σύγχυσης και δυσπιστίας του κοινωνικού συνόλου ως προς τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες του καθώς και ως προς τον τρόπο που αυτές επικοινωνούνται στο κοινό. Οι εσωτερικές μας πολιτικές, όπως αυτές αναφέρονται παρακάτω, διασφαλίζουν ότι εκπληρώνουμε τη δέσμευσή του προς το κοινό να λειτουργεί υπεύθυνα όσον αφορά τις επικοινωνίες marketing και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών.

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 γνησιότητά του, καθώς και η επίδειξη του δέοντος σεβασμού προς τη διαφορετικότητα.

Στην Ελλάδα, οι εταιρείες του Ομίλου ακολουθούν και εφαρμόζουν τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ).

Το 2022, το ΣΕΕ δεν εξέδωσε, σε πρωτοβάθμιο και δευτεροβάθμιο επίπεδο, **καμία απόφαση που αφορούσε τον ΟΤΕ. Εξέδωσε 3 αποφάσεις που αφορούσαν την COSMOTE** σχετικά με περιστατικά μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα, οπότε και απαιτήθηκαν ήσσονος σημασίας τροποποιήσεις στα διαφημιστικά τους μηνύματα.

Επίσης, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή δεν επέβαλε οικονομικές κυρώσεις που να σχετίζονται με το υπεύθυνο marketing και αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.



Στη Ρουμανία, οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφήμιση και την Επικοινωνία του Ρουμανικού Συμβουλίου Διαφήμισης (RAC). Το 2022, η RAC δεν εξέδωσε καμία απόφαση σε σχέση με διαφημιστικές καμπάνιες οι οποίες δεν τηρούσαν τις διατάξεις 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 εταιρειών. 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 των προϊόντων και υπηρεσιών του ΟΤΕ ελέγχεται 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 των δαπανών τους. 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. Το 2022, η ενότητα «Ο Λογαριασμός Μου» στο My COSMOTE επανασχεδιάστηκε με σκοπό να ενισχυθεί η σαφήνεια της σχετικής πληροφόρησης (π.χ. διαχωρισμός ποσών για τρέχοντες και προηγούμενους λογαριασμούς, κ.λπ.). Επιπλέον, εισήχθησαν νέες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης για τη διαχείριση θεμάτων που αφορούν τους λογαριασμούς, όπως παράταση προθεσμίας πληρωμής (υπόσχεση αντί καταβολής), επανασύνδεση μετά από διακοπή της σύνδεσης, ενεργοποίηση και παρακολούθηση διακανονισμών πληρωμής κ.λπ.
- Παρέιχε υπηρεσίες ελέγχου κόστους για τη διευκόλυνση των πελατών 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.

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). Συγκεκριμένα, μεταξύ άλλων, ο Όμιλος συμμορφώνεται με το Προεδρικό Διάταγμα 98/2017 για την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/53/ΕΕ περί διαθεσιμότητας ραδιοεξοπλισμού στην αγορά (RED), την Οδηγία 2012/19/ΕΕ περί αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ΑΗΗΕ), την Οδηγία 2011/65/ΕΕ περί περιορισμού των επικίνδυνων ουσιών (RoHS), τον Κατ'Εξουσιοδότηση Κανονισμό (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, και την Οδηγία 94/62/ΕΚ για τις συσκευασίες και τα απορρίμματα συσκευασίας. Επιπλέον, ο εξοπλισμός για τις υπηρεσίες ADSL/ADSL/VDSL της COSMOTE συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις οικολογικού σχεδιασμού που προβλέπονται στην Οδηγία 2009/125/ΕΕ. 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 Ιοντίζουσες 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. Επιπλέον, οι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να επισυνάπτουν την απαιτούμενη πιστοποίηση των προϊόντων τους και να καταβάλουν αποζημίωση για τυχόν ζημιές λόγω μη

συμμόρφωσης με την ευρωπαϊκή και την εθνική νομοθεσία.

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 στις αντίστοιχες ιστοσελίδες των εταιρειών.

Το 2022, δεν επιβλήθηκαν οικονομικές κυρώσεις στον ΟΤΕ ή την COSMOTE για περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με κάποια από τα προαναφερθέντα θέματα.

2.2.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Η ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΟΥΝ ΤΗ ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΠΟΧΗ ΚΑΘΙΣΤΟΥΝ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ ΠΙΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΠΟ ΠΟΤΕ.

Για τους πελάτες, οι οποίοι έχουν αυξημένες ανάγκες για συνεχή συνδεσιμότητα, κάθε εμπειρία έχει σημασία, ενώ οι αλληλεπιδράσεις τους εναλλάσσονται μεταξύ ψηφιακών και φυσικών σημείων επαφής. Βασική προτεραιότητα της COSMOTE παραμένει η ικανοποίηση των αιτημάτων των πελατών και η τάχιστα παροχή λύσεων, με υψηλό βαθμό αυτοματισμού και αυτοεξυπηρέτησης, μέσω της υιοθέτησης υπεύθυνων πρακτικών. Η εταιρεία διατηρεί συνεχή ανοιχτό διάλογο με τους πελάτες, οικοδομώντας μαζί τους μια μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης και αφοσίωσης.

Το 2022, η COSMOTE συνέχισε να αποδίδει ύψιστη προτεραιότητα στην εμπειρία και την αφοσίωση των πελατών. Για τον λόγο αυτό, συνέλεξε συστηματικά τα σχόλια των πελατών της, προέβη σε βελτιώσεις των προϊόντων και των καναλιών που χρησιμοποιούν και ανέπτυξε ψηφιακά εργαλεία αυτο-υποστήριξης.

Συγκεκριμένα, οι χρήστες εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας αυξήθηκαν κατά 11% 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 ψηφιακές δυνατότητες, όπως η online πρόσβαση και πληρωμή των λογαριασμών, η ανανέωση υπολοίπου καρτοκινητής, η ενεργοποίηση πακέτων και υπηρεσιών, η διαχείριση τεχνικών θεμάτων και εξοπλισμού που αφορούν τη σταθερή τηλεφωνία, η ανανέωση

των προγραμμάτων συμβολαίου. Οι συναλλαγές μέσω της εφαρμογής COSMOTE App και της ιστοσελίδας της COSMOTE αυξήθηκαν σε σχέση με το 2021, με τις συνολικές ηλεκτρονικές πληρωμές λογαριασμών να αυξάνονται κατά 14% και τις συναλλαγές ηλεκτρονικών πωλήσεων κατά

57%, γεγονός που μαρτυρά την αυξανόμενη εμπιστοσύνη και προθυμία των καταναλωτών να χρησιμοποιούν τα ψηφιακά κανάλια αυτοεξυπηρέτησης της COSMOTE.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2022, και με στόχο να προωθήσει περαιτέρω την αφοσίωση και την ικανοποίηση των πελατών, η εταιρεία

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

πραγματοποίησε πλήθος πρωτοβουλιών επιβράβευσης και ανάκτησης της εμπιστοσύνης, προσφέροντας στους πελάτες δωρεάν λεπτά ομιλίας, data, ημερήσια πάσο COSMOTE TV και εκπτώτικα κουπόνια BOX, είτε μέσω των εφαρμογών COSMOTE και What's Up είτε αυτομάτως. Επιπλέον, συνέχισε να εφαρμόζει την πάγια πολιτική της να προσφέρει δωρεάν πακέτα δεδομένων και ομιλίας σε πελάτες που επλήγησαν από φυσικές καταστροφές, όπως σεισμοί, πλημμύρες και πυρκαγιές, με στόχο να διευκολύνει τη συνδεσιμότητα των συνανθρώπων μας και να τους στηρίξει σε αυτές τις δύσκολες στιγμές.

Οι αρμόδιες ομάδες της COSMOTE εργάζονται με όραμα να συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πελατών και να διασφαλίσουν την κορυφαία εμπειρία χρήστη, προσφέροντας προϊόντα υψηλής ποιότητας, διαφανή τιμολόγηση και βελτιωμένη υποστήριξη πελατών σε πραγματικό χρόνο μέσα από ψηφιακά και φυσικά κανάλια εξυπηρέτησης.

Ενημερώσεις στην εφαρμογή My COSMOTE App μέσω νέων ή βελτιωμένων δυνατοτήτων, όπως:

- Η «Λήξη συμβολαίου», όπου οι πελάτες COSMOTE μπορούν εύκολα να εντοπίζουν την ημερομηνία λήξης των συμβολαίων τους

και να λαμβάνουν επαρκή πληροφόρηση προκειμένου να αποφασίζουν αν θα ανανεώσουν ή θα αλλάξουν το πρόγραμμά τους, το οποίο μπορούν επίσης να διαχειριστούν μέσω της mobile εφαρμογής. Η λειτουργία αυτή έχει τύχει καλής υποδοχής από τους πελάτες, καθώς τους ενημερώνει προκαταβολικά για τη λήξη του συμβολαίου και τους απαλλάσσει από την ανάγκη να ελέγχουν τα συμβόλαιά τους.

- Η νέα εμπειρία «Ψηφιακού Καταστήματος», η οποία επιτρέπει στους πελάτες να έχουν εύκολη πρόσβαση, να περιηγηθούν στη σελίδα και να αγοράσουν τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, σε ένα φιλικό προς τον χρήστη περιβάλλον.
- Η «Κατάσταση παραγγελίας», η οποία επιτρέπει στους πελάτες να παρακολουθούν την κατάσταση των παραγγελιών τους σε πραγματικό χρόνο, εύκολα και άνετα.
- Η «Σύνδεση μέσω Βιομετρικών Στοιχείων», η οποία επιτρέπει στους χρήστες να έχουν εύκολη και ασφαλή πρόσβαση στο λογαριασμό τους, με τη χρήση βιομετρικών δεδομένων, όπως η αναγνώριση του δακτυλικού αποτυπώματος ή του προσώπου. Αυτή η λειτουργία έχει αξιολογηθεί θετικά από τους πελάτες, καθώς ενισχύει την ασφάλεια και την άνετη πρόσβαση στην εφαρμογή.

- Η λειτουργία «Ανάλυση Λογαριασμού και Διαχείριση Έκδοσης Λογαριασμού», η οποία περιλάμβανε τον επανασχεδιασμό της ενότητας «Ο Λογαριασμός Μου» στο My COSMOTE προκειμένου να βελτιώσει τον βαθμό διαφάνειας των λογαριασμών και να εμφανίζει το κόστος σε πραγματικό χρόνο, διευκολύνοντας την εκκαθάριση λογαριασμών και μειώνοντας τα αιτήματα των πελατών και την αμφισβήτηση των συναλλαγών. Επιπρόσθετα, είναι πλέον διαθέσιμες νέες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης για την παράταση της προθεσμίας πληρωμής, την επανασύνδεση τηλεφωνικής γραμμής, την ενεργοποίηση και την παρακολούθηση των διακανονισμών και την απόκτηση βασικής πρόσβασης στο διαδίκτυο κατά τη διάρκεια της διακοπής της σύνδεσης.
- Η «Διαχείριση βλαβών», η οποία επιτρέπει στους χρήστες να εκτελούν μεμονωμένους ελέγχους βλαβών και να προβαίνουν στην ολοκληρωμένη διαχείριση και επίλυση των ζητημάτων που αφορούν την απώλεια σήματος και συγχρονισμού. Η ανάπτυξη δυνατοτήτων αυτοεξυπηρέτησης αποτελεί έναν από τους ακρογωνιαίους λίθους του προγράμματος Fault-to-repair. Το 2022, πάνω από το 20% των μεμονωμένων βλαβών απώλειας συγχρονισμού του διαδικτύου και από το 20% των

μεμονωμένων βλαβών απώλειας σήματος της τηλεφωνικής γραμμής καταγράφηκαν μέσω της mobile εφαρμογής.

- Η ενότητα «Βοήθεια και Υποστήριξη», η οποία εμπλουτίστηκε με μια μηχανή αναζήτησης και έναν κατάλογο λύσεων για τα ερωτήματα των χρηστών, κατευθύνοντάς τους στις δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης της εφαρμογής, όπως βίντεο, διαδικτυακοί σύνδεσμοι ή οθόνες κειμένου. Τέλος, προστέθηκαν περισσότερες πληροφορίες στη σελίδα των συχνών ερωτήσεων (FAQ), ενώ επανασχεδιάστηκε και το σημείο εισόδου του chatbot.

Επιπλέον, η COSMOTE συνέχισε να εφαρμόζει προγράμματα για την ενίσχυση της εμπειρίας και της αφοσίωσης των πελατών που προωθούν τον μετασχηματισμό τόσο της εταιρικής κουλτούρας όσο και της βελτίωσης των διαδικασιών. Ενδεικτικά:

- Το 2022, η COSMOTE έθεσε σε λειτουργία το πρόγραμμα «**Voice of The Customer**» το οποίο βασίζεται σε μια πλατφόρμα ερευνών που καταγράφει τα σχόλια των πελατών όχι μόνο σχετικά με τις συναλλαγές τους, αλλά και αναφορικά με την πελατειακή σχέση και την εμπειρία από τη χρήση των προϊόντων. Εκτός από την καταγραφή των μετρήσεων NPS (Net Promoter Score), τις Βαθμολογίες Ικανοποίησης και Προσπάθειας των Πελατών, καθιερώσαμε μια διαδικασία

επανάκλησης πελατών με υψηλό επίπεδο δυσαρέσκειας (detractors) προκειμένου να εμβαθύνουμε στο θέμα που τους απασχολεί και να εντοπίσουμε περαιτέρω προβληματικά σημεία στην Εμπειρία Πελάτη (CX). Τα βελτιωτικά μέτρα που έλαβε η εταιρεία για τη διαχείριση του «ταξιδιού του πελάτη» βοήθησαν να αυξηθεί η ικανοποίηση και να μειωθεί η προσπάθεια που καταβάλλεται από πλευράς πελάτη.

- Η ομάδα των **Customer Experience Ambassadors** συνέχισε να συμμετέχει ενεργά στη διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης προϊόντων, εκπροσωπώντας αποτελεσματικά τους πελάτες. Με 1.300 συμμετοχές σε δοκιμές νέων υπηρεσιών (Friendly User Tests) και εργαστήρια σχεδιασμού, οι ταλαντούχοι Ambassadors συνέβαλαν στη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών από τη χρήση 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 90 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 2022, αυξήθηκε ο αριθμός των μοναδικών χρηστών (πελατών) που επωφελήθηκαν από προσφορές COSMOTE DEALS for YOU ενώ προστέθηκαν περισσότερες συνεργασίες που οδήγησαν στην αύξηση των προνομίων που προσφέρονται στους πελάτες της COSMOTE.

- Το 2022, τα **προσωποποιημένα δώρα επικοινωνίας** και τα **δώρα ανάκτησης** προς τους πελάτες του Ομίλου προσφέρθηκαν είτε μέσω εκστρατειών, είτε μέσω της εφαρμογής My COSMOTE app ή από τους

εκπροσώπους της εξυπηρέτησης πελατών. Με αυτή την πρωτοβουλία, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να διευκολύνει τις ανάγκες των πελατών για διαρκή επικοινωνία και να επιβραβεύσει την αφοσίωσή τους. Η **COSMOTE επιβράβευσε τους πελάτες της** προσφέροντας, σε διάφορες περιπτώσεις, **δωρεάν GB** όπως στην επέτειο συμβολαίου ή κατά την ανανέωση του συμβολαίου κ.α. 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. Με στόχο την υποστήριξη των πελατών ακόμη και σε δύσκολες στιγμές, τα δώρα επικοινωνίας προσφέρθηκαν σε περίπου 300.000 πελάτες που επλήγησαν από φυσικές καταστροφές.

Διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων

Η δέσμευση του Ομίλου 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 διατεμαστική διαχείριση (end-to-end management) των παραπόνων στον μικρότερο δυνατό χρόνο. Το 2022, 66% των παραπόνων επιλύθηκαν εντός της ίδιας ημέρας. 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_mou («Αστο πάνω μου»), ο

Όμιλος θέτει ως απόλυτη προτεραιότητά να προσφέρει 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). Κατανοώντας τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών, ο Όμιλος ανταποκρίθηκε με ευελιξία και διορατικότητα και προσέφερε υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση, προκειμένου να κάνει την καθημερινότητά τους καλύτερη. Έδωσε λύσεις με την πρώτη επαφή (FCR- First Contact Resolution) και όταν αυτό δεν επαρκούσε, δεσμεύθηκε να αναλάβει, με υπευθυνότητα και συνέπεια, την παρακολούθηση του αιτήματός και να διασφαλίσει την επίλυσή του, επιτυγχάνοντας έτσι λιγότερα παράπονα και περισσότερους ενθουσιασμένους και πιστούς πελάτες.

Το 2022, η Εξυπηρέτηση Πελατών της COSMOTE αντιμετώπισε αποτελεσματικά τα αιτήματα των πελατών που αφορούσαν υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και συνδρομητικής 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 My COSMOTE 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.
- **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 Home Connect:** 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 Home Connect αναπτύσσεται συνεχώς για να παρέχει τεχνολογικά προηγμένη στήριξη στους πελάτες και τις κορυφαίες λύσεις σε θέματα συνδεσιμότητας και πλεγματικών δικτύων.

- **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 κιάλας 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 των εταιρειών του Ομίλου (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn κτλ.)
- **Just Digital:** Εκπρόσωπος της Εξυπηρέτησης Πελατών στέλνει στους

πελάτες γραπτό μήνυμα (SMS) το οποίο περιέχει έναν σύνδεσμο και μια σύντομη περιγραφή της ενέργειας αυτοεξυπηρέτησης που πρέπει να εκτελέσουν. Επιλέγοντας τον σύνδεσμο μεταφέρονται στην ιστοσελίδα ή την εφαρμογή, όπου μπορούν να ολοκληρώσουν το αίτημά τους. Περισσότερες από 180 περιπτώσεις χρήσεις είναι ήδη διαθέσιμες.

- **Voice Of Customer Journey:** οι πληροφορίες που συλλέγονται από τις επαφές που πραγματοποιεί ειδική ομάδα με τους δυσαρεστημένους πελάτες (detractors), βοηθούν στον προσδιορισμό των απαιτήσεων, των αναγκών, των προσδοκιών και των προτιμήσεων των πελατών. Εξετάζοντας τα υφιστάμενα ταξίδια VOC των πελατών, δίνεται έμφαση στις σχέσεις με τους πελάτες και στη δυνατότητα προσδιορισμού των βασικών παραγόντων που οδηγούν στην απόκτηση, την ικανοποίηση, την αφοσίωση και τη διατήρηση τους και, κατά συνέπεια, στην επέκταση των δραστηριοτήτων και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΛΛΑΔΑ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2022

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 marketing και εμπειρίας πελάτη (omni-channel Customer Experience CX), συμβάλλοντας στη βελτιωμένη εμπειρία πελάτη μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ψηφιακών καναλιών. Το 2022, καταγράφηκαν περισσότερες από 30 περιπτώσεις αυτοεξυπηρέτησης.

AI Chatbox

Ανάπτυξη εφαρμογής ψηφιακού βοηθού που συνομιλεί online με τους πελάτες του Ομίλου μέσω δωρεάν λειτουργίας chat και τους εκπαιδεύει να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες της εφαρμογής My COSMOTE App και της ιστοσελίδας της εταιρείας. Το 2022, καταγράφηκαν περισσότερες από 120 περιπτώσεις αυτοεξυπηρέτησης (οδηγίες, deep links, ενσωματώσεις backend, κτλ.)

Μηχανισμός Επαλήθευσης Επίλυσης Βλάβης (RVM - Resolution Verification Mechanism)

Ενίσχυση του μηχανισμού για την παρακολούθηση της απόδοσης μιας γραμμής σταθερής τηλεφωνίας ώστε να εντοπίζει τυχόν παρατυπίες και να ενεργοποιεί προληπτικές ενέργειες, όχι μόνο στις περιπτώσεις διαχείρισης βλαβών αλλά και στις ενεργοποιήσεις συνδέσεων.

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 2022, η playlist COSMOTE Hints & Tips προβλήθηκε περισσότερες από 1,25 εκατ. φορές.

Digital On Boarding

Εμπλουτισμένη με νέους τύπους εντολών, η λειτουργία 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 πλήρως ψηφιακή εμπειρία. Το 2022, η χρήση αυτής της λειτουργίας έφτασε το 70% του συνολικού αριθμού των αιτήσεων.

**ΡΟΥΜΑΝΙΑ**

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2022



Το 2022, η Telekom Mobile συνέχισε να τηρεί την υπόσχεσή της και να προσαρμόζει τις προσφορές της στις επιθυμίες των πελατών - «Κινητή τηλεφωνία όπως την θέλετε. Απλή και δίκαιη» (Mobile as you want it, simple and fair). Έτσι, κατά την περίοδο των διακοπών, η εταιρεία προσέφερε μια μεγάλη γκάμα κινητών συσκευών smartphone, οι οποίες είτε συμπεριλαμβάνονταν στην τιμή του συνδρομητικού συμβολαίου είτε προσφέρονταν σε χαμηλές τιμές που ξεκινούσαν από €1 το μήνα.

Προκειμένου να βρίσκονται πιο κοντά στα αγαπημένα τους πρόσωπα, η Telekom Mobile προσέφερε στους πελάτες της smartphone τα οποία ήταν διαθέσιμα μαζί με τις συνδρομές Nelimitat 7, 9, 14 ή 18, με απεριόριστες παροχές στη Ρουμανία (internet, λεπτά ομιλίας, μηνύματα) και υπηρεσίες περιαγωγής στις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Η επικοινωνιακή εκστρατεία έτρεξε με το σύνθημα «Πώς είσαι;», ενθαρρύνοντας τους Ρουμάνους να έρθουν πιο κοντά στα αγαπημένα τους πρόσωπα και να βεβαιώνονται ότι είναι καλά.

Η εταιρεία συνέχισε την προσέγγιση που ξεκίνησε πέρυσι: παροχή των ίδιων συνδρομών για οικιακούς (B2C) και εταιρικούς (B2B) πελάτες.

Έρευνες Πελατών

Το 2022 πραγματοποιήθηκε πλήθος ερευνών ικανοποίησης πελατών με στόχο τη συλλογή απόψεων και σχολίων (feedback) σχετικά με τις σχέσεις των πελατών, τα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης στα σημεία επαφής της COSMOTE.

Το 2022, η COSMOTE συνέχισε να βελτιώνει το πρόγραμμα «Voice of The Customer» με τη χρήση της πλατφόρμας ερευνών που καταγράφει τα σχόλια των πελατών έπειτα από συναλλαγές με τα τηλεφωνικά κέντρα, τα καταστήματα καθώς και τα «ταξίδια των πελατών» για τη λήψη τεχνικής εξυπηρέτησης, καθώς και τα σχόλια αναφορικά με την πελατειακή σχέση και την εμπειρία από τη χρήση των προϊόντων. Εκτός από τις βαθμολογίες ικανοποίησης και προσπάθειας των πελατών, το Net Promoter Score (NPS) κατέστη ο κοινός βασικός δείκτης επίδοσης (KPI) για όλες τις έρευνες, ενώ η επισήμανση των σχολίων των πελατών διευκολύνει την ανάληψη σχετικών δράσεων.

Ενδεικτικά, το 2022, οι εταιρείες του Ομίλου διατήρησαν υψηλές βαθμολογίες στον Δείκτη Αφοσίωσης TRI*M Loyalty Index¹, που υποδηλώνει δυνατή αφοσίωση πελάτη. Επιπλέον, 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».

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Πελατών για το 2022², 85% των πελατών στην Ελλάδα αξιολόγησαν τη συνολική απόδοση της εταιρείας ως «Εξαιρετική, Πολύ Καλή ή Καλή». Το 2022, με βάση την πλατφόρμα Voice of the Customer, το 81% των πελατών που αλληλεπίδρασαν με την Telekom Romania Mobile έμειναν πολύ ευχαριστημένοι (κατηγορία «Promoters»), σημειώνοντας αύξηση κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Παράλληλα, το 81% των πελατών που αλληλεπίδρασαν με την Telekom ανέφερε ότι έλυσε το πρόβλημά τους κατά την πρώτη αλληλεπίδραση.

Ως προς το αν η εταιρεία κάνει τους πελάτες να αισθάνονται ότι βρίσκονται σε καλά χέρια, το 83% των πελατών στην Ελλάδα υπέβαλε θετική αξιολόγηση.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2022²

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΩΣ «ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗΣ, ΠΟΛΥ ΚΑΛΗΣ Η ΚΑΛΗΣ».

ΕΛΛΑΔΑ

85%

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

81%

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΑΝΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΝΑ ΑΙΣΘΑΝΟΝΤΑΙ ΟΤΙ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ **ΣΕ ΚΑΛΑ ΧΕΡΙΑ**

ΕΛΛΑΔΑ

83%

ΒΡΑΒΕΙΑ 2022

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΕΛΑΒΕ:



ΧΡΥΣΟ ΒΡΑΒΕΙΟ

στα Sales Excellence Awards στην κατηγορία των Τηλεπωλήσεων (13888: One - Stop - Shop).

ΧΡΥΣΟ ΒΡΑΒΕΙΟ

στα IMPACT BITE Awards στην κατηγορία Best Telecom Application για το My COSMOTE App.

ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

στις κατηγορίες Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη και Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών

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 2022. Αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης και αξιολόγηση της εμπιστοσύνης του πελάτη.

- 2.3.1 Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά
- 2.3.2 Ψηφιακή Ένταξη για Όλους
- 2.3.3 Κοινωνικές Δράσεις
- 2.3.4 Εθελοντισμός Εργαζομένων

Δέσμευση για την Κοινωνία

€3,69 εκατ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟ 2022

8,2 εκατ.

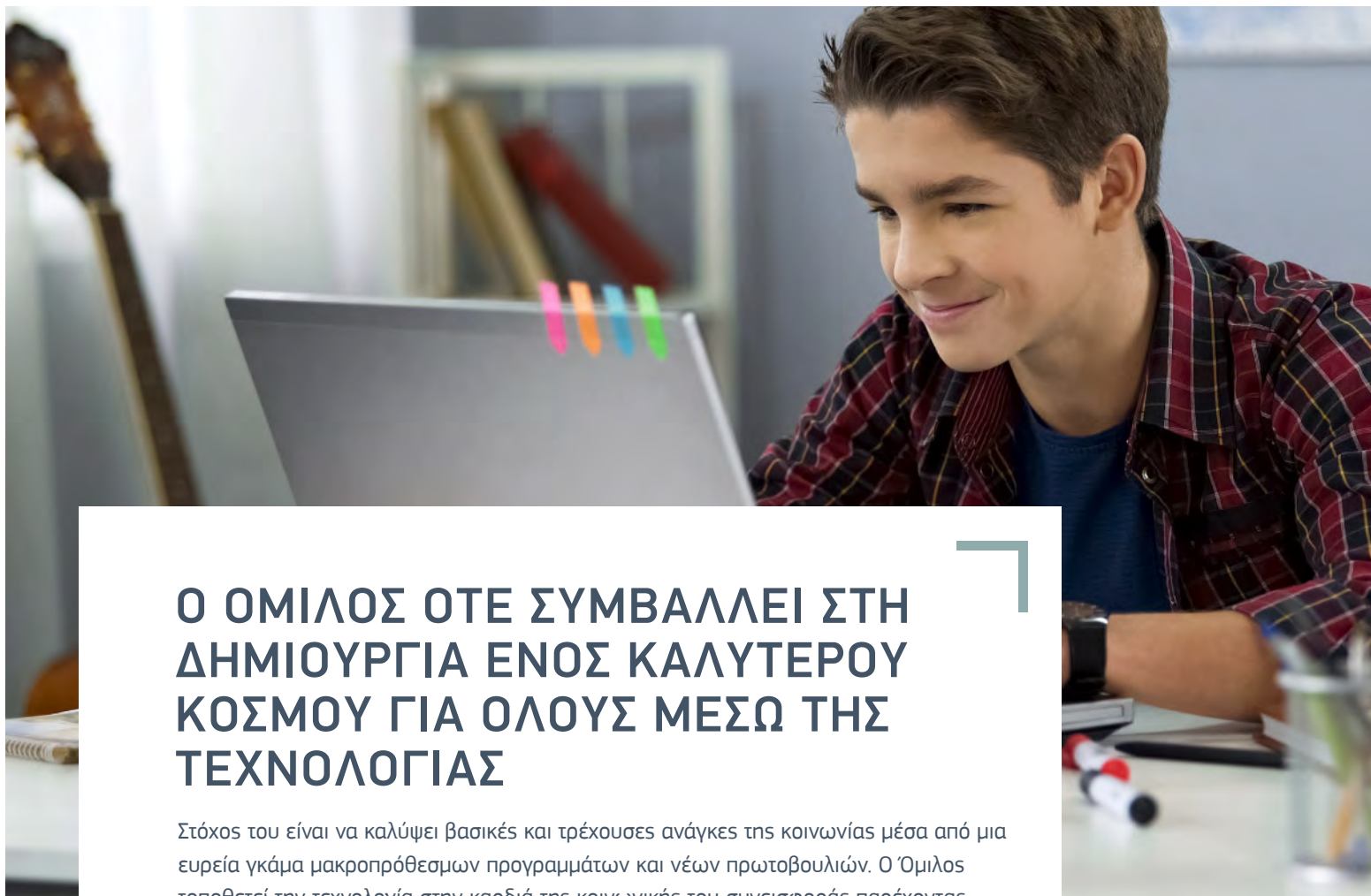
ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ

6,7 εκατ.

ΑΠΟ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ
ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ



2.3.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΟΣ ΚΑΛΥΤΕΡΟΥ ΚΟΣΜΟΥ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Στόχος του είναι να καλύψει βασικές και τρέχουσες ανάγκες της κοινωνίας μέσα από μια ευρεία γκάμα μακροπρόθεσμων προγραμμάτων και νέων πρωτοβουλιών. Ο Όμιλος τοποθετεί την τεχνολογία στην καρδιά της κοινωνικής του συνεισφοράς παρέχοντας σημαντικά εργαλεία για την ανάπτυξη μιας ψηφιακής κοινωνίας ίσων ευκαιριών και χωρίς αποκλεισμούς, 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 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

Διαχείριση και Επίβλεψη Κοινωνικών Προγραμμάτων

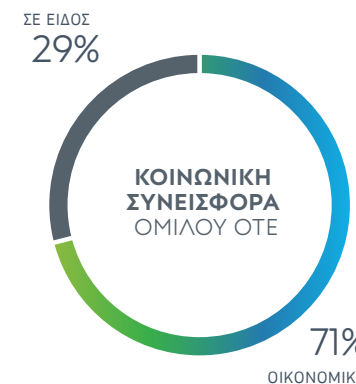
Ο Όμιλος ΟΤΕ αναπτύσσει συστηματικά εσωτερικούς μηχανισμούς και διαδικασίες με στόχο τη βέλτιστη διαχείριση όλων των προγραμμάτων και πρωτοβουλιών κοινωνικής συνεισφοράς που υλοποιεί. Ενδεικτικά:

- 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 προγράμματα.
- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος εγκρίνει το σύνολο των κοινωνικών χορηγήσεων και δωρεών, μετά την αναθεώρηση και έγκριση τους από την Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ και τον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ (στην Ελλάδα) ή τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τον Γενικό Διευθυντή Ανθρωπίνου Δυναμικού και Νομικών και Εξωτερικών Υποθέσεων (στη Ρουμανία).
- Έχει καθιερωθεί συστηματικός διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Με βασικό γνώμονα την κάλυψη των αναγκών τους, προτείνονται νέες κοινωνικές πρωτοβουλίες ενώ συλλέγονται δεδομένα προκειμένου να υπολογιστεί και να ελεγχθεί ο αντίκτυπος των προγραμμάτων του Ομίλου στην κοινωνία.

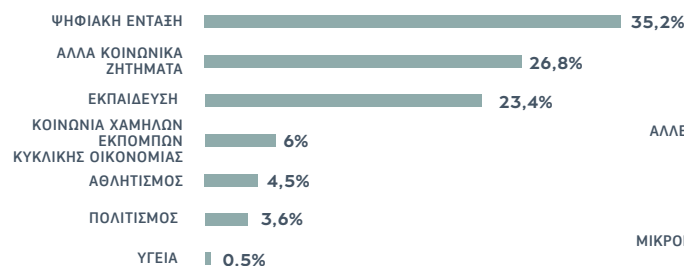
Η αξιολόγηση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου ΟΤΕ βασίζεται στο μοντέλο του Business for Societal Impact (πρώην LBG) για τη μέτρηση των κοινωνικών προγραμμάτων σε επίπεδο συνεισφοράς (inputs), παραγόμενων ωφελειών (outputs) και επιπτώσεων (impacts). Το μοντέλο αυτό είναι συμβατό με διεθνείς δείκτες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

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 τη συνεισφορά του προς την κοινωνία και να βελτιώνει τον σχεδιασμό των μελλοντικών δράσεών του.

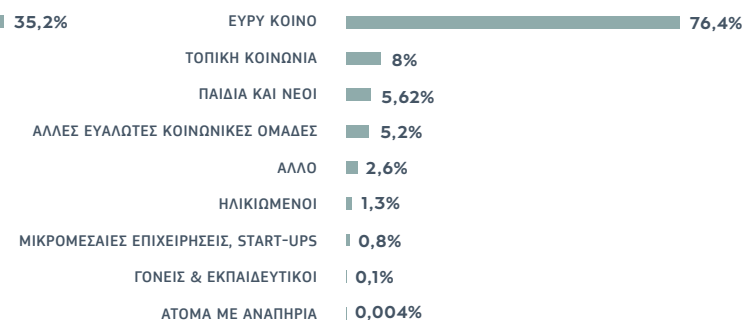
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ 2022



ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟ



* Συμπερ. του κόστους για την υλοποίηση των δράσεων και της εθελοντικής συμμετοχής εργαζομένων εν ώρα εργασίας

2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Ο Όμιλος στηρίζει τη μετάβαση προς μια ψηφιακή κοινωνία ίσων ευκαιριών και χωρίς αποκλεισμούς, 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 επωφεληθεί από τις ευκαιρίες του σήμερα και να οικοδομήσει ένα καλύτερο και πιο βιώσιμο μέλλον.

Ο Όμιλος δεσμεύεται να καταστήσει δυνατή την ψηφιακή ένταξη για όλους, παρέχοντας ψηφιακές δεξιότητες και μέσα, ενώ παράλληλα προωθεί την υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας. Πιο συγκεκριμένα, η προσέγγιση του Ομίλου για την ψηφιακή ένταξη όλων των κοινωνικών ομάδων 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 εκπτώσεων 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) στα ελληνικά σχολεία, τα τελευταία 8 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 200.000 παιδιών και δασκάλων.

Πρωτοβουλίες και Σημαντικότερα Επιτεύγματα:

- **Πανελλήνιος Διαγωνισμός Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για μαθητές όλων των σχολικών βαθμίδων (νηπιαγωγείο, δημοτικό, γυμνάσιο, λύκειο).** Το 2022, έπειτα από δύο χρόνια περιορισμών λόγω της πανδημίας, 986 ομάδες μαθητών συγκεντρώθηκαν για να συμμετάσχουν στον Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής 2022. Υπό το θέμα «Πρωτογενής Τομέας – Αγροτική Παραγωγή», οι ομάδες παρουσίασαν καινοτόμες ιδέες και ποικίλες ρομποτικές λύσεις, ανά διαγωνιστική κατηγορία, κατά τη διάρκεια των Περιφερειακών Αγώνων και του Πανελλήνιου Τελικού Διαγωνισμού, τους οποίους παρακολούθησαν 5.500 άτομα. Τα τελευταία 8 χρόνια, στους διαγωνισμούς έχουν συμμετάσχει πάνω από 30.000 μαθητές.
- **Σεμινάρια κατάρτισης εκπαιδευτών-προπονητών:** Στο πλαίσιο των Πανελλήνιων Διαγωνισμών Εκπαιδευτικής Ρομποτικής

πραγματοποιήθηκαν ειδικά εργαστήρια και 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 8 χρόνια, έχουν εκπαιδευτεί πάνω από 8.500 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 8 χρόνια, η COSMOTE έχει προσφέρει περίπου 850 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 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 σχετικά σεμινάρια κατάρτισης για τους εκπαιδευτικούς, προκειμένου να διδάξουν μαθήματα μηχανικής στους μαθητές. Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2020 και ολοκληρώθηκε το 2022 λόγω της πανδημίας COVID-19, με τη συμμετοχή και κατάρτιση περισσότερων από 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 2022, τα εκπαιδευτικά σεμινάρια STEM διεξάχθηκαν διαδικτυακά και δια ζώσης, και επικεντρώθηκαν στον προγραμματισμό και τη σύνθεση κωδίκων (coding) με τη χρήση των προγραμμάτων Scratch Junior και Scratch 3.0. Συνολικά, 650 άτομα έλαβαν μέρος στα προαναφερθέντα προγράμματα.

- **Ταινίες σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική-STEM:** Σε παραγωγή της COSMOTE, δημιουργήθηκε η πρώτη ταινία μυθοπλασίας «**ROBOGIRL**» και το πρώτο ντοκιμαντέρ «**THE REAL ROBOKIDS**» σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική στην Ελλάδα. Οι ταινίες, που έχουν προβληθεί πάνω από 7 εκατομμύρια φορές, είναι διαθέσιμες στο κανάλι της COSMOTE στο YouTube.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ



Το 2022, το Μουσείο προσέφερε δια ζώσης και διαδικτυακά εκπαιδευτικά προγράμματα για σχολικές ομάδες και οικογένειες. Τα προγράμματα του Μουσείου που απευθύνονταν σε σχολικές ομάδες περιελάμβαναν **ξεναγήσεις, προγράμματα STEM, καλλιτεχνικά εργαστήρια και ενημερωτικές εκδηλώσεις σχετικά με την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο**. Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, το Μουσείο πραγματοποίησε διαδικτυακά καλλιτεχνικά εργαστήρια για δημοτικά σχολεία που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές της Ελλάδας, και αφορούσαν τα σημαντικά ζητήματα της ανακύκλωσης και της προστασίας του περιβάλλοντος. Για τις **οικογένειες**, το Μουσείο προσέφερε **καλλιτεχνικά εργαστήρια, εκπαιδευτικές 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 εκπαιδευτικά **video on demand**, τα οποία οι επισκέπτες μπορούσαν να κατεβάσουν και να παρακολουθήσουν όπου κι αν βρίσκονται.

Το 2022, **5.798 άτομα** πήραν μέρος στα εκπαιδευτικά προγράμματα και τις ξεναγήσεις του Μουσείου, είτε ψηφιακά είτε δια ζώσης στις εγκαταστάσεις του Μουσείου, και **πραγματοποιήθηκαν συνολικά 170 εκπαιδευτικά προγράμματα** για σχολεία, οικογένειες 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 μέσω του προγράμματος **#GrowYourBusiness**.

Από το 2017, η πρωτοβουλία **#GrowYourBusiness** έχει γίνει πολύ δημοφιλής εντός της επιχειρηματικής κοινότητας και προσελκύει χιλιάδες συμμετέχοντες και επαγγελματίες από διάφορους επιχειρηματικούς κλάδους και από πόλεις όλης της Ελλάδας, οι οποίοι λαμβάνουν μέρος σε ημερίδες και εργαστήρια.

Το 2021, η COSMOTE μετέφερε το **#GrowYourBusiness** στο ψηφιακό περιβάλλον, προσφέροντας σε όλους τη δυνατότητα να συμμετέχουν μέσω υπολογιστή ή smartphone, ο καθένας με τον δικό του ρυθμό, στη σειρά δωρεάν διαδικτυακών 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



>59.000 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΑΝΕΠΤΥΞΑΝ ΚΑΙΝΟΥΡΙΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

που, με τη χρήση τεχνολογίας, θα βοηθήσουν στην ανάπτυξη της επιχείρησής τους.

Παράλληλα, μετά από κάθε διαδικτυακό σεμινάριο ακολουθούσε ένα Live Q&A Session, όπου οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν **ειδικούς σε τομείς σχετικούς με την εκάστοτε θεματολογία**, οι οποίοι απάντησαν στις ερωτήσεις τους και τους καθοδήγησαν προσφέροντάς τους πρακτικές συμβουλές. Τα παρακάτω ψηφιακά διαδικτυακά σεμινάρια ανέβηκαν στο κανάλι της COSMOTE στο YouTube κατά τη διάρκεια του προγράμματος (το πιο πρόσφατο σεμινάριο **ξεκίνησε τον Ιανουάριο 2023**):

- Ψηφιακή Παρουσία
- Digital Marketing

- Ηλεκτρονικό Εμπόριο
- Απομακρυσμένη Συνεργασία
- Ψηφιακές Λύσεις Οργάνωσης Επιχείρησης

Πάνω από 59.000 επιχειρήσεις και εργαζόμενοι ανέπτυξαν καινούριες δεξιότητες στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών, αντικατοπτρίζοντας την υψηλή αποδοχή των εκπαιδευτικών σεμιναρίων από την επιχειρηματική κοινότητα.

Τον Οκτώβριο του 2022 ξεκίνησε η τρέχουσα φάση της πρωτοβουλίας. Το Πρόγραμμα Πιστοποίησης **#GrowYourBusiness** είναι ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα που σχεδιάστηκε από την COSMOTE σε συνεργασία με το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΟΠΑ). Για πρώτη φορά, αυτό το νέο δωρεάν πρόγραμμα κατάρτισης προσφέρει στις ελληνικές μικρομεσαίες και πολύ μικρές επιχειρήσεις την ευκαιρία να αποκτήσουν Πιστοποιητικό Κατάρτισης από το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (ΚΕΒΙΔΙΜ) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε όλες τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις, τους εργαζομένους τους και σε όλους όσους θέλουν να αναπτύξουν τις ψηφιακές και επιχειρηματικές τους δεξιότητες καθώς και να ενισχύσουν την προσωπική και επαγγελματική τους εξέλιξη.

Το Πρόγραμμα Πιστοποίησης **#GrowYourBusiness** είναι δωρεάν και διεξάγεται αποκλειστικά online. Αποτελείται από 10 θεματικές ενότητες, οι οποίες αθροίζουν συνολικά 118 ώρες διδασκαλίας από έγκριτους καθηγητές πανεπιστημίου, και επικεντρώνονται σε ψηφιακές δεξιότητες σε διάφορους τομείς λειτουργίας των επιχειρήσεων. Οι ενότητες περιλαμβάνουν: Digital Skills I & II, Ανάπτυξη eCommerce Plan, Logistics & Pricing, Σχεδιασμός Digital Marketing Plan, Social Media, Search Engines, Content Marketing, ERP & CRM και Analytics, IoT & AI. Η πρώτη ενότητα του προγράμματος ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2022, ενώ το πρόγραμμα αναμένεται να ολοκληρωθεί τον Ιούλιο του 2023. Οι συμμετέχοντες που παρακολούθησαν όλες τις ενότητες θα λάβουν πιστοποιητικό κατάρτισης από το ΚΕΒΙΔΙΜ του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Τέλος, σε συνεργασία με τον τηλεοπτικό σταθμό ANT1, κατά τη διάρκεια του βραδινού δελτίου ειδήσεων του καναλιού, εκπρόσωποι μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που είναι πελάτες της COSMOTE μοιράστηκαν τις δικές τους επιτυχίες, αναδεικνύοντας τον τρόπο με τον οποίο τα ψηφιακά εργαλεία και οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν στην ανάπτυξη της επιχείρησής τους.



ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΑΣΦΑΛΕΣ ΑΓΓΙΓΜΑ» ΤΗΣ ΜΚΟ ΕΛΙΖΑ



Υποστήριξη για την έναρξη λειτουργίας της Γραμμής «ΕΛΙΖΑ 10454»

Το 2022, η COSMOTE στάθηκε αρωγός στο Σωματείο ΕΛΙΖΑ προκειμένου να θέσει σε λειτουργία τη γραμμή υποστήριξης «ΕΛΙΖΑ 10454», η οποία προσφέρει εξειδικευμένη στήριξη και καθοδήγηση σε γονείς, εκπαιδευτικούς και εργαζόμενους που βρίσκονται κοντά σε παιδιά, που αντιλαμβάνονται ή υποψιάζονται ότι ένα παιδί παραμελείται ή/και κακοποιείται ψυχικά και σωματικά. Στους καλούντες προσφέρεται στήριξη και ενθάρρυνση για τη διερεύνηση ενός περιστατικού αλλά και καθοδήγηση σχετικά με διαδικαστικά νομικά ζητήματα, για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να υποβάλουν την αναφορά τους για κάποιο περιστατικό με υποψία παραμέλησης ή/και κακοποίησης παιδιού.

Το «Ασφαλές Άγγιγμα» είναι ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα εθνικής εμβέλειας του Σωματείου ΕΛΙΖΑ για την πρόληψη της σεξουαλικής κακοποίησης για παιδιά 5-9 ετών. Το 2021, η COSMOTE υποστήριξε την ψηφιοποίηση του προγράμματος, η οποία οδήγησε στη δημιουργία ψηφιακής πλατφόρμας που περιλαμβάνει ενημερωτικό και εκπαιδευτικό υλικό με στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού. Το 2022, 389 δάσκαλοι και 590 γονείς εγγράφηκαν στο πρόγραμμα και παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό υλικό που είναι διαθέσιμο στην ψηφιακή πλατφόρμα.

ΥΠΟΤΡΟΦΙΕΣ TELEKOM ROMANIA MOBILE



Η Telekom Romania Mobile συνέχισε να παρέχει στήριξη στους φοιτητές προκηρύσσοντας την υποβολή αιτήσεων για τη χορήγηση υποτροφίας για το έτος 2022-2023. **Δέκα φοιτητές** με εξαιρετικές ακαδημαϊκές επιδόσεις σε μαθήματα STEM και εντυπωσιακή προσήλωση σε εξωσχολικές και εθελοντικές δραστηριότητες λαμβάνουν **μηνιαία υποτροφία** αξίας 3.000 RON (περίπου €600), κατά το εξάμηνο από τον Ιανουάριο έως τον Ιούνιο του 2023.

Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2010 και με την πάροδο των χρόνων έχει σπηρίξει εξαιρετικούς φοιτητές με άριστες ακαδημαϊκές επιδόσεις. Έως σήμερα, η Telekom Romania Mobile έχει παράσχει οικονομική υποστήριξη σε 120 υποτρόφους οι οποίοι φοιτούν σε αναγνωρισμένα πανεπιστήμια της Ρουμανίας.

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ



Άτομα με Αναπηρία



€630.437 έκπτωση σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας για άτομα με αναπηρία στην Ελλάδα.

6.378 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 άνεργους 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.

WHATSUPIA - Δωρεάν Data στο Πανεπιστήμιο:

Η υπηρεσία προσφέρει δωρεάν data στους συνδρομητές What's Up Student, κατά την παραμονή τους στους χώρους του πανεπιστημίου. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής What's Up, ενεργοποιείται με βάση τα δεδομένα θέσης όπως προκύπτουν από την ενεργοποίηση του GPS της συσκευής και προσφέρεται σε 140 σημεία και 64 πόλεις πανελλαδικά. Από την έναρξη της λειτουργίας της τον Νοέμβριο του 2022, υπολογίζεται ότι περίπου 60.000 χρήστες έχουν επωφεληθεί από την υπηρεσία, απολαμβάνοντας δωρεάν data κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στους χώρους της Σχολής τους.

ΑΛΛΕΣ ΕΥΑΛΩΤΕΣ ΟΜΑΔΕΣ



Προσφέρεται ειδική έκπτωση στις κλήσεις που πραγματοποιούνται από τα καρτοτηλέφωνα των Σωφρονιστικών Ιδρυμάτων στην Ελλάδα, πέραν των 3.000 καρτών προπληρωμένου χρόνου ομιλίας συνολικής αξίας μεγαλύτερη των €120.000 που δωρήθηκαν το 2022 στους κρατούμενους των Σωφρονιστικών Ιδρυμάτων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ II»

Η COSMOTE και ο Γερμανός στήριξαν ενεργά το πρόγραμμα «Ψηφιακή Μέριμνα II», το οποίο προσέφερε επιδότηση 200 € σε δασκάλους, μαθητές και φοιτητές από πυρόπληκτες περιοχές της χώρας, 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 Γερμανός πήραν δωρεάν 12GB COSMOTE Mobile Internet για έναν χρόνο. 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 σχολεία και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις. **Παραπάνω από 854 Η/Υ** έχουν δοθεί σε **περισσότερα από 745 σχολεία** μέσω του «Προγράμματος Επαναδιάθεσης Η/Υ» που υλοποιείται για 16η συνεχόμενη χρονιά. 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



3.445.681

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ 112

από τις οποίες

132.399

ΠΡΩΘΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟΥΣ ΕΘΝΙΚΟΥΣ ΑΡΙΘΜΟΥΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ 100, 199, 166, 108, 197 ΚΑΙ 1056

ΚΑΛΥΨΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ



Το 2022, η COSMOTE συνέχισε να ενεργεί γρήγορα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και **διευκόλυνε την επικοινωνία των πελατών κατά τη διάρκεια κρίσιμων συμβάντων και καταστροφών**. Μετά τον πόλεμο στην Ουκρανία, τις πυρκαγιές, τους σεισμούς και τις ακραίες καιρικές συνθήκες, όπως το χιόνι ή τις πλημμύρες, δημιουργήθηκαν προσωρινές πρωτοβουλίες για να βοηθηθούν οι πελάτες να επικοινωνούν και να χρησιμοποιούν το mobile internet, όπως:

- Ενεργοποίηση δωρεάν κλήσεων και GB mobile internet στα κινητά τηλέφωνα των πληγέντων πελατών.
- Αναβολή της αναστολής των υπηρεσιών (κινητής, σταθερής και τηλεόρασης) λόγω ανεξόφλητων λογαριασμών & επανασύνδεση τυχόν ανασταλμένων υπηρεσιών.

- Αντικατάσταση κατεστραμμένου εξοπλισμού διαδικτύου και τηλεόρασης.

Εντός του έτους:

- Λόγω πολέμου, η COSMOTE παρείχε δωρεάν διεθνείς κλήσεις από την Ελλάδα προς την Ουκρανία και δωρεάν πακέτα περιαγωγής σε πελάτες που βρίσκονταν στην Ουκρανία από 24/2 έως 30/5.
- Οι πελάτες στην Ελλάδα που επλήγησαν από πυρκαγιές (Πελοπόννησος, Σάμος, Εύβοια, Αττική, Μέγαρα, Λέσβος, Έβρος, Θάσος, Πέραμος) και ακραία καιρικά φαινόμενα (Κρήτη, Αττική, Εύβοια, Κάλυμνος, Σκύρος) έλαβαν τις παραπάνω παροχές.

Παράλληλα, οι τεχνικές ομάδες του Ομίλου ΟΤΕ εργάστηκαν εντατικά για την αποκατάσταση των τεχνικών προβλημάτων που προκλήθηκαν.

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 κινητής τηλεφωνίας έρχεται να προστεθεί στα εργαλεία που διαθέτει τόσο «Το Χαμόγελο του Παιδιού» όσο 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 ΣΤΗΡΙΞΗΣ



Ο Όμιλος ΟΤΕ συνεχίζει να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υποδομές και οικονομική στήριξη για τη λειτουργία γραμμών στήριξης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και ιδιαίτερα παιδιών σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Ενδεικτικά, ο Όμιλος στηρίζει τη λειτουργία των παρακάτω Γραμμών Στήριξης:

- **SOS 1056, 'Το Χαμόγελο του Παιδιού'** (23 χρόνια υποστήριξης).
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Έκτακτης Ανάγκης 116000** για τα εξαφανισμένα παιδιά, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (13 χρόνια υποστήριξης).
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Υποστήριξης Παιδιών 116111**, «Το Χαμόγελο του Παιδιού».
- **Εθνική Γραμμή για τους Αγνοούμενους Ενήλικες 1017. 197.548 κλήσεις συνολικά.**
- **Συμβουλευτική Γραμμή 11525** «Μαζί για το Παιδί» (12 χρόνια υποστήριξης). **>3.000 κλήσεις.**

ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το 2022, η COSMOTE υποστήριξε μια ευρεία γκάμα δραστηριοτήτων για την ψηφιακή ένταξη των τοπικών κοινοτήτων. Συγκεκριμένα παρείχε 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 της ΜΚΟ «Το Χαμόγελο του Παιδιού». Για περισσότερο από μία δεκαετία, καλύπτει όλες τις τηλεπικοινωνιακές της ανάγκες (σταθερή και κινητή τηλεφωνία, internet, τηλεόραση), τη λειτουργία της Γραμμής Στήριξης «1056», της Ευρωπαϊκής Γραμμής 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 σημαντικό έργο της ΜΚΟ, σε κάθε στάδιο της πρόληψης, της παρέμβασης σε περιστατικά καθώς και της φροντίδας των παιδιών που έχουν πληγεί.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ



Η Telekom Romania Mobile εξασφαλίζει την παροχή κατάλληλου διαδικτυακού περιεχομένου για κάθε ηλικιακή ομάδα μέσω των υπηρεσιών που προσφέρει. 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 στη ρουμανική νομοθεσία και συμμορφώνονται με αυτή. Μια σημαντική πτυχή που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη είναι ότι, σε πολλές περιπτώσεις, τα παιδιά προσαρμόζονται στην τεχνολογία πολύ πιο γρήγορα από τους γονείς τους. Συνεπώς, οι γονείς οφείλουν να είναι καλά ενημερωμένοι σχετικά με τις υπηρεσίες

που επηρεάζονται σημαντικά 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 μια επιτακτική ανάγκη, ειδικά δεδομένου ότι, σύμφωνα με στατιστικές, η συντριπτική πλειονότητα των παιδιών πλοηγείται στο διαδίκτυο χωρίς επίβλεψη, και πολλά απ' αυτά μοιράζονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Με την αναγνώριση και αποδοχή των εν λόγω απειλών, οι γονείς μπορούν να εφαρμόζουν τεχνολογικά μέτρα για την πρόληψή τους και να εκπαιδεύουν τα παιδιά σχετικά με την υπεύθυνη χρήση του διαδικτύου.

EXECUTIVE COALITION FOR CHILDREN

Η Telekom Romania Mobile είναι μέλος του Ομίλου ΟΤΕ και του Ομίλου Deutsche Telekom ο οποίος 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 δεσμεύτηκε ως προς την εφαρμογή μιας σειράς 25 μέτρων για την περαιτέρω ενίσχυση της ασφάλειας των παιδιών στο διαδίκτυο. Αυτά τα μέτρα ισχύουν για κάθε εταιρεία του Ομίλου Deutsche Telekom, συμπεριλαμβανομένης της Telekom Romania Mobile.

ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΥΣ 2022-2023

Δέσμευση της Telekom Romania Mobile είναι να συμβάλει στην αποστολή του Ομίλου για την εξασφάλιση της καθολικής συμμετοχής στην ψηφιακή κοινωνία. Όλοι πρέπει να έχουν πρόσβαση στις πολύπλευρες δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιοποίηση. Στο πλαίσιο αυτό, η Telekom Romania Mobile Communications υλοποίησε την εκστρατεία «Online, being informed is being protected» («Διαδίκτυο: ενημέρωση σημαίνει προστασία») για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου από τα άτομα τρίτης ηλικίας. Στόχος της είναι να προσφέρει εκπαιδευτικά ψηφιακά «χάπια» για ηλικιωμένους: σύντομες βιντεοσκοπημένες οδηγίες που θα δημοσιευτούν στο Youtube, το Facebook και το LinkedIn και θα απευθύνονται σε κοινό ηλικίας άνω των 55 ετών.

Θέματα:

1. Ασφάλεια κωδικών πρόσβασης και δεδομένων (προσωπικές πληροφορίες που μοιράζονται σε άγνωστους ιστότοπους).
2. Κλικ σε συνδέσμους (email, μηνύματα) και ασφαλές downloading.
3. Εντοπισμός και αποφυγή απάτης.
4. Ενημέρωση για τη διαδικτυακή υγεία και ευημερία.
5. Ψευδείς ειδήσεις (fake news).
6. Εξοικείωση με τις δυνατότητες της κινητής τηλεφωνίας (διαμοιρασμός περιεχομένου/ πληροφοριών, δικαιώματα που δίνονται σε εφαρμογές, διαμοιρασμός τοποθεσίας κλπ.)

Επιπλέον, πραγματοποιούνται σεμινάρια με συμμετέχοντες σε μονάδες φροντίδας ηλικιωμένων που ανήκουν στη Γενική Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας και Προστασίας του Παιδιού (DGASPC) στο Βουκουρέστι. Η εκστρατεία σχεδιάστηκε το 2022 και θα υλοποιηθεί μέσω του διαδικτύου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης καθώς και επιτόπου στις μονάδες φροντίδας εντός του 2023.

ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΑ #WHATWEVALUE ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ, ΜΕΡΟΣ ΤΗΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑΣ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΑΣ ΤΗΣ DEUTSCHE TELEKOM



Η Deutsche Telekom δημιούργησε την **#WhatWeValue**, μια παγκόσμια ψηφιακή πλατφόρμα ελεύθερης πρόσβασης στην οποία μπορούν να συνδεθούν κοινωνικά ευαίσθητες κοινότητες της γενιάς Gen Z, να μάθουν από την εμπειρία ατόμων που ηγούνται κοινωνικών δράσεων, να ενισχύσουν τα δικά τους εθελοντικά έργα, να ανακαλύψουν ευκαιρίες και να έχουν πρόσβαση σε πρόσθετη προσωποποιημένη και εξατομικευμένη υποστήριξη από την Telekom. Η πλατφόρμα χρησιμοποιεί την τεχνολογία NFT για να μετατρέψει την ψηφιακή συνδεσιμότητα σε πραγματική αξία.

Η εκστρατεία **#WhatWeValue** υλοποιήθηκε το 2022 στη Ρουμανία και απευθυνόταν σε άτομα με κοινωνικές ευαισθησίες, ηλικίας 18 έως 30 ετών, τα οποία είχαν τη δυνατότητα να παρουσιάσουν τα κοινωνικά τους εγχειρήματα στους τομείς του περιβάλλοντος, της ψυχικής υγείας και ευημερίας, της ευημερίας των ζώων, της μετανάστευσης, της εκπαίδευσης και της ισότητας. Η DT ανέπτυξε μια ειδική

εφαρμογή (whatwevalue.telekom.com) για την καταχώρηση των έργων και τη διαδικασία της ψηφοφορίας.

Κάθε μήνα επιλέγονταν δύο νικητές με βάση τις ψήφους που καταχωρούνταν στην πλατφόρμα. Τον Ιούλιο του 2022, η ένωση Aluzina από τη Ρουμανία κέρδισε την πρώτη θέση και έλαβε οικονομική βοήθεια ύψους €35.000 για την υλοποίηση του έργου της. Στόχος της οργάνωσης είναι η παροχή στήριξης σε μειονεκτούσες κοινωνικές ομάδες, ιδίως μητέρες και παιδιά από ευάλωτες οικογένειες, η εκπαίδευση στις αγροτικές περιοχές και κάθε άλλος σκοπός που δεν μπορεί να αλλάξει τον κόσμο, αλλά μπορεί να αλλάξει τη ζωή κάποιου. Η ομάδα σκοπεύει να κατασκευάσει βιβλιοθήκες σε ορισμένες μειονεκτικές περιοχές της Ρουμανίας. Περισσότεροι από 2,5 εκατ. μοναδικοί θεατές παρακολούθησαν τη ψηφιακή εκστρατεία και περισσότεροι από 417.000 μοναδικοί θεατές επισκέφθηκαν την πλατφόρμα <https://whatwevalue.telekom.com/ro-RO/>.



ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ ΘΕΑΤΕΣ ΤΗΣ
ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΑΣ

>2.500.000

ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ ΘΕΑΤΕΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ
ΠΟΥ ΕΠΙΣΚΕΦΘΗΚΑΝ ΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ

417.000

ΔΩΡΕΑΝ WIFI ΣΕ ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ



Στο πλαίσιο της συνεργασίας της COSMOTE με το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού, παρέχεται δωρεάν WiFi σε σημαντικούς αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία στην Ελλάδα.

Με την επέκταση του μνημονίου συνεργασίας μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών, το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού έχει επιλέξει 25 αρχαιολογικούς χώρους υψηλού πολιτισμικού και ιστορικού ενδιαφέροντος.

Αυτή η συνεργασία 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.

Η COSMOTE ήδη προσφέρει δωρεάν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε 18 χώρους πολιτισμικού ενδιαφέροντος ενώ ταυτόχρονα συνεχίζει τη δημιουργία υποδομών στους υπόλοιπους χώρους, με τη συνολική αξία της επένδυσης να υπερβαίνει τα 3 εκατ. ευρώ.

Το 2022, η COSMOTE επέκτεινε τη διαδικτυακή κάλυψη στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Νέο Αρχαιολογικό Μουσείου Χανίων.
- Αρχαιολογικός Χώρος Ακρωτηρίου (επέκταση κάλυψης).
- Αρχαιολογικός Χώρος Σπιναλόγκας (επέκταση κάλυψης).
- Αρχαιολογικός Χώρος Δήλου (επέκταση κάλυψης).
- Αρχαιολογικός Χώρος Ακρόπολης (επέκταση κάλυψης).

Κατά τη διάρκεια του 2023, 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.
- Νέος Αρχαιολογικός Χώρος Λίνδου.
- Αρχαιολογικός Χώρος Παλαμπίδιου στο Νάυπλιο.
- Αρχαιολογικός Χώρος και Μουσείο Μυστρά.
- Αρχαιολογικός Χώρος Ακρόπολης (επέκταση κάλυψης στην Αρχαία Αγορά).



ΔΩΡΕΑΝ WIFI ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΠΙΝΑΚΟΘΗΚΗ



Πέρα από το δωρεάν WiFi που προσφέρεται στους αρχαιολογικούς χώρους από την COSMOTE, 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 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ παρείχε δωρεάν WiFi στην προσφάτως ανακαινισμένη Εθνική Πινακοθήκη της Αθήνας, η οποία δέχεται περισσότερους από 180.000 επισκέπτες ετησίως.

COSMOTE HISTORY HD



Το COSMOTE HISTORY είναι το πιο δημοφιλές κανάλι ντοκιμαντέρ στην πλατφόρμα της COSMOTE TV, που προάγει την ελληνική ιστορία, τον πολιτισμό, τη θρησκεία και την επιστήμη. Όραμα του Ομίλου είναι το COSMOTE HISTORY να αποτελέσει σημείο αναφοράς για τη ψυχαγωγία και την εκπαίδευση.



Το 2022 ήταν μια ιδιαίτερη χρονιά για την Ελλάδα και το COSMOTE HISTORY συνέβαλε στον εορτασμό των 100 χρόνων από τη Μικρασιατική Καταστροφή με 18 ντοκιμαντέρ και σειρές ντοκιμαντέρ (docuseries) για τα τραγικά γεγονότα της εποχής.

Το κανάλι προσφέρει:

>160 πρωτότυπα ντοκιμαντέρ ή σειρές ντοκιμαντέρ (παραγωγές ΟΤΕ ή συμπαραγωγές).

>1.000 ντοκιμαντέρ καταξιωμένων Ελλήνων και ξένων δημιουργών.

Το παρεχόμενο περιεχόμενο συνίσταται από:

- Παραγωγές COSMOTE TV ή συμπαραγωγές έργων σχετικά με την ελληνική κληρονομιά.
- Ντοκιμαντέρ ξένων εταιρειών παραγωγής και καναλιών, όπως BBC, Arte, A&E, TVF κλπ.
- Ντοκιμαντέρ από μορφωτικά ιδρύματα και άλλους ελληνικούς φορείς, ανεξάρτητους Έλληνες παραγωγούς κλπ.

Ακόμη, στο πλαίσιο της προσπάθειας του Ομίλου να παρέχει εναλλακτικά μέσα εκπαίδευσης, η COSMOTE προσφέρει τα προγράμματα του COSMOTE HISTORY δωρεάν στα σχολεία της χώρας.

2.3.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

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 **18 κοινωφελείς οργανισμούς** που φροντίζουν παιδιά στην Ελλάδα

3 ΦΟΡΕΙΣ

επιλέχθηκαν μετά από εσωτερική ψηφοφορία των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ

~€9,5 εκατ.

έχουν διατεθεί σε **65 ΜΚΟ**, τα τελευταία **22 χρόνια**

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ



Το 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ μαζί με τη μη κερδοσκοπική οργάνωση «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος» συνέβαλε στην αγορά εξοπλισμού για τα παιδιατρικά τμήματα δύο νοσοκομείων στην Ελλάδα.

>€600.000

έχουν διατεθεί για την αγορά ιατρικού εξοπλισμού για **22 παιδιατρικά τμήματα νοσοκομείων** σε όλη την Ελλάδα, τα τελευταία **11 χρόνια**, βοηθώντας έτσι

~100.000

παιδιά το χρόνο..

ΔΩΡΕΕΣ ΜΕΣΩ ΓΡΑΠΤΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ



Η Telekom Romania Mobile στάθηκε αρωγός προς τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και υποστήριξε τις ρουμανικές ΜΚΟ στη συγκέντρωση οικονομικών πόρων, ενεργοποιώντας γραμμές γραπτών μηνυμάτων στις οποίες οι πελάτες μπορούν να στέλνουν μηνύματα και να συνεισφέρουν οικονομικά σε διάφορους ανθρωπιστικούς σκοπούς. Κάθε χρόνο, η εταιρεία παρέχει λειτουργικές υπηρεσίες για την υποστήριξη καλών σκοπών και διευκολύνει την παροχή βοήθειας προς χιλιάδες συνανθρώπους. Οι οργανώσεις που ενδιαφέρονται να αιτηθούν την ενεργοποίηση γραμμής μηνυμάτων για δωρεές, μπορούν να επισκεφθούν τον ιστότοπο www.donatie.ro, τον οποίο διαχειρίζεται η Asociația pentru Relații Comunitare.

ΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε οικονομικά περισσότερες από

78 ΔΡΑΣΕΙΣ

που αφορούν τοπικές κοινότητες στην Ελλάδα, επιδιώκοντας τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων της Περιφέρειας και τη διατήρηση της πολιτιστικής ταυτότητας των περιοχών.

ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΠΙΤΕΛΕΙΟΥ ΣΤΡΑΤΟΥ



Η COSMOTE δώρισε 60 ολοκαίνουργιους φορητούς υπολογιστές αξίας

€38.000

στο Γενικό Επιτελείο Στρατού για την κάλυψη των ακαδημαϊκών αναγκών των πρωτοετών Δοκίμων της Στρατιωτικής Σχολής Ευελπίδων (ΣΣΕ). Η πρωτοβουλία αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο των δράσεων της COSMOTE για την υποστήριξη του έργου των Ελληνικών Ενόπλων Δυνάμεων με την παροχή βασικών τεχνολογικών εργαλείων που εξασφαλίζουν ισότιμη πρόσβαση στην ψηφιακή κοινωνία.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΤΡΟΦΙΩΝ COSMOTE 2022



€508.750

διατέθηκαν το 2022 σε 30 πρωτοετείς φοιτητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες. Επιπλέον, η COSMOTE προσέφερε δωρεάν στους υποτρόφους ένα πλήρες πακέτο τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών, με την παροχή υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, internet καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών τους καθώς και COSMOTE TV.

Συγκεκριμένα, για το ακαδημαϊκό έτος 2021-2022, η COSMOTE προσέφερε **29 υποτροφίες αξίας €15.000 και €18.750** εκ των οποίων:

- 16 υποτροφίες αξίας €15.000 απονεμήθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές που παρακολουθούν 4ετές πρόγραμμα σπουδών.
- 13 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.

Περισσότερα από €7,5 εκατ. έχουν διατεθεί σε **784 φοιτητές ΑΕΙ**, κατά τη διάρκεια των 21 ετών υλοποίησης του προγράμματος.

Στο πλαίσιο της 20ής επετείου του Προγράμματος Υποτροφιών COSMOTE, το καλοκαίρι του 2022, είκοσι (20) επιλεγμένοι υπότροφοι απέκτησαν πολύτιμη εργασιακή εμπειρία στον Όμιλο ΟΤΕ μέσω του προγράμματος αμβιβόμενης πρακτικής άσκησης. Οι εν λόγω φοιτητές είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε απαιτητικά έργα, ενώ έλαβαν λεπτομερή ανατροφοδότηση για την εργασία τους και εμπλούτισαν τις γνώσεις τους σχετικά με τις νέες τεχνολογίες, πραγματοποιώντας την πρακτική τους άσκηση σε διάφορους τομείς δραστηριοποίησης του Ομίλου, όπως το Κέντρο Καινοτομίας Πληροφορικής, το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων, η Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων, οι ΤΠΕ κ.λπ.

>€7,5 εκατ. ΕΧΟΥΝ ΔΙΑΤΕΘΕΙ ΣΕ **784** ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΑΕΙ

ΣΤΑ 21 ΕΤΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

2.3.4 ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Ο ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΜΕΡΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

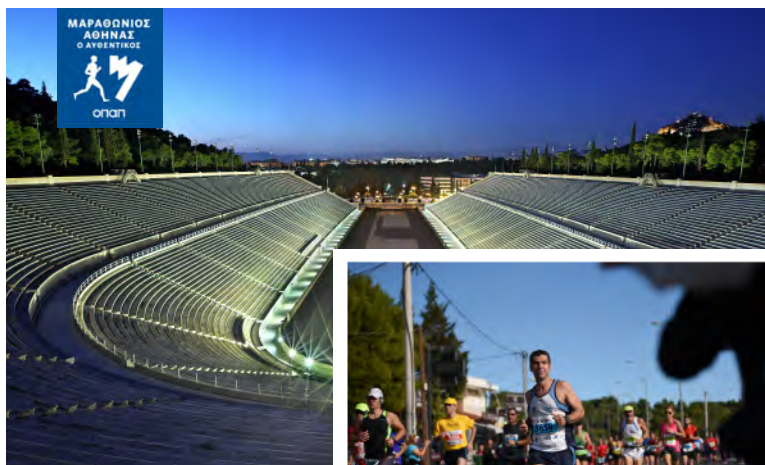
και δίνουν στους εργαζομένους τη δυνατότητα να εκφράσουν ενεργά την αλληλεγγύη τους προς το κοινωνικό σύνολο.



>1.500

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ.

ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΣ ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΣ ΑΘΗΝΑΣ



Το 2022, περισσότεροι από 550 εργαζόμενοι συμμετείχαν στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας στέλνοντας το μήνυμα «Τρέχουμε για ένα καλύτερο μέλλον για όλους». Ο Όμιλος ΟΤΕ ήταν χορηγός των δρομέων και συγκέντρωσε χρήματα ανάλογα με τα χιλιόμετρα που έτρεξαν, με στόχο την υποστήριξη των ακόλουθων ΜΚΟ:

ΕΕΑ Μαργαρίτα: για την αγορά εξοπλισμού για άτομα με νοητική αναπηρία.

Εξέλιξη Ζωής: για την παροχή βοήθειας σε νέους που διαβιούν σε δομές κλειστής παιδικής προστασίας προκειμένου να ενισχύσουν την επαγγελματική τους ταυτότητα και αυτοδυνάμωση.

Emphasis Foundation: για την κάλυψη του κόστους παροχής mobile internet στις 4 κινητές μονάδες στήριξης αστέγων. Η παροχή αυτής της υπηρεσίας μπορεί να καλύψει τις ανάγκες για αναζήτηση εργασίας, πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενημέρωση και ψυχαγωγία περίπου 1.000 άστεγων δικαιούχων ετησίως.



ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ



Εργαζόμενοι απ' όλη την Ελλάδα, σε συνεργασία με την «Τράπεζα Τροφίμων», συγκέντρωσαν τρόφιμα τα οποία διανεμήθηκαν σε συσσίτια και οικογένειες που έχουν ανάγκη. Επίσης, σε συνεργασία με το «Library4all», οι εργαζόμενοι συγκέντρωσαν παιδικά βιβλία για την ενίσχυση των βιβλιοθηκών δημοτικών σχολείων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗΣ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ



Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ διεξάγεται εδώ και 46 χρόνια και ήδη από την έναρξη της λειτουργίας του αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας του Ομίλου. Το 2022, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συγκέντρωσαν συνολικά **1.382 μονάδες αίματος**. Από αυτές, 435 μονάδες τέθηκαν στη διάθεση των εργαζομένων για να καλύψουν τις ανάγκες αυτών και των οικογενειών τους, ενώ οι υπόλοιπες 947 κάλυψαν ανάγκες σε όλη την Ελλάδα.

Από το 1976, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συγκεντρώσει περισσότερες από 33.214 φιάλες αίματος.



1.382

ΜΟΝΑΔΕΣ ΑΙΜΑΤΟΣ ΤΟ 2022

>33.214

ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ 46 ΧΡΟΝΙΑ

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 2022 μέσω μιας εκστρατείας-έκκλησης για δράση, με την COSMOTE να παροτρύνει τους εργαζομένους να επισκεφθούν τα κτίρια της εταιρείας και να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα δωρεάς μυελού των οστών. Το 2022, 60 εργαζόμενοι της COSMOTE έκαναν δωρεά μυελού των οστών. Από την έναρξη της πρωτοβουλίας περισσότεροι από 627 εργαζόμενοι της COSMOTE έχουν δωρίσει μυελό των οστών.



60

ΔΩΡΕΕΣ ΤΟ 2022

>627

ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ

Εταιρική Διακυβέρνηση

1^η 1.480 0

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΠΟΥ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΗΚΕ ΩΣ ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ "WORLD'S MOST ETHICAL COMPANIES"

ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

ΚΑΤΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

Σ' αυτή την ενότητα:

- 3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης
- 3.2 Διοικητικό Συμβούλιο
- 3.3 Επιτροπή Ελέγχου
- 3.4 Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων
- 3.5 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης
- 3.6 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης
- 3.7 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων
- 3.8 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- 3.9 Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
- 3.10 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
- 3.11 Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
- 3.12 Επιχειρησιακή Συνέχεια
- 3.13 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης

3.1 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΜΕΛΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



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 εισηγμένη 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 Διακυβέρνησής του ως ξεχωριστή ενότητα της Ετήσιας Έκθεσης 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 έχουν ενσωματωθεί, 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 το οικονομικό έτος 2022 (που περιλαμβάνεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2022**).

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.1 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΜΕΛΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Επιτροπές

Οι δραστηριότητες του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ 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 (Επιτροπή GRC), η οποία

λειτουργεί σύμφωνα με την απόφαση του Διευθύνοντα Συμβούλου για 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 2022)**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)

**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

**Δημήτριος Γεωργούτσος**

Μέλος

Ανεξάρτητο
Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2019-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.

- Επιτροπή Ελέγχου

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.1 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΜΕΛΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

**Γρηγόριος Ζαριφόπουλος**

Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2021-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική**Daniel Daub**

Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2022-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική**Melinda Szabo**

Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2022-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ουγγρική**Κωνσταντίνος Γκράβας**

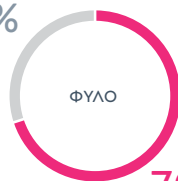
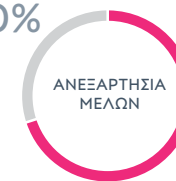
Μέλος

Ανεξάρτητο
Μη εκτελεστικό μέλοςΘΗΤΕΙΑ: 2022-Έως επόμενη ΓΣΜ
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: ΕλληνικήΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων



Τα πλήρη βιογραφικά των μελών του τρέχοντος Διοικητικού Συμβουλίου είναι διαθέσιμα στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2022](#) και στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ
ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣΓΥΝΑΙΚΕΣ
30%70%
ΑΝΔΡΕΣ31-50
20%80%
ΑΝΩ ΤΩΝ 50ΕΛΛΗΝΙΚΗ
50%50%
ΔΙΕΘΝΗΣΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ
30%70%
ΜΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ

Διοικητική Ομάδα (31 Δεκεμβρίου 2022)**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

**Πάννης 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
COSMOTE TV

**Ντέπη Τζιμέα**

Executive Director Εταιρικής
Επικοινωνίας & Βιώσιμης
Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ



Κωνσταντίνος Βασιλόπουλος
Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου
Ομίλου ΟΤΕ



Αριστόδημος Δημητριάδης
Executive Director Κανονιστικής
Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών
Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ

Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ
ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ



ΓΥΝΑΙΚΕΣ
21%



79%
ΑΝΔΡΕΣ

31-50
14%



86%
ΑΝΩ ΤΩΝ 50



Τα πλήρη βιογραφικά των μελών της τρέχουσας Διοικητικής Ομάδας είναι διαθέσιμα στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2022](#) και στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

3.2 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

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 2022, το **Διοικητικό Συμβούλιο** αποτελούνταν 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 βάσει των άρθρων 110-111 του Νόμου 4548/2018. Επιπρόσθετα, η Τακτική Γενική Συνέλευση που έλαβε χώρα το 2022 εξέτασε την **Έκθεση Αποδοχών για τη χρήση 2021**, η οποία υπεβλήθη προς διαβούλευση από το Διοικητικό Συμβούλιο σύμφωνα με το άρθρο 112 του Νόμου 4548/2018.

Τα κριτήρια ESG (π.χ. κατανάλωση ενέργειας και μείωση των εκπομπών CO₂), είναι, μεταξύ άλλων, κριτήρια απόδοσης που καθορίζονται για την παροχή της ετήσιας μεταβλητής αμοιβής στα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. Το μεταβλητό μέρος των ετήσιων αμοιβών των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι οι Ετήσιες Μεταβλητές Αμοιβές (ετήσιο μόνους απόδοσης ή

βραχυπρόθεσμο κίνητρο επίτευξης στόχου ή ειδικό πριμ απόδοσης) που συνδέονται με τους στόχους που έχουν τεθεί, για όλα τα επίπεδα των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων και των επιπέδων των θέσεων που κατέχουν τα στελέχη στην οργάνωση της Εταιρείας. Στα εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου οι Ετήσιες Μεταβλητές Αμοιβές παρέχονται για την επίτευξη προκαθορισμένων ποσοτικών και ποιοτικών στόχων, οι οποίοι συνδέονται με τις επιδόσεις της Εταιρείας, του Ομίλου ΟΤΕ ή/και του Ομίλου DT και τους στρατηγικούς επιχειρηματικούς στόχους. Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2022**.

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 υποβάλλει 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 προάσπιση των ευρύτερων συμφερόντων της Εταιρείας.
- Αποφασίζει σχετικά με την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου μέσω της έκδοσης νέων μετοχών και μετατρέψιμων ομολόγων, έπειτα από απόφαση 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 στέλεχος 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

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.2 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

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) των Ειδικών Θεμάτων σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 4 του Καταστατικού της Εταιρείας.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος εκπροσωπεί την Εταιρεία ενώπιον των δικαστηρίων, σε εξώδικες διαδικασίες, καθώς και ενώπιον πάσης Αρχής, 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.

Διοικητικό Συμβούλιο - Μέλη και συμμετοχή σε συνεδριάσεις

Κατά τη διάρκεια του έτους 2022 πραγματοποιήθηκαν είκοσι δύο (22) συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Η παρουσία κάθε μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τη διάρκεια του 2022, εμφανίζεται στον ακόλουθο πίνακα:

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ



ΟΝΟΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΘΗΤΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ
Μιχάλης Τσαμάς	22	21	-
Eelco Blok	22	21	1
Daniel Daub	4*	3	-
Dominique Leroy	22	16	6
Kyra Orth	22	20	2
Melinda Szabo	4*	3	-
Δημήτριος Γεωργούτσος	22	22	-
Γρηγόριος Ζαριφόπουλος	22	21	1
Κωνσταντίνος Γκράβας	3*	3	-
Χαράλαμπος Μαζαράκης	22	21	-
Rodrigo Diehl	18	16	2
Robert Hauber	18	12	6
Catherine de Dorlodot	19	18	1

* Συμπεριλαμβανομένων των πρακτικών της εκλογής τους.

3.3 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

Συνοπτική περιγραφή

Η Επιτροπή Ελέγχου αποτελείται υποχρεωτικά από τουλάχιστον τρία (3) ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Η πλειονότητα των μελών (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) πρέπει να είναι ανεξάρτητα. Στις 31 Δεκεμβρίου 2022, η Επιτροπή αποτελούταν από τρία (3) 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 οδηγούν σε μεταβολή τους. Στο πλαίσιο αυτή, η Επιτροπή Ελέγχου έχει μεταξύ άλλων τις παρακάτω επιμέρους αρμοδιότητες:

- Εξετάζει και αξιολογεί την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των πολιτικών, των διαδικασιών, των δικλείδων 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 τη διαδικασία κατάρτισης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος δικλείδων ασφαλείας ΣΕΕ (ICS) Ομίλου ΟΤΕ.
- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τη 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 των σκοπούμενων συναλλαγών της Εταιρείας με συνδεδεμένα μέρη, που διενεργείται από τις αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες, ως «τρεχουσών», σύμφωνα με την «Πολιτική Σύναψης Συναλλαγών με Συνδεδεμένα Μέρη».

- Εξετάζει τη δημοσιοποιηθείσα πληροφόρηση, σε σχέση με την χρηματοοικονομική πληροφόρηση.
- Επιβλέπει τη διαδικασία επιλογής υποψηφίων για τη διενέργεια περιοδικών αξιολογήσεων του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, προτείνει τους εν λόγω υποψήφιους 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 2022, τα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Επιτροπή Ελέγχου στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, συνοψίζονται ως εξής:

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.3 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των πολιτικών, διαδικασιών και δικλείδων 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 2022.

- 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 «τρέχουσες». 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 2022, 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, δηλαδή 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 2022 παρουσιάζονται παρακάτω:

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ



Όνομα	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΘΗΤΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ
Eelco Blok	14	14	-
Δημήτριος Γεωργούτσος	14	14	-
Κωνσταντίνος Γκράβας	2	2	-
Catherine de Dorlodot	12	12	-

3.4 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΠΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ

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 των αρμοδιοτήτων της, η Επιτροπή κατά τη διάρκεια του 2022 ασχολήθηκε με θέματα που συνοψίζονται ως εξής:

- Έγκριση της διαδικασίας κατάρτισης του Πλάνου Διαδοχής του Διευθύνοντος Συμβούλου και των ανώτατων διευθυντικών στελεχών της ΟΤΕ Α.Ε. (ήτοι των Chief Executive Officers / CxOs).
- Επισκόπηση των Αποτελεσμάτων της διαδικασίας (α) Αυτοαξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου και (β) Αξιολόγησης της Αποτελεσματικότητας του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, σε συνέχεια της απόφασης που έλαβε η Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 2021 για

Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων – Μέλη και συμμετοχή στις συνεδριάσεις

Οι συμμετοχές του Προέδρου και των μελών της Επιτροπής Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων κατά τη χρήση 2022 στις συνεδριάσεις της Επιτροπής, που ήταν συνολικά έντεκα (11), εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΠΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ



Όνομα	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΘΗΤΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ
Eelco Blok	11	11	-
Kyra Orth	11	10	1
Κωνσταντίνος Γκράβας	1	1	-
Catherine de Dorlodot	9	8	1

ανάθεση σε εξωτερικό σύμβουλο του έργου της παροχής συμβουλευτικής υποστήριξης σε αυτήν αναφορικά με την υπόψη αξιολόγηση (για τη χρήση 2021) – Ενημέρωση προς το Διοικητικό Συμβούλιο.

- Διαδικασία για την εξεύρεση υποψηφίων για την αντικατάσταση δύο μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου /

Υποβολή πρότασης προς το Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με τους κατάλληλους υποψηφίους για την πλήρωση των παραπάνω θέσεων.

- Διαδικασία για την εξεύρεση υποψηφίου/υποψηφίων για την αντικατάσταση ενός ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού

Συμβουλίου, της Επιτροπής Ελέγχου και της Επιτροπής Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων. / Ανάθεση σε εξωτερικό σύμβουλο του έργου της αξιολόγησής του/τους / Υποβολή πρότασης προς το Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με τον κατάλληλο υποψήφιο για την πλήρωση της θέσης του ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου που παράλληλα θα είναι και μέλος στην Επιτροπή Ελέγχου και στην

Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων.

- Υποβολή προς το Διοικητικό Συμβούλιο προτάσεων, μεταξύ άλλων, για θέματα αμοιβών των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και άλλων στελεχών (όπως επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης).
- Υποβολή προς το Διοικητικό Συμβούλιο πρότασης για την αναθεώρηση της

Πολιτικής Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της ΟΤΕ Α.Ε. σύμφωνα με τα άρθρα 110 και 111 του Ν. 4548/2018, καθώς και αντίστοιχης τροποποίησης της σύμβασης του Διευθύνοντος Συμβούλου, εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου, την οποία το Διοικητικό Συμβούλιο εν συνεχεία υπέβαλε προς συζήτηση στην 70η Τακτική

Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 25-5-2022.

- Εξέταση της ετήσιας Έκθεσης Αποδοχών, την οποία το Διοικητικό Συμβούλιο εν συνεχεία υπέβαλε προς συζήτηση στην 70η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 25-5-2022 σύμφωνα με το άρθρο 112 του νόμου 4548/2018.

3.5 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ, ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ & ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

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 τα αρμόδια στελέχη της Εταιρείας σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και σε θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, εξετάζει τα σχετικά ζητήματα που προκύπτουν και εισηγείται τη λήψη σχετικών αποφάσεων και μέτρων.

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 Ανθρωπίνων 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 Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.



Μέλη της Επιτροπής είναι:

- Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ (Πρόεδρος της Επιτροπής)
- Η Νομική Σύμβουλος – Chief Officer Νομικών και Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ
- Ο Chief Officer Χρηματοοικονομικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ
- Η Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ
- Ο Chief Officer Λειτουργιών & Συστημάτων Πληροφορικής Ομίλου ΟΤΕ
- Ο Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ (χωρίς δικαίωμα ψήφου)
- Η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ
- Ο Executive Director Επιχειρησιακής Ασφάλειας και Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ
- Ο Director Εξαγορών, Συγχωνεύσεων & Επενδυτικών Σχέσεων Ομίλου ΟΤΕ
- Η Υπεύθυνη Ομίλου ΟΤΕ για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.

3.6 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

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 Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ εκπροσωπεί τα συμφέροντα του ΟΤΕ σε θέματα ΒΑ, 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 την ΒΑ και ισχύουν για τον Όμιλο ΟΤΕ, ως ανταπόκριση σε σημαντικά θέματα ΒΑ/ESG, δράσεις στρατηγικής σημασίας και τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ. Εποπτεύει τις επιδόσεις ΒΑ/ ESG του Ομίλου, καθώς και τη διαχείριση των σχετικών κινδύνων, μεριμνά για τον προσδιορισμό των ενδιαφερομένων μερών της Εταιρείας, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά και τη στρατηγική της, και για την κατανόηση των συλλογικών τους συμφερόντων 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. Στο πλαίσιο αυτό το ΔΣ ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα για θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Ενδεικτικά, το 2022, το ΔΣ έλαβε ενημέρωση για τη στρατηγική, τις προτεραιότητες, τους στόχους, τις επιδόσεις, τις στρατηγικές δράσεις, σημαντικές υφιστάμενες και μελλοντικές απαιτήσεις, καθώς και για την

ανάλυση ουσιαστικότητας και τα αποτελέσματά της. Όλα τα παραπάνω, καθώς και τα λοιπά οριζόμενα στην Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης, συμβάλλουν παράλληλα στην κατανόηση των προτεραιοτήτων και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, ώστε να λαμβάνονται υπόψη από το ΔΣ κατά τις συζητήσεις του και τη λήψη σχετικών αποφάσεων.

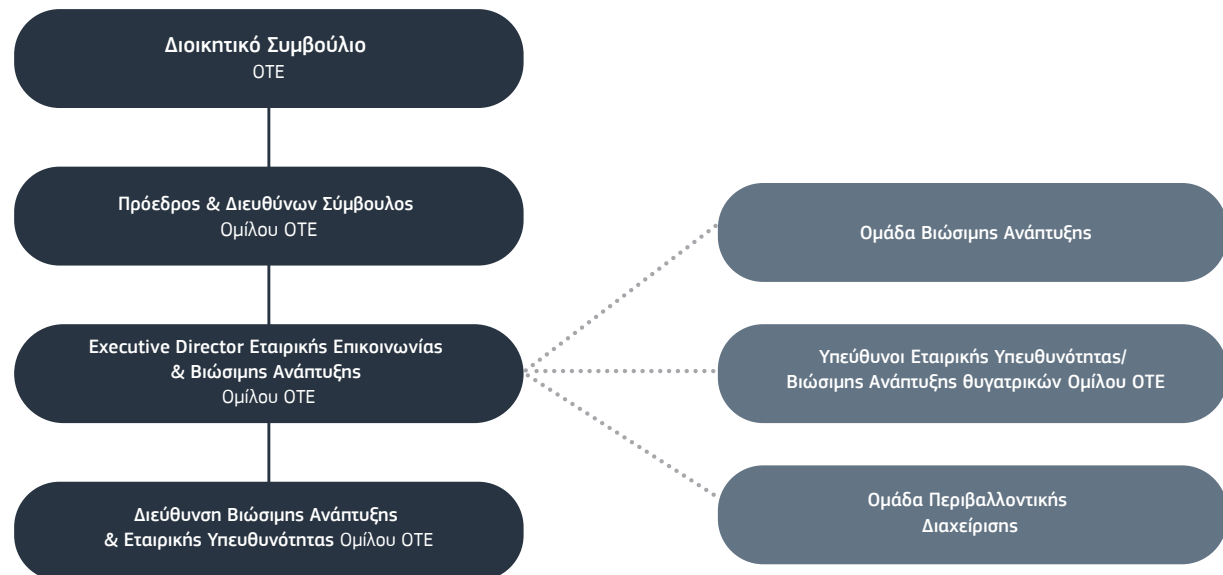
Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει αναθέσει στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο, ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας, να διασφαλίσει

τη δέσμευση του Ομίλου στις αρχές ΒΑ. Ο Διευθύνων Σύμβουλος 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 δράσεις στρατηγικής σημασίας που υποβάλλονται στο ΔΣ προς έγκριση. Εισηγείται στο Διοικητικό Συμβούλιο τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και το περιεχόμενο εκθέσεων/αναφορών που δημοσιεύονται και

σχετίζονται με θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG όταν αυτό απαιτείται (π.χ. μη χρηματοοικονομική κατάσταση). Ο Διευθύνων Σύμβουλος επιβλέπει την εφαρμογή της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης και τις επιδόσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG του Ομίλου ΟΤΕ και εν γένει το σύνολο των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG και ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο.

Ο Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ, μεταξύ άλλων, σχεδιάζει και συμβάλει στην εφαρμογή και την περαιτέρω ανάπτυξη της στρατηγικής ΒΑ και της

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ



περιβαλλοντικής στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Σχεδιάζει και εφαρμόζει μέτρα ενσωμάτωσης BA/ESG στην επιχειρησιακή στρατηγική, στις διαδικασίες και στις δραστηριότητες του Ομίλου, και συνεργάζεται με τα αρμόδια επιχειρησιακά στελέχη, προκειμένου να εφαρμόζεται αποτελεσματικά η στρατηγική BA και να ενσωματώνονται τα κριτήρια ESG στην λειτουργία και στις δραστηριότητες του Ομίλου. Συμβάλει στον εντοπισμό ουσιαστικών/σημαντικών θεμάτων BA, συνεργάζεται και ενημερώνει τα αρμόδια επιχειρησιακά στελέχη του ΟΤΕ και, κατά περίπτωση, στελέχη θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου, για ουσιαστικά θέματα και επιδόσεις BA/ESG.

Τα επιχειρησιακά στελέχη του Ομίλου οφείλουν να ενσωματώνουν την BA και τα κριτήρια ESG στους τομείς αρμοδιοτήτων τους, καθώς και οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ οφείλουν να ενσωματώνουν την BA και τα κριτήρια ESG στην επιχειρησιακή στρατηγική, στην λειτουργία και στις δραστηριότητές τους. Απαιτείται να εφαρμόζουν τη στρατηγική BA του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και να ακολουθούν τα σχετικά πρότυπα, να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τους στόχους BA/ESG του Ομίλου ΟΤΕ, σε επιμέρους εταιρικό επίπεδο.

Στόχοι ESG στις Αμοιβές της Ανώτατης Διοίκησης

Πρωθύνοντας περαιτέρω τη βιώσιμη ανάπτυξη ως βασική επιχειρηματική προτεραιότητα και ενσωματώνοντάς την στην επιχειρηματική

στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ, οι στόχοι ESG καθορίζονται από το 2022 ως παράγοντας των αμοιβών της ανώτατης διοίκησης σχετιζόμενος με την απόδοση. Συγκεκριμένα, οι στόχοι που σχετίζονται με το κλίμα (π.χ. κατανάλωση ενέργειας και μείωση των εκπομπών CO₂) αποτελούν συστατικά του μεταβλητού μέρους των ετήσιων αποδοχών, δίνοντας πρόσθετη προτεραιότητα στις προσπάθειες του Ομίλου για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής. Άλλες ενδεικτικές συνιστώσες της αμοιβής της ανώτατης διοίκησης που σχετίζονται με την απόδοση είναι τα έσοδα, το EBITDA (χρηματοοικονομικοί στόχοι), οι παράγοντες επιτυχίας που σχετίζονται με συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, η διαχείριση της αλλαγής, ο εκσυγχρονισμός / μετασχηματισμός της Εταιρείας, η αφοσίωση / ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων, η συμμερφωση με τις κατευθυντήριες αρχές της εταιρικής συμπεριφοράς και των αρχών ηγεσίας.

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, αποτελείται από στελέχη των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ από διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες. Επικεφαλής της ομάδας είναι ο Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ. Στόχοι της Ομάδας BA, μεταξύ άλλων, είναι η εναρμόνιση με την στρατηγική BA στις επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ και των επιμέρους εταιρειών του Ομίλου, η περαιτέρω διάδοση της στρατηγικής και των δράσεων BA στις διάφορες

επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ, αλλά και στις επιμέρους εταιρείες του Ομίλου και η βελτίωση των επιδόσεων του Ομίλου σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η περιγραφή της Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει η Εταιρεία περιλαμβάνεται στον Κανονισμό Λειτουργίας της Εταιρείας και στην «Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων» 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 εκπαιδευμένους 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 και Βιώσιμης Ανάπτυξης 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 και Βιώσιμης Ανάπτυξης 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, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων**.

3.7 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



Ο Όμιλος ΟΤΕ, προκειμένου να διασφαλίσει τη συνεχή παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών του, έχει αναπτύξει διαδικασίες διαχείρισης εταιρικών κινδύνων για τον προληπτικό και έγκαιρο εντοπισμό αρνητικών ή θετικών, πραγματικών ή δυνητικών, κινδύνων και επιπτώσεων που σχετίζονται με τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες. Σ' αυτό το πλαίσιο, ο Όμιλος μπορεί να εξασφαλίσει την ετοιμότητα και την επιχειρηματική του συνέχεια, να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες για την αξιοποίηση πιθανών κινδύνων ή διακοπών στη λειτουργία (disruptions), διατηρώντας παράλληλα το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα. Η υιοθέτηση μιας σταθερούς προσέγγισης ως προς τη διαχείριση κινδύνων επιδρά θετικά στις συνολικές επιδόσεις της εταιρείας, καθώς διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη στρατηγική ανάπτυξη και στην διαδικασία λήψης αποφάσεων του Ομίλου. Από την άλλη πλευρά, η έλλειψη κατάλληλης διαχείρισης κινδύνων μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο, με αποτέλεσμα την υψηλή δυσaréσκεια των ενδιαφερόμενων μερών, ιδίως των μετόχων και των επενδυτών, που οδηγεί σε δυσπιστία και ζητήματα φήμης.

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 διασφάλιση 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

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ/ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



Πολιτική Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ



Δήλωση Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ



Διαδικασία Αξιολόγησης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ



Αποζημίωση Βάσει Ασφαλιστηρίων Συμβολαίων λόγω Επέλευσης Ασφαλιζόμενων Κινδύνων

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.

Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, υποβάλλει τέσσερις (4) φορές τον χρόνο ή εκτάκτως την Αναφορά Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ στην Επιτροπή

Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ για αξιολόγηση. Μετά την αξιολόγησή της, η Αναφορά υποβάλλεται στην Επιτροπή Ελέγχου και στο Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ.

Στην ενότητα **Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση**, παρουσιάζεται κατάλογος με τους κινδύνους που έχουν εντοπιστεί και οι αντίστοιχες πρακτικές για τον μετριασμό τους.

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2022 περιλαμβάνουν:

- 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, TKRM, Γερμανός, και CTS, ενώ για πρώτη φορά η πιστοποίηση αφορά και την COSMOTE e-Value.
- Επικαιροποίηση της «Δήλωσης Διάθεσης Ανάλυσης 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 2023.

- Ανάπτυξη του Εργαλείου Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων TRMS (Telekom Risk Management Solution) για επιχειρησιακές μονάδες ή έργα σύμφωνα με την κοινή μεθοδολογία ERM.
- Υποβολή τεσσάρων (4) **Εκθέσεων Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων** στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης (Επιτροπή GRC) του Ομίλου ΟΤΕ. Οι εκθέσεις εξετάστηκαν, 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.

3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η συμμόρφωση ενός οργανισμού με τις ισχύουσες πρακτικές και κανονισμούς επιχειρηματικής ηθικής αποτελεί ουσιώδη υποχρέωση για την υπεύθυνη λειτουργία του. Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη απαιτούν την πλήρη συμμόρφωση του Ομίλου με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς και την επίδειξη μηδενικής ανοχής σε φαινόμενα απάτης, διαφθοράς, παράνομων δραστηριοτήτων και παραβατικής συμπεριφοράς. Αυτό προϋποθέτει, μεταξύ άλλων, τη συμμόρφωση των εργαζομένων και των επιχειρηματικών εταίρων με τον Κώδικα Δεοντολογίας, τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ. Επιπλέον, σε περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι εκτίθενται σε συγκρούσεις συμφερόντων ή σχέσεις αφοσίωσης, ο Όμιλος αντιμετωπίζει και διασφαλίζει την κατάλληλη διαχείριση τέτοιων περιπτώσεων.

Η δέσμευση του Ομίλου ΟΤΕ στην εφαρμογή πρακτικών επιχειρηματικής ηθικής αφορά, μεταξύ άλλων, στην προσέγγιση, τις πολιτικές και τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει ώστε

να διασφαλίσει τις δραστηριότητές του, διατηρώντας, παράλληλα, υψηλά πρότυπα υπευθυνότητας, διαφάνειας, ακεραιότητας και κανονιστικής συμμόρφωσης. Η διασφάλιση της κανονιστικής συμμόρφωσης αποτελεί βασική προτεραιότητα 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. Οι αρχές αυτές είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του Ομίλου και συμβάλλουν στον θετικό αντίκτυπο που έχει στους εργαζομένους, τους εταίρους, τους προμηθευτές και την κοινωνία. Σε αυτόν περιλαμβάνεται η προώθηση μιας δίκαιης και ανταγωνιστικής αγοράς που προκύπτει από τις υπεύθυνες και ηθικές επιχειρηματικές πρακτικές του Ομίλου, τις ισχυρές σχέσεις με τους επιχειρηματικούς εταίρους, καθώς και την αυξημένη ικανοποίηση των εργαζομένων και των ενδιαφερομένων μερών. Επιπλέον, ο Όμιλος υποστηρίζει την καλλιέργεια μιας θετικής εταιρικής κουλτούρας και ενθαρρύνει τις αρχές «speak up» (μιλήστε!) και «listen up» (ακούστε!) στον χώρο εργασίας. Ταυτόχρονα, η καθιέρωση διαδικασιών για τη διασφάλιση της ηθικής επιχειρηματικής συμπεριφοράς αποκαθιστά τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις που συνδέονται με περιστατικά παραβατικής συμπεριφοράς και

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

μη συμμόρφωσης, που θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές, αυξημένα πρόστιμα και αγωγές από ρυθμιστικούς φορείς, μειωμένη κερδοφορία και κινδύνους φήμης.

Οι Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης του

Ομίλου ΟΤΕ εγκρίνονται από τα αρμόδια εταιρικά όργανα των συνδεδεμένων εταιρειών και κοινοποιούνται στους εργαζόμενους και τους επιχειρηματικούς εταίρους, μέσω των κατάλληλων διαύλων επικοινωνίας (intranet των εταιρειών,

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ιστοσελίδα κ.λπ.), και είναι διαθέσιμες τόσο στην αγγλική όσο και στην τοπική γλώσσα.

Προκειμένου να παρακολουθείται η αποτελεσματικότητα των δράσεων σχετικά με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, ο Όμιλος, μεταξύ άλλων, έχει θεσπίσει διαδικασίες εσωτερικής και εξωτερικής επανεξέτασης και αξιολόγησης. Παραδείγματα τέτοιων διαδικασιών αποτελούν: η ετήσια αξιολόγηση του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS Assessment), η πιστοποίηση των συστημάτων διαχείρισης, η ετήσια αξιολόγηση Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CRA) και οι εσωτερικοί έλεγχοι. Στο πλαίσιο των προαναφερόμενων δράσεων, ο Όμιλος συνεργάζεται με διάφορα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη για να λάβει ανατροφοδότηση σχετικά με τις διαδικασίες, τους μηχανισμούς υποβολής καταγγελιών, την αποτελεσματικότητά τους και τα σχετικά διορθωτικά μέτρα.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (**Compliance Management System - CMS**), το οποίο επικεντρώνεται κυρίως σε μέτρα πρόληψης, αφορά στη 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



Όμιλου 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 των Εταιρειών Ομίλου ΟΤΕ συνθέτει τις αρχές και τις αξίες τις οποίες πρεσβεύουν και εφαρμόζουν, την κουλτούρα που επιδιώκουν να καλλιεργήσουν και το όραμά τους για το μέλλον. Ο Κώδικας Δεοντολογίας 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. 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.

Σε περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι έχουν αμφιβολίες σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης ορισμένων εργασιακών ζητημάτων που σχετίζονται με την εφαρμογή των πολιτικών και πρακτικών του οργανισμού για την υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά, μπορούν να ζητούν συμβουλές μέσω του

καναλιού επικοινωνίας «Ask me». Το κανάλι αποτελεί μέρος συγκεκριμένης διαδικασίας για τον χειρισμό αυτών των ερωτημάτων, η οποία έχει κοινοποιηθεί σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου («Διαδικασία Ask me»).

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος ή/και τρίτο μέρος (πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες κ.λπ.) μπορεί να καταγγείλει (επώνυμα ή ανώνυμα) μέσω των καναλιών «Tell me», 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, τίθενται σε ισχύ οι διαδικασίες που τους έχουν ήδη κοινοποιηθεί («Διαδικασία Υποβολής Καταγγελιών» και «Διαδικασία Διαχείρισης Υποθέσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης») που περιλαμβάνουν τη διενέργεια ελέγχου βασιμότητας της καταγγελίας και, αν κριθεί αναγκαίο, διερεύνηση του περιστατικού παραβίασης Κανονιστικής συμμόρφωσης, και λήψη των κατάλληλων μέτρων.

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση που εργαζόμενος της Εταιρείας εκδηλώσει παραβατική συμπεριφορά όσον αφορά τις εσωτερικές Πολιτικές του Ομίλου ΟΤΕ, κινείται πειθαρχική διαδικασία και αποφασίζονται τα κατάλληλα μέτρα ανά περίπτωση. Ενδεικτικά: γραπτή

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

προειδοποιητική επιστολή, απομάκρυνση από τη θέση ευθύνης, πειθαρχικό πρόστιμο ή καταγγελία της σύμβασης εργασίας, καθώς και εφαρμογή νέων ελεγκτικών μηχανισμών ή αναθεώρηση των υφιστάμενων.

Όλοι οι **Κώδικες** και οι **Πολιτικές**, που υπάρχουν διαθέσιμοι/ες στην **ιστοσελίδα** της εταιρείας, επικαιροποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

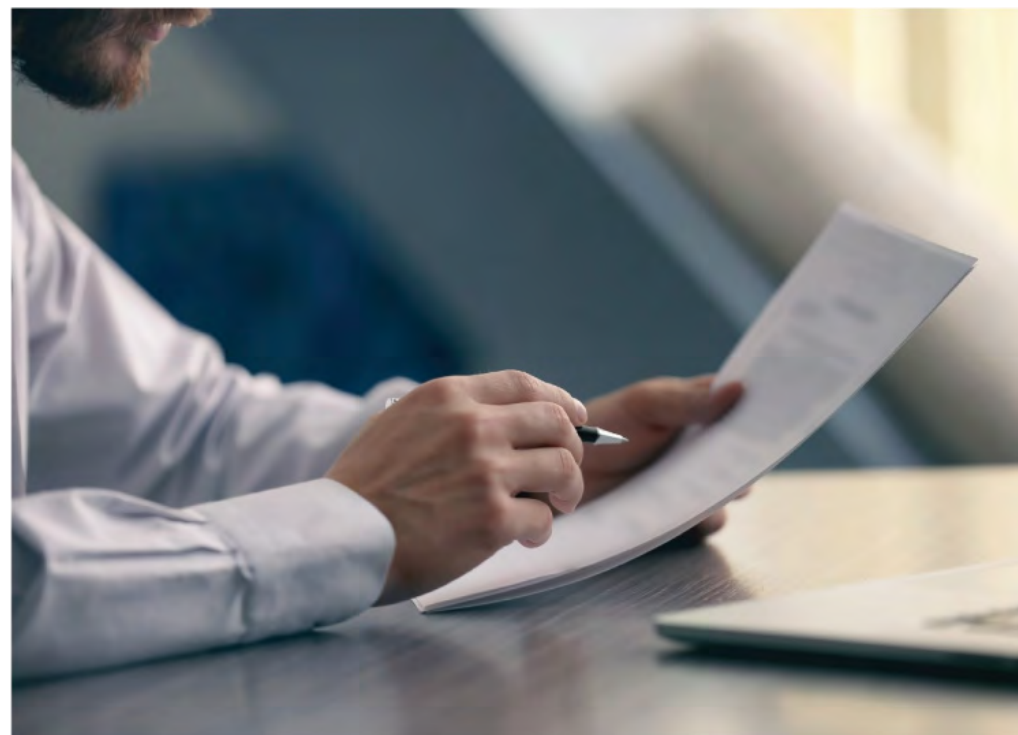
Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37001:2016 για τα Συστήματα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας, και σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37301:2021 για τα Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, για τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS), COSMOTE e-Value, Γερμανός και Telekom Romania Mobile Communications.

Επίσης το σύστημα διαχείρισης καταγγελιών (μέρος του συστήματος CMS) που εφαρμόζεται στον ΟΤΕ, την COSMOTE, την CTS, την COSMOTE e-Value, και τη Γερμανός έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 37002:2021 (Συστήματα Διαχείρισης Αναφορών), από ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης.

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 2022 περιλαμβάνουν:

- Διεξαγωγή **Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης** καθώς και Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων του Ομίλου ΟΤΕ (βλ. **Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων**). Οι εκπρόσωποι των Γενικών Διευθυντών και των Εκτελεστικών Διευθυντών που συμμετείχαν στην ανάλυση αντιπροσωπεύουν το 100% των επιχειρησιακών μονάδων (15 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, κατάχρηση 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 2023.



- **20 Αξιολογήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS)** πραγματοποιήθηκαν στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.
- 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 έχουν ψηφιοποιήσει τη διαδικασία.

- **Υπογράφηκαν Ετήσιες Δηλώσεις από τα**

Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών

Υπηρεσιών αναφορικά με τη συμμόρφωση τους με τις ισχύουσες διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών, με στόχο την έντιμη και δεοντολογική 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 Διευθύνσεις Εταιρικής Επικοινωνίας και Ανθρώπινου Δυναμικού. Οι τρεις πρώτες από τις παραπάνω καμπάνιες επικεντρώθηκαν στην προσέγγιση «μηδενικής ανοχής», ήτοι μηδενική ανοχή σε φαινόμενα απάτης/διαφθοράς και παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

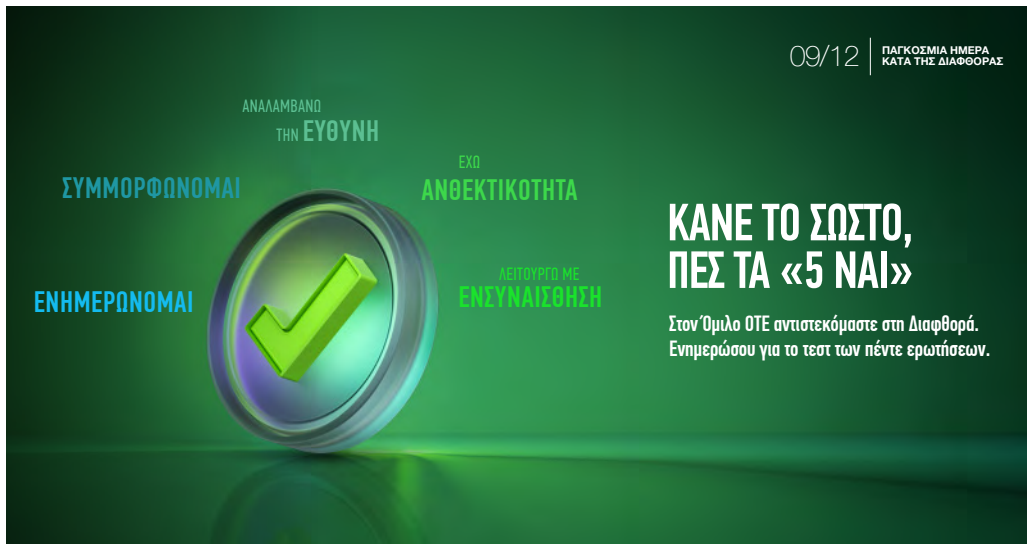
- Ο ΟΤΕ συμμετείχε, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, στη διαδικασία αξιολόγησης για το

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 2023. Το 2023, 135 εταιρείες από 19 χώρες και 46 κλάδους τιμήθηκαν με αυτή τη διάκριση. Ο ΟΤΕ είναι η μοναδική εταιρεία στην Ελλάδα που πετυχαίνει τέτοια διάκριση και μία από τις δύο εταιρείες από τον τομέα των τηλεπικοινωνιών που διακρίθηκαν παγκοσμίως. 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 την αφοσίωση στην ανάπτυξη της επιχειρηματικής ηθικής παγκοσμίως.

- Ο ΟΤΕ συμμετείχε για πρώτη φορά στα βραβεία της International Compliance Association (ICA). Τα εν λόγω βραβεία είναι ανοικτά σε όλες τις ομάδες κανονιστικής συμμόρφωσης και καταπολέμησης του οικονομικού εγκλήματος - σε όλους τους κλάδους που δραστηριοποιούνται στην Ευρώπη και αναγνωρίζουν και επιβραβεύουν τα εξαιρετικά επιτεύγματα, την καινοτομία και τη συνεργασία στον τομέα της καταπολέμησης του οικονομικού εγκλήματος και της κανονιστικής συμμόρφωσης. Ο ΟΤΕ συμμετείχε στην

κατηγορία «Compliance Team of the Year - Non Financial Services» και ήταν ένας από τους οκτώ φιναλίστ.

- Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ έλαβε το βραβείο Manager of the Year 2022 στην κατηγορία «Ethics and Compliance».
- Τα μέλη της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ συμμετείχαν σε διάφορα συνέδρια και εκδηλώσεις, μεταξύ των οποίων:
 - Σειρά διαδικτυακών εργαστηρίων με τίτλο «Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου: κλειδί για την εταιρική διακυβέρνηση» που διοργάνωσε ο ΣΕΒ (σε συνεργασία με τον ΣΕΚΑΣΕ, τον ΠΑΣΥΣΔΙΚ και το Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών Ελλάδας – IIA Greece).
 - AIIA Forum 2022 «Democratizing the Power of AI» που διοργανώθηκε από τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Artificial Intelligence in Action (AIIA): συμμετοχή στο πάνελ «The strategic landscape of AI and the need of democratization».
 - Τηλεδιάσκεψη σχετικά με την «Τεχνητή Νοημοσύνη και Διαδίκτυο των Πραγμάτων: Δυνατότητες για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις» η οποία διοργανώθηκε από το Υπουργείο



Ψηφιακής Διακυβέρνησης: συμμετοχή στο πάνελ «Διαθέσιμες λύσεις αναδυόμενων τεχνολογιών για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις».

- Business Integrity Forum - Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς: συμμετοχή α) στην 11η Συζήτηση Στρογγυλής Τράπεζας «Σύγχρονες προκλήσεις εταιρικού ενδιαφέροντος», β) στο σεμινάριο με θέμα «Η προστασία των πληροφοριοδοτών στο εταιρικό περιβάλλον» και γ) στη 12η Συζήτηση Στρογγυλής Τράπεζας «Ενίσχυση των προσπαθειών κατά της διαφθοράς».
- Ετήσιο Συνέδριο του Ινστιτούτου κατά της Απάτης (ACFE Greece Chapter) «Διαχείριση του Κινδύνου Απάτης: Υπάρχει Τρόπος!».
- 5ο Compliance Conference: «Seeking certainties in uncertain times», που διοργανώθηκε από τον Σύνδεσμο Επαγγελματιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ελλάδος (ASCO/ΣΕΚΑΣΕ), το οποίο περιελάμβανε την θεματική ενότητα «Shaping the Ethical Corporate Culture».
- «Law and Integrity International Days» (18-20/5/2022, που διοργανώθηκαν από την T-Mobile Polska): ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης

Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, πραγματοποίησε ομιλία με θέμα τα «Πρότυπα Πιστοποίησης Κανονιστικής Συμμόρφωσης», εστιάζοντας στην εμπειρία μας από την πιστοποίηση ISO 37301:2021 για τα Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

- Τέσσερις **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:
 - Η «Πολιτική Σύναψης Συναλλαγών με Συνδεδεμένα Μέρη».
 - Ο «Κώδικας Δεοντολογίας».

Επίσης:

- Οι εταιρείες Γερμανός, CTS, COSMOTE e-Value, ΟΤΕ GLOBE και Telekom Romania Mobile Communications (ως σημαντικές θυγατρικές του ΟΤΕ) έχουν υιοθετήσει Κανονισμούς Λειτουργίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου 4706/2020 για την Εταιρική Διακυβέρνηση.
- Υιοθετήθηκαν η «Πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ για την πρόληψη και την καταπολέμηση της βίας και της παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο» και οι «Κατευθυντήριες γραμμές ψηφιακής δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ για την τεχνητή νοημοσύνη».
- **1.318 ερωτήματα εργαζομένων του Ομίλου** υποβλήθηκαν μέσω της διαδικασίας «Ask Me». Τα ερωτήματα αφορούσαν, μεταξύ άλλων, εγκρίσεις χορηγιών/δωρεών, συγκρούσεις συμφερόντων, δευτερεύουσα απασχόληση και αποδοχή/προσφορά παροχών.
- Στο πλαίσιο του **Προγράμματος Εκπαίδευσης σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, οι εργαζόμενοι του Ομίλου συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά σεμινάρια (δια ζώσης και ψηφιακά) για την καταπολέμηση της διαφθοράς και άλλα θέματα, σε εισαγωγικές εκπαιδεύσεις για νέους εργαζόμενους, επιτόπιες εκπαιδεύσεις



ευαισθητοποίησης και εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις στην Ελλάδα και τη Ρουμανία.

- Στο πλαίσιο της κουλτούρας μηδενικής ανοχής απέναντι στη δωροδοκία και τη διαφθορά, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα υποχρεούνται να παρακολουθούν (εντός της θητείας τους), μεταξύ άλλων, διαδικτυακά μαθήματα επιμόρφωσης σχετικά με την καταπολέμηση διαφόρων μορφών διαφθοράς. Επιπλέον, όταν αναλαμβάνει τα καθήκοντά του ένα νέο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, πραγματοποιείται εισαγωγική ενημέρωση: το 2022, ένα μέλος του ΔΣ παρακολούθησε εισαγωγική ενημέρωση εντός του πρώτου μήνα από την ανάληψη των καθηκόντων του.

- **Περισσότεροι από 1.500 νέοι εργαζόμενοι** στην Ελλάδα, το 2022, εκπαιδεύτηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος «**Welcome on Board**» και του αντίστοιχου προγράμματος της **Εξυπηρέτησης Πελατών**, τα οποία περιλαμβάνουν συγκεκριμένη ενότητα για τα θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς και άλλα θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Πιο συγκεκριμένα, ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν μέσω του προγράμματος «Welcome on Board» ήταν 31 εργαζόμενοι (72%), και μέσω του προγράμματος της Εξυπηρέτησης Πελατών, 1.475 εργαζόμενοι (100%).
- Σε **ιδιότητα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ** (COSMOTE Shops) πραγματοποιήθηκαν επιτόπιες εκπαιδύσεις σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένης της πολιτικής κατά της διαφθοράς (δωροδοκία, συγκρούσεις συμφερόντων κ.λπ.). Ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν ήταν 26 εργαζόμενοι (96,30%), 3 διευθυντικά στελέχη (100%). Οι εκπαιδύσεις θα συνεχιστούν εντός του 2023.
- **Δυο ηλεκτρονικές εκπαιδύσεις σχετικά με τις Βασικές Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης** και τα **Ανθρώπινα Δικαιώματα** ξεκίνησαν εκ νέου το 2021, έπειτα από τις αποσχίσεις, και συνεχίστηκαν μέσα μέσα στο 2022 για τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, προκειμένου να καλυφθούν όλοι οι εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ που δεν συμπεριλήφθηκαν το προηγούμενο έτος. Επιπλέον, το 2022, ξεκίνησε η πρώτη ηλεκτρονική εκπαίδευση σε επίπεδο Ομίλου για τον Κώδικα Δεοντολογίας και θα συνεχιστεί το 2023. Μέσα από τις ηλεκτρονικές εκπαιδύσεις που αφορούν στις Βασικές Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης και στον Κώδικα Δεοντολογίας, οι εργαζόμενοι λαμβάνουν κατάρτιση για τις πολιτικές του Ομίλου ΟΤΕ, εστιάζοντας στην πολιτική κατά της διαφθοράς (μορφές διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένης της δωροδοκίας) και τις αντίστοιχες κατευθυντήριες οδηγίες προς τους εργαζόμενους. Ενδεικτικά:
 - **Βασικές Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης: 2.414** εργαζόμενοι (συμπερ. διευθυντικών στελεχών) ολοκλήρωσαν την εκπαίδευση το 2022 (47,41%), 397 διευθυντικά στελέχη, στην Ελλάδα.
 - **Κώδικας Δεοντολογίας: 4.732** εργαζόμενοι (συμπερ. διευθυντικών στελεχών) ολοκλήρωσαν την εκπαίδευση το 2022 (47,58%), 618 διευθυντικά στελέχη, στην Ελλάδα.
- Στις αρχές Οκτωβρίου, μέσω της εκπαιδευτικής πύλης Sales Training, ξεκίνησε επίσης μια εκπαίδευση σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένης της πολιτικής κατά της διαφθοράς, που απευθυνόταν στους συνεργάτες του δικτύου καταστημάτων λιανικής πώλησης franchise. Η εκπαίδευση ολοκληρώθηκε το 2022. Από τους εργαζομένους για τους οποίους είχε προγραμματιστεί η παρακολούθηση της εκπαίδευσης: 1.582 παρακολούθησαν επιτυχώς (ποσοστό συμμετοχής που επιτεύχθηκε: 91,29%).
- Επιπλέον, η πρώτη ηλεκτρονική εκπαίδευση σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για τους εργαζομένους της **TKRM** ξεκίνησε το 2022 και βρίσκεται σε εξέλιξη. Από τους εργαζομένους για τους οποίους είχε προγραμματιστεί η παρακολούθηση της εκπαίδευσης, 451 έχουν ήδη συμμετάσχει (55,13%). Υλοποιήθηκε επίσης μια καμπάνια ευαισθητοποίησης με θέμα τη Σύγκρουση Συμφερόντων.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022



- Αναφορικά με θέματα απάτης και σοβαρές παραβιάσεις του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ και του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ από εργαζόμενους:
 - Σε 4 περιπτώσεις επιβλήθηκε καταγγελία της σύμβασης των εργαζομένων.
 - Σε 2 περιπτώσεις επιβλήθηκαν τελεσίδικες πειθαρχικές κυρώσεις με βάση τις αποφάσεις των αρμόδιων πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων πειθαρχικών οργάνων.
- Το 2022, δεν καταγγέλθηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς ή δωροδοκίας μέσω των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας.
- Δεν σημειώθηκαν περιστατικά διαφθοράς όσον αφορά συμβάσεις με συνεργάτες, που να κατέληξαν στον τερματισμό της σύμβασης ή τη μη ανανέωση αυτής.
- Σημειώθηκε ένα περιστατικό επιβολής προστίμου από την Επιτροπή Ανταγωνισμού σε δύο προμηθευτές που οδήγησε στην εξαίρεσή τους από τις διαγωνιστικές διαδικασίες του 2022.
- 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 το 2022.
- Δεν επιβλήθηκε στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ το 2022, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική ποινή (π.χ. σύσταση), για θέματα διαφθοράς ή απάτης (συμπεριλαμβανομένης της φοροδιαφυγής και της παραποίησης της χρηματοοικονομικής έκθεσης).

383

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ

υποβλήθηκαν στα σχετικά κανάλια επικοινωνίας για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με έναν μέσο όρο 17 καταγγελιών από πελάτες ανά μήνα

53

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ

12

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ

318

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ
ΤΕΧΝΙΚΑ/ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

16

ΑΒΑΣΙΜΕΣ

33

ΒΑΣΙΜΕΣ

4

ΥΠΟ
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Λήφθηκαν κατάλληλα μέτρα ανά περίπτωση, ήτοι αυστηρή προειδοποίηση, απομάκρυνση από θέσεις ευθύνης, τερματισμός της σύμβασης εργασίας, πειθαρχικές κυρώσεις, θέσπιση/εφαρμογή νέων ελεγκτικών μηχανισμών ή αναθεώρηση υφιστάμενων.

Το 2022, ο μέσος χρόνος που αφιερώθηκε στις καταγγελίες των πελατών ήταν **7 εργάσιμες ημέρες** σε ετήσια βάση για την Ελλάδα και περίπου **2 ημέρες** 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 Ομίλου ΟΤΕ 2022**.

Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί μια πραγματικά υπεύθυνα προσέγγιση ως προς τον ανταγωνισμό, με σεβασμό στην προστασία των καταναλωτών. Συμμορφώνεται με τους νόμους του ελεύθερου ανταγωνισμού και εφαρμόζει διαφανείς επιχειρηματικές πρακτικές.

Ο Όμιλος συμμορφώνεται 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, αποτελεί προτεραιότητα του Ομίλου 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 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 όλων 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 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 και Νέο Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους πελάτες. 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 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, αναβαθμίζοντας το νομικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων 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 3 α/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, managed 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. Σύμφωνα με νέα ανάλυση της αγοράς για τις σχετικές αγορές το 2022 από την ΕΕΤΤ, ο ΟΤΕ θα συνεχίσει να κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά και θα υπόκειται σε ρυθμιστικές υποχρεώσεις. Το σχέδιο μέτρων εγκρίθηκε από την ΕΕ τον Δεκέμβριο του 2022 και η απόφαση της ΕΕΤΤ, αναμένεται να δημοσιευθεί το πρώτο τρίμηνο του 2023.

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 υποθέσεις επί ρυθμιστικών θεμάτων για το 2022 αφορούν σε σχετικές διαφορές αναφορικά με τον ΟΤΕ, την COSMOTE και την Telecom Romania Mobile Communications.

Όσον αφορά τον ΟΤΕ, δεν επεβλήθη κανένα πρόστιμο και δεν ασκήθηκαν εφέσεις. Κατά συνέπεια, το ύψος των προστίμων ήταν μηδενικό (0 ευρώ). Επεβλήθη μία μη χρηματική ποινή (σύσταση) στον ΟΤΕ.

Όσον αφορά την COSMOTE, δεν επεβλήθη κανένα πρόστιμο και δεν ασκήθηκαν εφέσεις. Κατά συνέπεια, το ύψος των προστίμων ήταν μηδενικό (0 ευρώ). Επεβλήθη μία μη χρηματική ποινή (σύσταση) στην COSMOTE.

Η Telekom Romania Mobile Communications ανέφερε στο ρυθμιστικό πεδίο 20 πρόστιμα και 1 μη χρηματική ποινή με το ύψος των προστίμων να ανέρχεται στα €92.666.

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 διάφορα fora εξειδικευμένα ανά τομέα και με πολλά ενδιαφερόμενα μέρη, 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 η δημιουργία ενός θετικού περιβάλλοντος και η 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, επικοινωνούνται 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 Διαφάνειας.

3.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ



Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΑΠΤΟΝΤΑΙ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΒΑΣΙΖΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΞΙΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και ευθυγραμμίζεται με την προσέγγιση του Ομίλου Deutsche Telekom.

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 σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.

Το 2018, μετά από έγκριση του ΔΣ του ΟΤΕ, ο Όμιλος υιοθέτησε τον **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών**, στον οποίο αναγνωρίζει την ευθύνη του να σέβεται τα διεθνώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα, όπως ορίζονται: στην Οικουμενική Διακήρυξη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών, τις Βασικές Συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO), 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. Ισχύει και γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησής του (η λέξη «εργαζόμενοι» αναφέρεται σε όλα τα άτομα που εργάζονται στον Όμιλο ΟΤΕ: Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, διευθύνοντες σύμβουλοι, στελέχη, εργαζόμενοι που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον Όμιλο ΟΤΕ με οποιαδήποτε μορφή σύμβασης π.χ. σύμβαση πλήρους απασχόλησης, σύμβαση παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών, σύμβαση έργου, έμμισθη εντολή). 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».

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 **Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων**).

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στα δικαιώματα των εργαζομένων, στην ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και στις συλλογικές διαπραγματεύσεις, στη διαφορετικότητα, τη συμπερίληψη και τις ίσες ευκαιρίες (βλ. ενότητα **Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες και την Πολιτική για τη Διαφορετικότητα την Ισότητα και τη Συμπερίληψη Ομίλου ΟΤΕ** η οποία εγκρίθηκε από το ΔΣ του ΟΤΕ και ισχύει για όλους τους εργαζομένους του Ομίλου). Ο Όμιλος δηλώνει ότι τάσσεται υπέρ της απαγόρευσης όλων των μορφών καταναγκαστικής εργασίας, εμπορίας ανθρώπων, σύγχρονης δουλείας καθώς και υπέρ της κατάργησης της παιδικής εργασίας. Επιπλέον, τα δικαιώματα των πελατών του Ομίλου και των τοπικών κοινοτήτων αποτελούν επίσης θέματα υψηλής προτεραιότητας.

Ως εταιρεία ΤΠΕ, ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να τηρεί και να προωθεί τα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα σε σχέση με τις ευθύνες που προκύπτουν από τις τεχνολογικές μεταβολές και την ψηφιοποίηση. Για τον σκοπό αυτό, τον Δεκέμβριο του 2022, το ΔΣ του ΟΤΕ ενέκρινε τις **«Βασικές Αρχές Ψηφιακής Ηθικής στην Τεχνητή Νοημοσύνη Ομίλου ΟΤΕ»**.

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 αναφορές/ παράπονα υποβάλλονται στα υφιστάμενα **κανάλια επικοινωνίας για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης**. Για οποιοδήποτε άλλο θέμα που σχετίζεται με τον Κώδικα Ανθρωπίνων 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 Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Η Ανάλυση Κινδύνων και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα διεξήχθη σύμφωνα με την μεθοδολογία ERM (Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων) και περιλάμβανε: χαρτογράφηση κινδύνων, πιθανά σενάρια κινδύνου, την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου, τις κύριες επιχειρηματικές πτυχές που θα επηρεαστούν, ισχύοντα και προτεινόμενα μέτρα.

- Η Ανάλυση Κινδύνου και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα ξεκίνησε για πρώτη φορά το τέταρτο τρίμηνο του 2018 και ολοκληρώθηκε με επιτυχία το 2019 για όλες τις Εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Οι τομείς/επιχειρηματικές δραστηριότητες που

απέλεσαν αντικείμενο της αξιολόγησης ήταν οι εξής: Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στις Επιχειρήσεις, Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Εργαζομένων, Εργασιακές Σχέσεις και Ανθρώπινα Δικαιώματα, Υγεία/Ασφάλεια και Ευεξία των Εργαζομένων, Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Προμηθευτών, Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (Πελάτες/Εργαζόμενοι) και Ελευθερία Έκφρασης, Υγεία και Ασφάλεια των Πελατών.

- Η δεύτερη Ανάλυση Κινδύνων και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, ξεκίνησε στα τέλη Δεκεμβρίου του 2021, για όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, και ολοκληρώθηκε κατά το τέταρτο τρίμηνο του 2022. Οι τομείς της αξιολόγησης ήταν οι ακόλουθοι: Τήρηση των Εταιρικών Κωδίκων και Μηχανισμών Αναφορών, Διαχείριση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στις Επιχειρήσεις, Δίκαιη Απασχόληση και Διαχείριση των Εργαζομένων, Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία των Εργαζομένων, Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα, Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας και Ασφάλεια Δεδομένων, Προστασία της Ιδιωτικότητας (Πελατών/ Εργαζομένων), Συμμετοχή και επίδραση σε τοπικές κοινότητες, Ψηφιακή Ένταξη, Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή.

0

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ

υποβλήθηκαν μέσω των καναλιών «Ask Me» (βλ. [Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης](#)).

100%

ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ/ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

που ολοκληρώθηκαν το 2022 περιλάμβαναν ρήτρα σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα. Οι παραπάνω συμφωνίες αναγνωρίστηκαν ως σημαντικές λόγω του ποσού και του αντικειμένου 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.

28

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ «TELL ME»

αφορούσαν ισχυρισμούς περί παραβιάσεων του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων. Ενδεικτικά, είκοσιμία (21) καταγγελίες υποβλήθηκαν από εργαζόμενους και οι είκοσι (20) αφορούσαν ισχυρισμούς περί ανάρμοστης συμπεριφοράς. Κατόπιν σχετικής διερεύνησης από το γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ, εφαρμόστηκαν οι κατάλληλες διαδικασίες.

0

ΚΑΤΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

από δικαστικές αρχές, σχετικά με οποιαδήποτε διάκριση στον χώρο εργασίας. Επιπλέον, δεν επιβλήθηκε χρηματική ή μη χρηματική ποινή σε σχέση με θέματα παραβίασης των ανθρώπινων δικαιωμάτων.



Επιπλέον, για να διασφαλιστεί η Συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών και η αποτελεσματικότητα των σχετικών ελέγχων:

- Για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ διεξάγεται ετήσια έρευνα μέσω αυτοματοποιημένου εργαλείου. Οι διευθύνοντες σύμβουλοι ή οι διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού επιβεβαίωσαν ότι κατά τη διάρκεια του 2022 δεν υπήρξαν παραβιάσεις του Κώδικα, υπογράφοντας τις αντίστοιχες Δηλώσεις.

- Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου ΟΤΕ ξεκίνησε κατά το πρώτο τρίμηνο του 2022 τον έλεγχο «Πολιτικές του Ομίλου ΟΤΕ για την Αποτροπή της Σεξουαλικής Παρενόχλησης, για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και τις Κοινωνικές Αρχές και για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη» με τα αποτελέσματα να επιβεβαιώνουν ότι έχουν θεσπιστεί επαρκείς έλεγχοι και ότι το συνολικό περιβάλλον συμμορφώνεται με τις σχετικές απαιτήσεις εν γένει.

Με γνώμονα ότι η διάχυση βασικών αξιών και προτύπων στην εφοδιαστική αλυσίδα αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό της υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς, ο Όμιλος ΟΤΕ υιοθέτησε τον **Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών**. Με βάση τις βασικές αξίες του Ομίλου ΟΤΕ που αφορούν στην επιχειρηματική ηθική και τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές δεσμεύσεις, ο Όμιλος ΟΤΕ απαιτεί από τον εκάστοτε Προμηθευτή να συμμορφώνεται με τις Αρχές που αναφέρονται στον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ και

να ενεργεί σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τον Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου ΟΤΕ. Οι Αρχές αυτές συνοδεύουν τη σχετική Σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ της Εταιρείας του Ομίλου ΟΤΕ και του Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την εφαρμογή των Αρχών αυτών σε ολόκληρη την εφοδιαστική του αλυσίδα ενώ όλοι οι προμηθευτές καλούνται να σέβονται και να διασφαλίζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Επιπλέον, διεξήχθη καμπάνια ευαισθητοποίησης σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Ανθρωπίνων 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 2023. Επιπλέον, η Deutsche Telekom συμμετέχει στην **Πρωτοβουλία CFSI** (Conflict-Free Sourcing Initiative), για να αποτρέψει τη χρήση ορυκτών από εμπόλεμες περιοχές.

Σημαντικές συνιστώσες της ολοκληρωμένης προσέγγισης του Ομίλου για τη διαχείριση των θεμάτων που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα ήταν επίσης η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, οι δράσεις ευαισθητοποίησης, οι εκπαιδεύσεις και η συμμετοχή σε αντίστοιχα δίκτυα.

Το 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ πραγματοποίησε εκ νέου Ανάλυση Ουσιαστικότητας με τα Ανθρώπινα Δικαιώματα να είναι ένα από τα θέματα που επισημάνθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη, αναγνωρίζοντας έτσι ότι η ευθύνη για τον σεβασμό και την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων πρέπει να ενσταλαχθεί στους στρατηγικούς στόχους και τις προσπάθειες του Ομίλου. Το θέμα των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων αναφέρεται στην ενσωμάτωση των πρακτικών διαχείρισης θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλη τη



στρατηγική και σε όλες τις πτυχές ενός οργανισμού. Περιλαμβάνονται οι ακόλουθες πτυχές:

- Κατανόηση και αξιολόγηση των επιπτώσεων που μπορεί να προκύψουν επί των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσω των δράσεων και των λειτουργιών του Ομίλου καθώς και μέσω των αλληλεπιδράσεων και των σχέσεων του με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των

κυβερνήσεων, των τοπικών κοινοτήτων και των προμηθευτών, καθώς και των επενδύσεών του.

- Διευκόλυνση της προσβασιμότητας (για άτομα με αναπηρία) στις εγκαταστάσεις του Ομίλου.
- Υποχρεώσεις δέουσας επιμέλειας ως προς τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Πολιτική δέσμευση σε σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα.

- Τα θέματα που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα λαμβάνονται υπόψη σε σημαντικές επενδυτικές αποφάσεις (π.χ. συγχωνεύσεις και εξαγορές) και συμβάσεις.
- Αναγνώριση της σημασίας της ελευθερίας της έκφρασης, η οποία περιλαμβάνει την ελευθερία αναζήτησης, λήψης και μετάδοσης πληροφοριών και ιδεών μέσω οποιουδήποτε μέσου και ανεξαρτήτως συνόρων. Οι εταιρείες σέβονται και προστατεύουν την ελευθερία έκφρασης των χρηστών τους επιδιώκοντας να αποφεύγουν ή να ελαχιστοποιούν τις επιπτώσεις σχετικών κυβερνητικών περιορισμών, εκτός από αυστηρά καθορισμένες περιπτώσεις που βασίζονται σε διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα και αρχές.

Τον Μάιο του 2022 διεξήχθη ενημερωτικό διαδικτυακό σεμινάριο, ανοικτό σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, σχετικά με τη νέα πολιτική για την «**Πρόληψη και την Καταπολέμηση της Βίας και της παρενόχλησης στην εργασία**» η οποία εγκρίθηκε τον ίδιο μήνα στο πλαίσιο του νόμου 4808/2021 και ισχύει για όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ.

Ο κατάλογος των προγραμμάτων κατάρτισης για το 2022 περιλαμβάνει κεφάλαιο σχετικά με τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, το οποίο είναι διαθέσιμο σε όλους τους εργαζομένους.

Με αφορμή την **Παγκόσμια Ημέρα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων**, ο Όμιλος ΟΤΕ ξεκίνησε μια εσωτερική εκστρατεία με επίκεντρο τα Ανθρώπινα Δικαιώματα όλων και την προστασία από κάθε μορφή βίας και παρενόχλησης, με βάση τη νέα Πολιτική για την «**Πρόληψη και την Καταπολέμηση της Βίας και της παρενόχλησης στην εργασία**». Αυτή και κάθε σχετική εκστρατεία επικοινωνίας αναφέρεται στον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

1.532 εργαζόμενοι με βάση σχετική αναφορά στην αντίστοιχη ενότητα για τη **Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης**) συμμετείχαν στις εκπαιδεύσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης (πρόγραμμα «Welcome on Board»,

πρόγραμμα «Εξυπηρέτησης Πελατών» και επιτόπιες εκπαιδεύσεις για εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ στα ιδιόκτητα καταστήματα GERMANOS - καταστήματα COSMOTE) και καταρτίστηκαν σε πτυχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, δεδομένου ότι ο Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών και οι Πολιτικές που αφορούν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα συμπεριλαμβάνονται στο εκπαιδευτικό υλικό της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Οι εργαζόμενοι της CTS και της COSMOTE e-Value συμμετείχαν στην **ηλεκτρονική εκπαίδευση για θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων**, η οποία ξεκίνησε εκ νέου το 2021. Από τους εργαζομένους για τους οποίους είχε προγραμματιστεί η παρακολούθηση της εκπαίδευσης στα τέλη του 2021:

- **CTS:** 1.814 εργαζόμενοι ολοκλήρωσαν την εκπαίδευση το 2022 (54,82%). Το 2021, 342 εργαζόμενοι συμμετείχαν. Μεταξύ των εργαζομένων που ολοκλήρωσαν την εκπαίδευση το 2022, 93 κατείχαν διευθυντικές θέσεις (έναντι 33 εργαζομένων το 2021).
- **COSMOTE E-Value:** 860 εργαζόμενοι ολοκλήρωσαν την εκπαίδευση το 2022 (58,9%). Μεταξύ αυτών, 53 εργαζόμενοι (30%) κατείχαν διευθυντικές θέσεις.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να εκπληρώνει τις ευθύνες του όσον αφορά στον σεβασμό των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Για τον σκοπό αυτό, τον Μάιο του 2019, καταρτίστηκε η Χάρτα Διαφορετικότητας στην Ελλάδα, μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με

στόχο την προώθηση των Ίσων Ευκαιριών και της 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, ανοιχτό σε όλους.

Το 2022, ο Όμιλος συμμετείχε στον 2ο Μήνα Διαφορετικότητας (Μάιος 2022) όπου, μέσω μιας επικοινωνιακής εκστρατείας, οι εργαζόμενοι ήρθαν σε επαφή με τις αρχές της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

3.10 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί ότι η διάχυση βασικών αξιών και προτύπων στην εφοδιαστική αλυσίδα μιας εταιρείας αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό 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 διακρίνει 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 2022, 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, σε εναρμόνιση με οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνα πρότυπα και πρακτικές, καθώς και με το όραμα του Ομίλου, αποτελεί έναν διαρκή στόχο αυτοβελτίωσης.

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει καταλόγους (συναλασσόμενων) προμηθευτών οι οποίοι έχουν ανανεωθεί. Το 2022, οι καταλόγοι περιλάμβαναν¹:

- 1.076 συναλασσόμενους προμηθευτές για τον ΟΤΕ
- 542 για την COSMOTE
- 174 για τον ΓΕΡΜΑΝΟ
- 70 για την COSMOTE E-Value
- 109 για την CTS και
- 207 για την Telekom Romania Mobile Communications.

Στους καταλόγους προμηθευτών καταγράφονται τόσο πολυεθνικές όσο και εγχώριες επιχειρήσεις για την αγορά υλικών και εξοπλισμού ή/και την παροχή/μίσθωση υπηρεσιών. Επιπλέον, όλοι οι προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ προμηθεύουν απευθείας με αγαθά, υλικά ή/και 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 του Ομίλου ΟΤΕ καλούνται να εγγραφούν στο Μητρώο Προμηθευτών και να αποδεχτούν τις διατάξεις του **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ**.

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 αντανάκλα την πρόθεση των εταιρειών του Ομίλου να συνεργαστούν με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνους προμηθευτές.

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

Η πρόθεση αυτή ενισχύεται από τον **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου ΟΤΕ**.

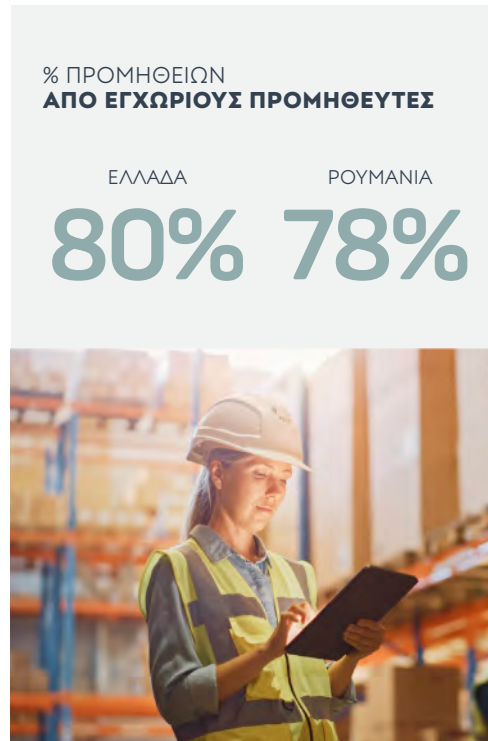
Τα νομιμοποιητικά έγγραφα των υποψήφιων προμηθευτών ελέγχονται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης και πριν την υπογραφή της σύμβασης προκειμένου να διαπιστωθεί το καλό νομικό καθεστώς και η φερεγγυότητα τους.

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 την επιχειρηματική συνεργασία με τον Όμιλο.

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 2022, η επιλογή των προμηθευτών που αξιολογήθηκαν έγινε με βάση το σύνολο των παραγγελιών που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2020 - 30/9/2021, για λογαριασμό των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, Γερμανός, Rural North, Rural South, COSMOTE e-Value A.E., e-Value Ltd,

ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ



1.480

ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.

100%

ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΜΕ ΑΞΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΙΣΗΣ Η ΑΝΩ ΤΩΝ €200.000 ΓΙΑ ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, CTS ΚΑΙ COSMOTE-VALUE, ΚΑΙ ΑΝΩ ΤΩΝ €10.000 ΓΙΑ ΤΗΝ TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS, ΕΛΕΓΧΘΗΚΑΝ, ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΕΙΧΑΝ ΗΔΗ ΕΛΕΓΧΘΕΙ ΜΕΣΑ ΣΤΑ 2 ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ ΕΤΗ.

100%

ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΛΕΓΧΘΗΚΑΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΥΦΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ, ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΕΙΧΑΝ ΗΔΗ ΕΛΕΓΧΘΕΙ ΜΕΣΑ ΣΤΑ 2 ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ ΕΤΗ (ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, CTS ΚΑΙ COSMOTE-VALUE).

e-Value International και Telekom Romania Mobile Communications.

Η αξιολόγηση 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 παρείχαν σημαντικά είδη προμήθειας (δηλ. προϊόντα

και υπηρεσίες που έχουν σημαντική επίδραση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες), αξίας >€500.000.

- Όλους τους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών που σχετίζονται με το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης του Ομίλου (Group Consolidated Management System).

- 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, την επιχειρησιακή συνέχεια, την υγεία και την ασφάλεια, την ποιότητα και το περιβάλλον. Οι ερωτήσεις αφορούν την επίδοση τόσο των προμηθευτών του Ομίλου όσο και των προμηθευτών και υπεργολάβων των ιδίων.

Κατά το 2022, η αξιολόγηση των προμηθευτών για τις 3 μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ πραγματοποιήθηκε ως εξής:

- Ο ΟΤΕ αξιολόγησε 191 προμηθευτές με ετήσια αξία συμβάσεως της τάξεως του 87,85%.
- Η COSMOTE αξιολόγησε 127 προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 93,7% της ετήσιας αξίας συμβάσεως.
- Η Telekom Romania Mobile Communications αξιολόγησε 21

προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 98,7% της ετήσιας αξίας συμβάσεως.

Κατηγοριοποίηση και Ανάπτυξη Προμηθευτών

Η βαθμολόγηση των προμηθευτών από τις οργανωτικές μονάδες των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ που εμπλέκονται στη διαδικασία καθώς και τα ερωτηματολόγια αυτοαξιολόγησης τροφοδοτούν το Σύστημα Αξιολόγησης Προμηθευτών, προκειμένου να προκύψει μια ποσοτικοποιημένη βαθμολόγηση της επίδοσης 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 καθορίζονται από κοινού 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 που προκύπτουν από τους ελέγχους που διεξάγει η 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, υπάρχει 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 εχεμύθεια.

Τέλος, ο **Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ** θέτει το πλαίσιο για τους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς ελέγχους καθώς και για τους ελέγχους κανονιστικής συμμόρφωσης. Ο Όμιλος εποπτεύει τους προμηθευτές και τους υπεργολάβους για να αξιολογήσει αποτελεσματικά τη συμμόρφωσή τους με τις

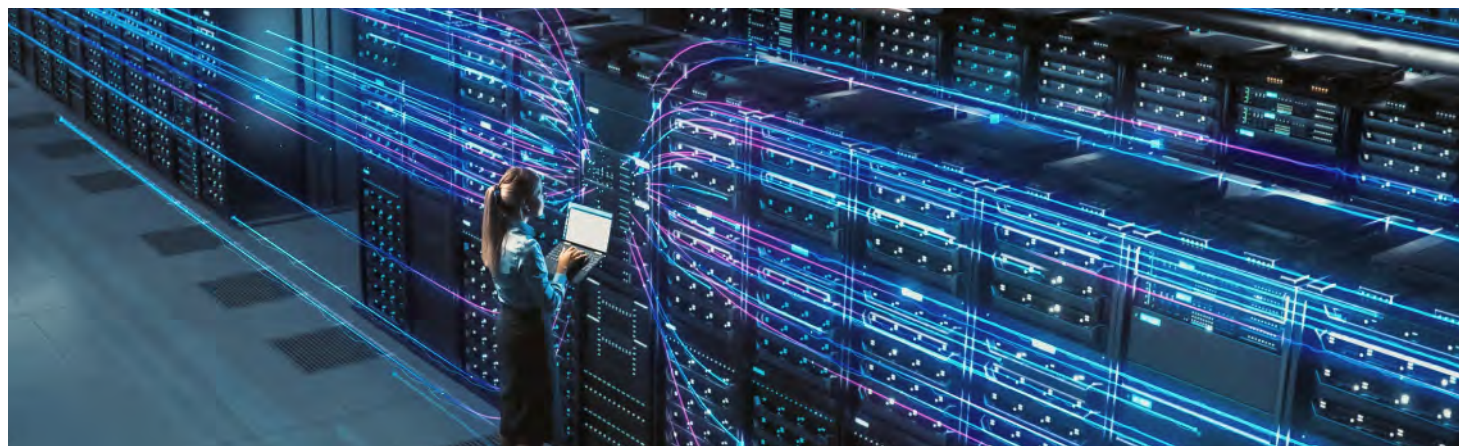
αρχές του Κώδικα. Στο πλαίσιο της εποπτείας, ο Όμιλος ΟΤΕ ή/και εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπός του έχει το δικαίωμα να διενεργεί ελέγχους, που περιλαμβάνουν επιτόπιες επιθεωρήσεις καθώς και τη διεξαγωγή έρευνας μέσω ερωτηματολογίων ή/και συνεντεύξεων με επιλεγμένους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις των προμηθευτών, 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, απαιτείται η εκπόνηση και η εν ευθέτω χρόνο υλοποίηση ειδικού σχεδίου βελτίωσης.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την **ιστοσελίδα** της Εταιρείας.

3.11 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, των εργαζομένων και άλλων ενδιαφερομένων μερών του Ομίλου ΟΤΕ αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα. Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι η συνολική του επιτυχία και η βιώσιμη ανάπτυξή του εξαρτώνται όχι μόνο από τη δικτύωση των ροών πληροφοριών και τη διασφάλιση της επιχειρηματικής ασφάλειας, αλλά επίσης, και πάνω απ' όλα, από την αξιόπιστη και ασφαλή διαχείριση των προσωπικών δεδομένων.



Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει πλήρη επίγνωση της σημασίας που έχει ο εντοπισμός και η διαχείριση των θετικών ή αρνητικών, πραγματικών ή δυνητικών επιπτώσεων που σχετίζονται με την ασφάλεια και την προστασία των δεδομένων, κάτι που επιτυγχάνει με τη θέσπιση ποικίλων πολιτικών, πρωτοβουλιών και εσωτερικών συστημάτων, καθώς και με τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς. Αυτές οι δράσεις παρακολουθούνται, αξιολογούνται και επικαιροποιούνται συνεχώς προκειμένου να παρακολουθείται η αποτελεσματικότητά τους και να βελτιώνονται οι συνολικές επιδόσεις του Ομίλου στον τομέα αυτό. Διασφαλίζοντας τα δεδομένα των πελατών του, ο Όμιλος ΟΤΕ μπορεί να έχει θετικό αντίκτυπο στην

κοινωνία και την οικονομία, με την υποστήριξη και προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων ως προς τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής, επιτυγχάνοντας την ικανοποίηση των πελατών και της τοπικής κοινότητας. Από την άλλη πλευρά, αντιμετωπίζει προσεκτικά τα περιστατικά παραβίασης δεδομένων και τις αδυναμίες των θεσπισμένων συστημάτων καθώς μπορούν να οδηγήσουν σε δυσαρέσκεια ή ακόμη και στην εμπλοκή των αρμόδιων για την επιβολή του νόμου αρχών, επηρεάζοντας δυνητικά όχι μόνο τη φήμη του σήματός του αλλά και την αξιοπιστία του. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να προλαμβάνει και να διαχειρίζεται με σεβασμό τέτοια περιστατικά για να διασφαλίζει την προστασία των δεδομένων και των δεδομένων προσωπικού

χαρακτήρα για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του και συνεργάζεται μαζί τους, όπου είναι δυνατόν, για την επίλυση των περιστατικών που τους αφορούν.

Ασφάλεια και Προστασία δεδομένων

Η ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής ξεπερνούν 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 ασφάλεια και η προστασία των προσωπικών 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 COSMOTE επεξεργάζονται δεδομένα πελατών για δευτερεύοντες σκοπούς, σύμφωνα με τη νομοθεσία. Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στους πελάτες στις

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

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 ικανοποίησης των πελατών. 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, υποβάλλει εκθέσεις σχετικά με το καθεστώς προστασίας των δεδομένων στην Επιτροπή Ελέγχου κάθε τρίμηνο.

Ο Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Ασφαλείας 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 ασφάλειας 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 ασφάλειας 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 ασφάλειας 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 ασφάλειας διασφαλίζει την άμεση ανίχνευση, ανάλυση, αντιμετώπιση και αναφορά του ενδεχόμενου συμβάντος, εντός του επιπέδου 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 2022, η Εκτίμηση Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων διενεργήθηκε εκ νέου για 48 κρίσιμα συστήματα και ολοκληρώθηκε για 36 νέα συστήματα/έργα.

Η διαδικασία διαχείρισης επιδιορθώσεων (patching) του ΟΤΕ επιτρέπει τον εντοπισμό, την ταξινόμηση και την ιεράρχηση των πιθανών τρωτών σημείων. Προς υποστήριξη αυτής της διαδικασίας, το 2022, πραγματοποιήθηκαν 101

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



**Η ΑΜΕΣΗ
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΕ
ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ
ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΙΝΑΙ
ΠΡΩΤΑΡΧΙΚΗΣ
ΣΗΜΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ
ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ**

δοκιμές διείσδυσης σε διάφορα συστήματα και ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη μιας «Μωβ Ομάδας Ασφαλείας» που θα προσομοιώνει απειλές, τακτικές και διαδικασίες.

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ, COSMOTE, e-Value, CTS, και Γερμανός) εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 27001:2013 και σύστημα διαχείρισης προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 27701, και λαμβάνουν πιστοποίηση από ανεξάρτητο φορέα ετησίως. Η πιστοποίηση κατά ISO 27001 περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, ένα σύνολο διαφορετικών δραστηριοτήτων και

δοκιμών (π.χ. εκτιμήσεις κινδύνων ασφαλείας, εκτιμήσεις τρωτότητας, δοκιμές διείσδυσης κ.λπ.), διότι αποτελούν μέρος των δηλώσεων ελέγχου που επιθεωρούνται.

Η υποδομή IT και τα συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας πληροφοριών του ΟΤΕ ελέγχονται από εξωτερικούς ελεγκτές σε ετήσια βάση. Για το 2022, η Deloitte πραγματοποίησε τη σχετική ανάλυση και τα αποτελέσματα αναμένονται σύντομα.

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 2022, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χειρίστηκαν 1.798 αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων, ενώ η Telekom Romania Mobile χειρίστηκε 412 τέτοια αιτήματα.

Το 2022, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διερεύνησαν 11 αιτήματα πελατών σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών/ασφάλεια δεδομένων πελατών, και 34 αιτήματα της Αρχής Διασφάλισης του Απόρρητου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Επίσης, χειρίστηκαν 19 καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της 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 της συμμόρφωσης περιλαμβάνουν:

- Οργανωτικές αξιολογήσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων σε θυγατρικές εταιρείες (COSMOTE Payments, ΟΤΕ Ασφάλιση, ΟΤΕ Rural, Γερμανός).
- Αυτοαξιολόγηση της επεξεργασίας δεδομένων τρίτων μερών. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται

μέσω online ερωτηματολογίου το οποίο καλύπτει τις διατάξεις που απορρέουν από τις συμβάσεις επεξεργασίας δεδομένων που έχουν συναφθεί με τους εκτελούντες την επεξεργασία. Το 2022, 63 εκτελούντες την επεξεργασία ολοκλήρωσαν την αξιολόγηση.

- Ομιλικός Έλεγχος Προστασίας Δεδομένων (Group Data Protection Audit - GDPR) σε ΟΤΕ, COSMOTE, e-Value, CTS, Γερμανός, ΟΤΕ Globe και COSMOTE Payments. Ο GDPR διενεργείται μέσω ερωτηματολογίου που αποστέλλεται ανά διετία σε περίπου 15% των εργαζομένων και αποσκοπεί στην παρακολούθηση του επιπέδου ευαισθητοποίησης σε θέματα προστασίας δεδομένων στην Εταιρεία. Ο Δείκτης Data Protection Award για τον Όμιλο ΟΤΕ ανέρχεται σε 86/100.
- Έλεγχος διαγραφής δεδομένων προκειμένου να επιβεβαιωθεί η αποτελεσματικότητα του μηχανισμού διαγραφής δεδομένων σε συγκεκριμένα συστήματα.
- Επανεξέταση του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων για τον ΟΤΕ και την COSMOTE και 19 ακόμη ειδοποιήσεων απορρήτου.
- Έλεγχος και πιστοποίηση των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών.
- Επαλήθευση της εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνιών. Το 2022, πραγματοποιήθηκαν περίπου 200.000

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

εξουσιοδοτημένες προσβάσεις σε δεδομένα επικοινωνιών.

Επιπλέον, άλλα σχετικά έργα/δραστηριότητες αναφορικά με την προστασία των δεδομένων που υλοποιήθηκαν περιλαμβάνουν:

- Ανάπτυξη ενός νέου εργαλείου για τη Διαχείριση Κινδύνων Προστασίας και Ασφάλειας Δεδομένων.
- Ολοκλήρωση της 2ης φάσης του προγράμματος Schrems II που αφορά την εκπλήρωση των Συστάσεων 01/2020 του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων (ΕΣΠΔ) 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.
- Ανασκόπηση 511 Συμβάσεων για την Επεξεργασία Δεδομένων (Commissioned Data Processing Agreements - CDPAs).
- Διαβούλευση σχετικά με θέματα προστασίας δεδομένων για 270 εσωτερικά και ICT έργα/αιτήματα.

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ασφάλειας των δεδομένων, ο ΟΤΕ και η COSMOTE πραγματοποίησαν τις ακόλουθες ενέργειες:

- Συμμετοχή σε εθνικές και διεθνείς ασκήσεις

αντιμετώπισης κυβερνοεπιθέσεων.

- Βρίσκεται σε εξέλιξη έργο για τον επανασχεδιασμό και την αντικατάσταση ολόκληρης της υποδομής (βασικοί MS Windows Domains).
- Ολοκλήρωση της ανάπτυξης ενός εργαλείου διαχείρισης προνομιακών λογαριασμών (PAM) που καλύπτει ολόκληρη την υποδομή IT για ΟΤΕ και COSMOTE.
- Ολοκλήρωση του έργου για τον επανασχεδιασμό και την αναβάθμιση του Συστήματος Διαχείρισης Ταυτότητας (IDM).
- Συμμετοχή σε υπό εξέλιξη έργο για τη διαχείριση της απόδοσης του οργανισμού σε θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας και τη διαχείριση κινδύνων τρίτων.
- Διεξαγωγή ετήσιας Αξιολόγησης της Ωριμότητας Ασφάλειας για τον ΟΤΕ και όλες τις θυγατρικές εταιρείες.
- Ολοκλήρωση της αναθεώρησης 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

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022

10.548

ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ

ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΖΗΤΗΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ.

6.975

ΑΤΟΜΑ

ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.

100%

ΤΩΝ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ

1.798

ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΑΝ

86/100

Ο ΔΕΙΚΤΗΣ DATA PROTECTION AWARD

ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ

64

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΑΝ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



προστασίας δεδομένων στο Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων & Περιστατικών Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ (Security Operations Center). Το 2022, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανέφεραν 23 συμβάντα στην ΑΔΑΕ και την ΑΠΔΠΧ, εφαρμόζοντας τον ΓΚΠΔ (GDPR) και τον νόμο Ν.3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Το 100% αυτών των περιστατικών αφορούσε προσωπικά

ταυτοποιήσιμες πληροφορίες, με τον συνολικό αριθμό των πελατών που επηρεάστηκαν να ανέρχεται σε 25. Όλα αυτά τα περιστατικά χαρακτηρίστηκαν ως χαμηλού κινδύνου.

Κατά τη διάρκεια του έτους, επιβλήθηκε πρόστιμο ύψους €9,25 εκατ. από την ΑΠΔΠΧ και πρόστιμο ύψους €3,2 εκατ. από την ΑΔΑΕ για περιστατικό κυβερνοεπίθεσης που έλαβε χώρα τον Σεπτέμβριο του 2020. Επιπλέον, επιβλήθηκαν πρόστιμα συνολικού ύψους

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

€500.000 από την ΑΔΑΕ και €150.000 από την ΑΠΔΠΧ για περιστατικά SIM Swapping που έλαβαν χώρα το 2020.

Σύμφωνα με την 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.

Από το 2016 και κάθε χρόνο, ο ΟΤΕ, η COSMOTE και η Telekom Romania Mobile δημοσιεύουν στοιχεία σχετικά με τον τύπο και την ποσότητα των πληροφοριών που γνωστοποιούνται στους οργανισμούς ασφαλείας στην **Έκθεση Διαφάνειας**.

Στην Ελλάδα, η νομική βάση για τη διεκπεραίωση αιτημάτων 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 και τη διασφάλισή του, Ν.2225/1994 και Ν.3917/2011).

Συγκεκριμένα, το 2022, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διεκπεραίωσαν αιτήματα για:

- Νόμιμες συνακροάσεις σε 7.947 τηλεφωνικές γραμμές



- Παροχή:
 - Εξωτερικών δεδομένων επικοινωνίας για 18.451 αριθμούς τηλεφώνου
 - Προσωπικών στοιχείων συνδρομητών για 10.548 αριθμούς τηλεφώνου
 - Προσωπικών στοιχείων συνδρομητών για 5.886 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, το 2022 υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

Θωράκιση Ασφαλείας

- Εγκατάσταση νέου Συστήματος Ελέγχου Πρόσβασης για υπαίθριους ΚΑΦΑΟ/καταναμτές: Εγκατάσταση 6.500 επιπλέον

συστημάτων για τον έλεγχο πρόσβασης σε υπαίθριους καταναμτές και ΚΑΦΑΟ, αυξάνοντας τον συνολικό αριθμό των υπαίθριων καταναμπτών/ΚΑΦΑΟ που παρακολουθούνται από το νέο σύστημα σε περίπου 32.000.

- Επανασχεδιασμός/θωράκιση της ασφαλείας των κεντρικών γραφείων του Αμαρουσίου (Μέγαρο ΟΤΕ) λόγω εκτεταμένης ανακαίνισης του κτιρίου - φάση Β.
- Επέκταση της δυνατότητας κεντρικής απομακρυσμένης εποπτείας και διαχείρισης του Κεντρικού Συστήματος Διαχείρισης Βίντεο και του Τοπικού Δικτύου Κλειστού Συστήματος Τηλεόρασης (VMS/CCTV) για 15 κρίσιμα κτίρια.
- Ενίσχυση της ασφαλείας (δομική/ηλεκτρονική) σε 13 κτίρια και 10 καταστήματα.

Συστήματα, Ενοποίηση και Βελτίωση Διαδικασιών

- Επέκταση της προσαρμοσμένης ενδιάμεσης βάσης δεδομένων ασφαλείας (iDB): Κεντρική διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης και αυτοματοποιημένη διάδοση σε συνδεδεμένες πλατφόρμες ελέγχου πρόσβασης, βελτιώνοντας σημαντικά τη διαχείριση καθημερινών λειτουργιών από ένα ενιαίο σημείο και τις δυνατότητες ελέγχου.

Επιχειρησιακή Ασφάλεια, Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Εκπαίδευση

Το 2022, 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.

- Ολοκλήρωση προγράμματος e-learning με τη συμμετοχή 2.293 εργαζομένων καταστημάτων.
- Ολοκλήρωση προγράμματος e-learning με τη συμμετοχή 3.051 εργαζομένων στην εξυπηρέτηση πελατών (e-Value).
- Ξεκίνησε η υλοποίηση προγράμματος e-learning για 1.483 τεχνικούς πεδίου.
- Συμμετοχή 3.205 νέων εργαζομένων από την Εξυπηρέτηση Πελατών, τα Καταστήματα και τεχνικών πεδίων σε πρόγραμμα

e-learning για νεοεισερχόμενους εργαζομένους.

- Σειρά ευαισθητοποίησης σε θέματα ασφάλειας: Μια σειρά τεσσάρων κύκλων που κάλυπτε τις θεματικές της Κοινωνικής Μηχανικής, των Κυβερνοεπιθέσεων και των επιθέσεων Ransomware ήταν διαθέσιμη σε όλους τους εργαζομένους. Στο τέλος κάθε κύκλου, ακολουθούσε σχετικό κουίζ.
- Άσκηση ενημέρωσης σχετικά με το Ηλεκτρονικό Ψάρεμα (Phising): Ένα δοκιμαστικό ηλεκτρονικό μήνυμα ηλεκτρονικού «ψαρέματος» στάλθηκε σε όλους τους εργαζομένους για σκοπούς ευαισθητοποίησης.

- Εκστρατεία ευαισθητοποίησης για την Προστασία των Δεδομένων και την Ασφάλεια Πληροφοριών που απευθύνεται σε στοχευμένες ομάδες.
- Υλοποίηση εκστρατείας ευαισθητοποίησης σχετικά με την κρυπτογράφηση δεδομένων, τις εξαγωγές δεδομένων και τους αποδεκτούς κανόνες στις θυγατρικές εταιρείες.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΕΛΛΑΔΑ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022



103

ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΚΑΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΑΝ, 58 ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΣΕ ΣΤΑΘΜΟΥΣ ΒΑΣΗΣ, 30 ΣΕ ΚΑΦΑΘ, 12 ΣΕ ΚΤΙΡΙΑ, 2 ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ, ΚΑΙ 1 ΣΕ ΑΛΛΗ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ (Π.Χ ΠΥΡΚΑΓΙΑ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΟΧΗΜΑ).



3.211

ΚΑΡΤΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ



1.037.597

ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΙ ΣΕ ΚΑΦΑΘ/ΚΑΜΠΙΝΕΣ ΚΑΙ 15 ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΑΝ



4.216

ΑΔΕΙΕΣ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΕ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ



150

ΕΛΕΓΧΟΙ ΣΕ ΣΤΑΘΜΟΥΣ ΚΑΙ ΚΤΙΡΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ, 145 ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΕΚΡΗΚΤΙΚΩΝ



4.906

ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ



45

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ, ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ, 330 ΕΛΕΓΧΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ 30 ΕΛΕΓΧΟΙ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ, 60 ΑΝΑΚΤΗΣΕΙΣ ΒΙΝΤΕΟΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΚΥΚΛΩΜΑΤΟΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ (CCTV) ΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ, 10 ΜΕΛΕΤΕΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΦΥΛΑΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΕ 63 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ



1.950

ΚΛΕΙΔΙΑ ΚΑΙ 10.630 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΕΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΑΦΑΘ/ΚΑΜΠΙΝΕΣ



35

ΑΝΑΚΤΗΣΕΙΣ ΒΙΝΤΕΟΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΚΥΚΛΩΜΑΤΟΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ (CCTV) ΤΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ



370

ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΠΟ ΚΙΝΗΤΟ (ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΥΝΕΤΓΟ)



50

ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΜΠΙΝΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΑΝ

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2022



4

ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΚΑΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΑΝ



122

ΚΑΡΤΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ 122 ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΑΔΕΙΕΣ ΕΙΣΟΔΟΥ ΕΚΔΟΘΗΚΑΝ



101

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ



2

ΕΠΙΤΟΠΙΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ



412

ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΞΕΤΑΣΤΗΚΑΝ

3.12 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΤΗΝ ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει την επίτευξη εξαιρετικής Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience) και επενδύει στην ανάπτυξη μηχανισμών για την έγκαιρη αναγνώριση και την αντιμετώπιση καταστάσεων που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια των κρίσιμων Προϊόντων και Υπηρεσιών.

Προκειμένου να διασφαλίσει τη συνεχή και σταθερή παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, ο Όμιλος ΟΤΕ εντοπίζει, αξιολογεί και εκτιμά συστηματικά τις επιπτώσεις που σχετίζονται με την επιχειρησιακή του συνέχεια. Παρέχοντας ορθές πρακτικές διαχείρισης κινδύνων και αποτελεσματικό σχεδιασμό επιχειρησιακής συνέχειας για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων των αβεβαιοτήτων και των διακοπών στη

λειτουργία του (disruptions), ο Όμιλος μπορεί να επιτύχει την ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών, ενισχύοντας παράλληλα τη συνολική εμπιστοσύνη του κοινού όσον αφορά τις τηλεπικοινωνίες. Ταυτόχρονα, περιστατικά που απειλούν τη συνέχεια των λειτουργιών ή θέτουν σε κίνδυνο την επιχείρηση θα μπορούσαν να προκαλέσουν αποδιοργάνωση της κοινωνίας και της οικονομίας λόγω της διακοπής στη



Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCMS) παρέχει μια συνεπή και δομημένη συστηματική μέθοδο για τον εντοπισμό απειλών από τις οποίες πρέπει να προστατευτεί ο Όμιλος, τη μείωση της πιθανότητας, την έγκαιρη αντιμετώπιση και την ανάκαμψη από ανεπιθύμητα συμβάντα και διαταραχές στη λειτουργία. Μέσω της εφαρμογής αυτού του Συστήματος Διαχείρισης, ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να ενισχύσει την ανθεκτικότητα του οργανισμού και να ελαχιστοποιήσει τις πιθανές επιπτώσεις των απειλών στις επιχειρηματικές του δραστηριότητες.

Ο Όμιλος ΟΤΕ συνεχίζει να προσαρμόζει με επιτυχία τα επιχειρησιακά του μοντέλα ενσωματώνοντας τις αρχές της Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στην εταιρική του κουλτούρα. Ενσωματώνει ευέλικτα επιχειρηματικά μοντέλα και ευέλικτους τρόπους εργασίας στις καθημερινές του λειτουργίες, οι οποίοι μετατρέπουν τις διαταραχές στη λειτουργία σε πλεονέκτημα για την ανάπτυξη και την καινοτομία.

Στο πλαίσιο αυτής της μεθόδου, η ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου ΟΤΕ εφαρμόζει και διατηρεί μια συστηματική διαδικασία για την αξιολόγηση του κινδύνου διαταραχής της λειτουργίας και την ανάλυση των επιπτώσεων στην εταιρεία,

λειτουργία των υπηρεσιών ΤΠΕ, επηρεάζοντας τόσο επιχειρήσεις όσο και μεμονωμένα άτομα. Επιπλέον, η ανεπαρκής διαχείριση κρίσεων που σχετίζονται με την επιχειρησιακή λειτουργία, τις δραστηριότητες και τα περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου θα μπορούσε ενδεχομένως να βλάψει ανθρώπους ή κοινότητες, επηρεάζοντας την κοινωνία, την οικονομία, ακόμη και το περιβάλλον.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.12 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

χρησιμοποιώντας ένα ψηφιακό εργαλείο που έχει προσφάτως αναπτυχθεί. Βάσει της Ανάλυσης Επιχειρηματικών Επιπτώσεων, σχεδιάζει συγκεκριμένες στρατηγικές και Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας που πρέπει να εφαρμόζονται κατά την αντιμετώπιση περιστατικών που διαταράσσουν τη λειτουργία της επιχείρησης. Εκτός από τη διατήρηση κρίσιμων λειτουργιών κατά τη διάρκεια μιας κρίσης και την ταχεία επαναφορά στην κανονική λειτουργία, τα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας επιτρέπουν στον οργανισμό να προσαρμόζεται αποτελεσματικά στις μεταβαλλόμενες περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες. Τα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας παρακολουθούνται τακτικά και βελτιώνονται με βάση τα διδάγματα και τις ανάγκες που προκύπτουν.

Μια ειδική επιχειρησιακή δομή έχει τεθεί σε εφαρμογή για την ιεράρχηση των απαραίτητων ενεργειών και τον καθορισμό των ατόμων που πρέπει να συμμετέχουν στη διαχείριση των συμβάντων. Η ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχει σε διάφορες διατμηματικές και διεθνείς ομάδες εργασίας, λαμβάνοντας μέρος σε έργα που σχετίζονται τόσο με τον απόηχο της πανδημίας COVID-19 όσο και με τη συνεχιζόμενη κλιματική και ενεργειακή κρίση, προωθώντας την ενίσχυση της ανθεκτικότητας σε ολόκληρο τον Οργανισμό.

Η ομάδα διατηρεί στενή συνεργασία με τις δημόσιες και τοπικές αρχές που εμπλέκονται στη διαχείριση συμβάντων.

Θεσπίζονται Δείκτες Παρακολούθησης Επιδόσεων (KPIs) για την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας και την αξιολόγηση της προόδου συγκεκριμένων τομέων που καλύπτονται από τα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας και Αναλύσεις Κινδύνων (σε κρίσιμες υπηρεσίες και κτίρια). Η απόδοση του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας μετράται και παρακολουθείται

βάσει της έκθεσης ωριμότητας BCMS που έχει αναπτυχθεί εντός του Ομίλου. Επιπλέον, η αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Αποκατάστασης Δικτύου αξιολογείται σε ετήσια βάση, λαμβάνοντας υπόψη τις ενημερώσεις σχετικά με την τεκμηρίωση του συστήματος, τους σχετικούς ειδικούς δείκτες απόδοσης καθώς και τα αποτελέσματα από τις ασκήσεις ετοιμότητας.

Τυχόν διακοπή στη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μπορεί να διαταράξει την απρόσκοπτη παροχή

προϊόντων και υπηρεσιών, επηρεάζοντας αρνητικά τόσο την ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών όσο και την εμπιστοσύνη των πελατών.

Για το 2022, η μέση συχνότητα διακοπής του συστήματος ήταν περίπου 0,08 φορές ανά μήνα και η μέση διάρκεια της διακοπής για τους πελάτες εκτιμήθηκε σε περίπου 5,56 λεπτά.

Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας που εφαρμόζεται στις μεγαλύτερες Εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, Γερμανός, e-Value) έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22301:2019. Η διαδικασία πιστοποίησης για τις εταιρείες Γερμανός και e-Value ολοκληρώθηκε το 2022.

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2022 περιλαμβάνουν:

- HR Awards 2022: Ο Όμιλος ΟΤΕ απέσπασε το Bronze βραβείο στην κατηγορία Best Crisis Management Strategy για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID 19.
- Επικαιροποίηση όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας για την κάλυψη των κρίσιμων διαδικασιών που αφορούν τα βασικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της COSMOTE.
- Υλοποίηση μελετών εκτίμησης κινδύνου σε κρίσιμες υπηρεσίες - είτε για την COSMOTE



3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.12 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

- είτε για τους πελάτες ΤΠΕ - και σε κρίσιμα κτίρια σε όλη την Ελλάδα.
- Ψηφιακή επαλήθευση, δοκιμή και εκτέλεση όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας.
 - Συμβολή στην έρευνα του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας μέσω «Ερωτηματολογίου για την καταγραφή των ρόλων και των αρμοδιοτήτων των φορέων που εμπλέκονται στη διαχείριση κινδύνων και την αντιμετώπιση καταστροφών», στο πλαίσιο της συνεργασίας της ομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ με την Τοπική Αυτοδιοίκηση.
 - Παροχή κατευθυντήριων γραμμών για τα ακραία καιρικά φαινόμενα, για τον καθορισμό και την ιεράρχηση των απαραίτητων ενεργειών προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι επιπτώσεις στις υποδομές και τις υπηρεσίες του Ομίλου.
 - Βελτίωση των μέτρων σχετικά με τις διακοπές ρεύματος κατά τη χειμερινή περίοδο και την πυροπροστασία για κρίσιμα Κέντρα Δεδομένων Τηλεπικοινωνιών. Έχουν ήδη τεθεί σε ισχύ σχετικοί αυτοματοποιημένοι έλεγχοι.
 - Βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας καθώς και της επιχειρησιακής ετοιμότητας των εναλλακτικών χώρων εργασίας με μηνιαίες δοκιμές.
- Επιβεβαίωση των βασικών στοιχείων επικοινωνίας και δοκιμή της ετοιμότητας της ομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας όσον αφορά τον χρόνο απόκρισης λόγω δοκιμών σε εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας.
 - Δοκιμαστική χρήση των εργαλείων του Κέντρου Καταστάσεων (για τα κανάλια μαζικών sms).
 - Ενίσχυση των τεχνολογικών δικτύων (σταθερής και κινητής), με τη χρήση ανθεκτικών και αποδοτικότερων τεχνολογιών.
 - Ενημέρωση όλων των σχεδίων αποκατάστασης καταστροφών ώστε να συνάδουν με τις υφιστάμενες και τις νέες τεχνολογίες.
 - Συνεχής ανάπτυξη αυτοματοποιημένης και διαρθρωμένης μεθοδολογίας για την Ανάλυση Επιπτώσεων Δικτύου, εξετάζοντας τους περιορισμούς που τίθενται από τα κριτήρια της βιώσιμης ανάπτυξης και της προστασίας του περιβάλλοντος.
 - Η μελέτη σχετικά με τις Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD) εκπονήθηκε σε επίπεδο ομίλου προκειμένου να αποφέρει μελλοντικά οφέλη στις Κρίσιμες Υποδομές ως αποτέλεσμα της κλιματικής αλλαγής.

**KΕΝΤΡΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ (SITUATION CENTER) ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ**

ΤΟ 2022, ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ:

24 ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΑΠΕΙΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ

6 ΔΥΝΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΠΟΥ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΕΠΗΡΕΑΣΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΤΗΚΑΝ

2 ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΑΠΕΣΤΑΛΗΣΑΝ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΔΤ

97 ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ SMS ΑΠΕΣΤΑΛΗΣΑΝ ΣΕ ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ, ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ.

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 αξιοποίηση:

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 και Εγκατάσταση).

Πρόσθετη εφεδρική μπαταρία για το Δίκτυο Πρόσβασης

- Όλοι οι Κατανεμητές DSLAM ενισχύθηκαν με τη χρήση πρόσθετης εφεδρικής μπαταρίας.
- Εκτεταμένο σχέδιο παροχής ισχύος.

Παροχή Ισχύος σε Κρίσιμα Κτίρια

- Εκτεταμένο σχέδιο παροχής ισχύος για 108 κρίσιμα κτίρια τηλεπικοινωνιών.
 - Λόγω της κρίσης στον τομέα των καυσίμων και της ενέργειας, ο Όμιλος έλαβε πρόσθετες προφυλάξεις για τον ανεφοδιασμό των Κρίσιμων Κτιριακών

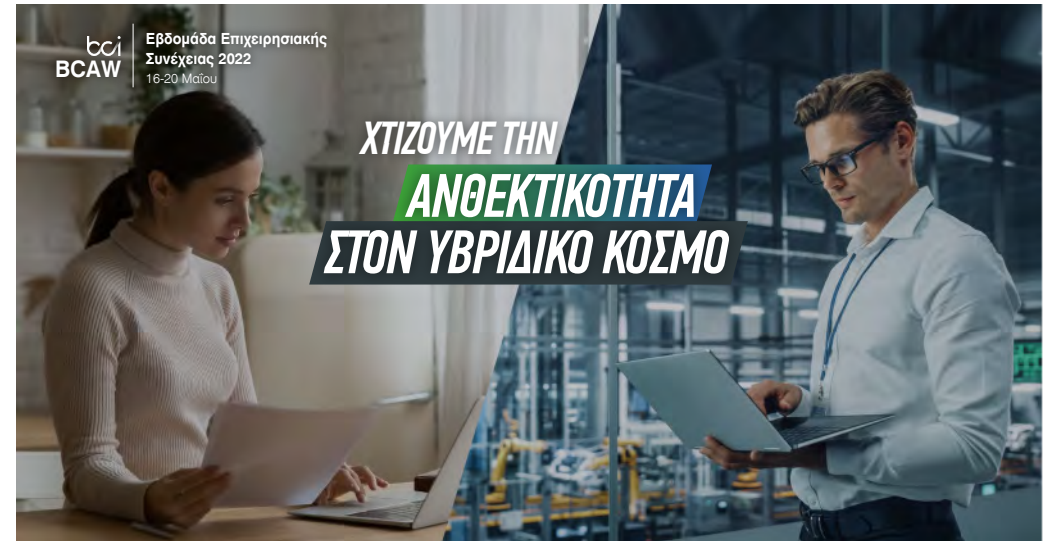
Υποδομών Ενέργειας εξασφαλίζοντας επιπλέον δεξαμενές καυσίμων. Επίσης, στο πλαίσιο της μεταφοράς καυσίμων εφαρμόζεται το σύστημα εφεδρείας προκειμένου να διασφαλιστεί η πραγματοποίηση των προγραμματισμένων παραδόσεων.

- 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 Van.
- 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 2022, έλαβαν χώρα πληθώρα προγραμμάτων ενημέρωσης και εκπαίδευσης, τα οποία περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων:

- Ενημέρωση σχετικά με την Επιχειρησιακή Συνέχεια κατά τις εισαγωγικές εκπαιδευσεις όλων των νέων εργαζομένων.



- Ο Όμιλος ΟΤΕ, προσαρμοζόμενος στις νέες συνθήκες που επέβαλε η πανδημία COVID-19, υιοθέτησε ένα νέο, υβριδικό μοντέλο εργασίας, το οποίο βασίζεται τόσο στη φυσική παρουσία των εργαζομένων στο γραφείο, όσο και στην αξιοποίηση της ευελιξίας που προσφέρει η τεχνολογία. Το θέμα της φετινής Παγκόσμιας Εβδομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας, που διοργανώθηκε από το Business Continuity Institute (BCI), ήταν το «Χτίζοντας την ανθεκτικότητα στον υβριδικό κόσμο» και είχε ως στόχο την προώθηση της υγιούς επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων, των ομάδων εργασίας και των τμημάτων, ακόμη

και εξ αποστάσεως, ώστε να διασφαλιστεί η ανθεκτικότητα τόσο του οργανισμού όσο και της κοινωνίας, γενικότερα. Η εκστρατεία ευαισθητοποίησης που πραγματοποιήθηκε περιελάμβανε πρόγραμμα e-learning σχετικά με τη Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας, το οποίο γνωστοποιήθηκε στους εργαζομένους μέσω newsletter και με ειδικό άρθρο που αναρτήθηκε στο intranet του οργανισμού.

- Σχετικά άρθρα και χρήσιμες οδηγίες αναρτήθηκαν στα ενημερωτικά δελτία (newsletter) και στο intranet (myNet) του Ομίλου ΟΤΕ για την ενίσχυση της νοοτροπίας ευαισθητοποίησης σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας.

3.13 ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΤΟ ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM - IMS) ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΒΑΣΙΖΕΤΑΙ ΣΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ.

Η δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης αποτυπώνεται στην Πολιτική Ενοποιημένων Συστημάτων Διαχείρισης του Ομίλου ΟΤΕ.

Πιστοποιήσεις

Τα πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης του Ομίλου ΟΤΕ, τα οποία εφαρμόζονται από εκπροσώπους διαφόρων επιχειρηματικών μονάδων σε όλες τις θυγατρικές του Ομίλου, παρουσιάζονται παρακάτω.

- Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης, PAS99
- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, ISO 9001
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, ISO 14001
- Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, ISO 45001
- Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών, ISO 27001
- Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων, ISO 27701
- Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, ISO 22301
- Σύστημα Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής, ISO 20000-1
- Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, ISO 50001
- Σύστημα Διαχείρισης Διακινδύνευσης, ISO 31000

- Σύστημα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, ISO 37001
- Σύστημα Διαχείρισης Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ISO 37301
- Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών, ISO 37002
- Σύστημα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας, ISO 39001
- Διαχείριση Ασφάλειας Εκπαιδευτικών Οργανισμών, ISO 21001
- Γενικές απαιτήσεις για τη Διαπίστευση Εργαστηρίων Δοκιμών και Διακριβώσεων, ISO 17025
- Σύστημα Αρχών & Κατευθυντήριων Γραμμών Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων
- Εθνικός Κανονισμός Βιομηχανικής Ασφάλειας (ΕΚΒΑ)
- Οι πιστοποιήσεις του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνουν 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. Οι πιστοποιήσεις αφορούν τον κατάλληλο σχεδιασμό και την αποτελεσματική λειτουργία των ελέγχων και το αντίστοιχο περιβάλλον ελέγχου των υπηρεσιών που παρέχονται σε πελάτες ΤΠΕ.

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.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Επιδόσεις 2022	230
Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000	233
Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (CoP)	234
Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG	236
Ευρετήριο Δεικτών SASB	237
Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας – Δήλωση Συμμόρφωσης	240
Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative	242
Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI	252
Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	263
Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος	271
Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση	
Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD)	277
Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	279

ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2022

Στόχοι 2022	Επιδόσεις 2022	
Υπεύθυνα Επιχειρηματικότητα		
Όμιλος ΟΤΕ: Ανάπτυξη Βασικών Δεικτών Κινδύνου (Key Risk Indicators - KRIs), με σκοπό τον καθορισμό των επιπέδων ανοχής για τον κάθε κίνδυνο έως το 2024.	E	Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων μέσω εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning) σχετικά με τη Κουλτούρα Κινδύνων / Διαχείριση Κινδύνων έως το 2023.	E	Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
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 τη δομημένη παρακολούθηση των εταιρικών κινδύνων, στο πλαίσιο του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (IMS).	E	Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Όμιλος ΟΤΕ: Υποβολή υποψηφιότητας για το βραβείο «World's Most Ethical Companies» για τον ΟΤΕ (ή/και μια συνδεδεμένη εταιρεία) εντός του 2022.	Π	Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και των επιχειρηματικών εταίρων σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης (εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις για την απόκτηση βασικών γνώσεων σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης/Καταπολέμησης της Διαφθοράς/Διαχείρισης Συγκρούσεων Συμφερόντων, 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.	E	Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Το πρόγραμμα e-learning σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας υλοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2022.
Όμιλος ΟΤΕ: Διενέργεια ανάλυσης κινδύνου και επιπτώσεων για τα ανθρώπινα δικαιώματα σε συνδεδεμένες εταιρείες των ΟΤΕ/COSMOTE εντός του 2022	Π	Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Όμιλος ΟΤΕ: Ολοκλήρωση της 2ης φάσης του προγράμματος Schrems II εντός του 2022	Π	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
Όμιλος ΟΤΕ: Ολοκλήρωση επιθεώρησης για το πρότυπο ISO27701 εντός του 2022.	Π	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Το 2022, οι εταιρείες του Ομίλου ολοκλήρωσαν επιτυχώς την επαναπιστοποίηση τους σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 27001:2013 για τα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών
Όμιλος ΟΤΕ: Ολοκλήρωση της αξιολόγησης της εφαρμογής διαγραφής δεδομένων εντός του 2022.	Π	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

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

ΕΝΙΑΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ 2022: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Στόχοι 2022		Επιδόσεις 2022	
Εργαζόμενοι			
Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Έμφαση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της νέας ψηφιακής εποχής και δημιουργία κουλτούρας ψηφιακής μάθησης - Ποσοστό Ψηφιακής Μάθησης TX 2022: 70%	Π	Βλ. Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	
ΟΤΕ-COSMOTE-CTS- ΓΕΡΜΑΝΟΣ: Έμφαση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της νέας ψηφιακής εποχής και δημιουργία - εισαγωγή προγράμματος «Future Skill Management» εντός του 2022.	Μ	Βλ. Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Ο σχεδιασμός του εργαλείου ολοκληρώθηκε το 2022. Το λανσάρισμά του θα αποφασιστεί σε μεταγενέστερο στάδιο λόγω άλλων προτεραιοτήτων.	
Όμιλος ΟΤΕ: Δείκτης Υγείας (1) έως 98% μέχρι το 2022.	Π	Βλ. Υγεία και Ασφάλεια και Παράρτημα Ο μέσος δείκτης υγείας για το 2022 ήταν 98%.	
ΟΤΕ-COSMOTE-CTS- ΓΕΡΜΑΝΟΣ: Μείωση του συνολικού αριθμού εργατικών ατυχημάτων (σε σύγκριση με το 2021).	Όχι	Η αύξηση του αριθμού των ατυχημάτων σχετίζεται με τη μείωση της τηλεργασίας το 2022 σε σχέση με το 2021.	
Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Περαιτέρω προώθηση της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης εντός του Ομίλου ΟΤΕ, μέσω στοχευμένων δράσεων για όλους τους εργαζόμενους και τους επικεφαλής επιχειρησιακών μονάδων (Πρόγραμμα Mentoring για Γυναίκες, ειδικά προγράμματα e-learning για όλους τους εργαζόμενους).	Π	Βλ. Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων και Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Ο σχεδιασμός του Προγράμματος Mentoring για Γυναίκες ολοκληρώθηκε και το πρόγραμμα αναμένεται να υλοποιηθεί εντός του 2023.	
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).	Π	Βλ. Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων και Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	
Πελάτες			
ΟΤΕ-COSMOTE: Δυνατότητα εξ αποστάσεως πώλησης των υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών, χωρίς φυσική αλληλεπίδραση έως το 2023.	Ε	Το 2022 παρατηρήθηκε αυξητική τάση στις πωλήσεις μέσω ψηφιακών καναλιών. Ο ετήσιος μέσος όρος των ηλεκτρονικών πωλήσεων έφτασε το 10,9% το 2022 έναντι του 7,1% το 2021. Επιπλέον, οι ψηφιακές λειτουργίες on boarding επεκτάθηκαν σε πρόσθετες περιπτώσεις χρήσης πωλήσεων (sales use cases), μέσω φυσικών απομακρυσμένων καναλιών και καταστημάτων, συμβάλλοντας στην κατάργηση της χρήσης χαρτιού και στη μεγιστοποίηση της ψηφιακής εμπειρίας των πελατών. Σε συνεργασία με τις δημόσιες αρχές, αναπτύχθηκε νέα δυνατότητα χρήσης του Digital ID στα σημεία πώλησης, η οποία τέθηκε σε λειτουργία το 2022.	
ΟΤΕ-COSMOTE: Αύξηση της Διεύθυνσης 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) έως το 2023.	Ε	Ως εταιρεία, έχουμε επενδύσει σημαντικά στην παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών μέσω των συστημάτων IVR και chatbot. Το 2022, αυξήθηκε ο αριθμός των δυνατοτήτων self-care που διατίθενται προκειμένου να καλύψουν τα αιτήματα των πελατών. Διατίθενται περισσότερες από 100 υπηρεσίες self-service ώστε οι πελάτες μας να είναι πλήρως ενημερωμένοι και ικανοποιημένοι. Το 2022, το ποσοστό εκτροπής από το IVR ήταν 34%, ενώ το ποσοστό εκτροπής από το chatbot ήταν 60%. Για το 2023, έχουμε θέσει τον φιλόδοξο στόχο του 13% για το ποσοστό των συνομιλιών (chat) στις εισερχόμενες επικοινωνίες μας. Επί του παρόντος, ο δείκτης Net Promoter Score (NPS) βρίσκεται στο 50, μια εντυπωσιακή βαθμολογία που αποδεικνύει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουμε.	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΝΙΑΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ 2022

Στόχοι 2022		Επιδόσεις 2022	
Κοινωνία			
Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Να επιδράσει θετικά στη ζωή περίπου 15 εκατ. ανθρώπων μέσω πρωτοβουλιών ψηφιακής ένταξης έως το 2024 (από το 2021).	E	Βλ. Κοινωνική Συνεισφορά Μεταξύ 2021 και 2022, συνολικά 10,2 εκατ. άτομα επωφελήθηκαν από πρωτοβουλίες ψηφιακής ένταξης.	
ΟΤΕ-COSMOTE: Ενίσχυση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά με στόχο την ανάπτυξη δεξιοτήτων STEM, εντός του 2022.	Π	Εντός του 2022, παρείχαμε σε μαθητές Δημοτικών και Γυμνασίων και σε παιδιά ηλικίας 6-12 ετών τρία διαφορετικά εκπαιδευτικά προγράμματα STEM σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική, τον προγραμματισμό και τη σύνθεση κώδικα (coding), δίνοντας σε περισσότερα παιδιά την ευκαιρία να ενισχύσουν τις δεξιότητές τους.	
Περιβάλλον			
Όμιλος ΟΤΕ: Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στην επίτευξη των στόχων για την κλιματική αλλαγή του Ομίλου DT, για μια κλιματικά ουδέτερη λειτουργία. Οι στόχοι αυτοί αφορούν:			
• 100% κάλυψη των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια από ΑΠΕ από το 2021..	Π	Ο στόχος για τη χρήση ΑΠΕ έχει επιτευχθεί πλήρως.	
• Τον μηδενισμό (net-zero) των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας (score 1 & score 2) έως το 2025 συμπεριλαμβανομένης της μείωσης των εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας έως 95% το 2025, σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης)..	E	Βλ. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	
• Τη μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών ανά πελάτη (score 3) κατά 25% έως το 2030, σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης)..	E	Βλ. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	
• Μηδενισμό (net-zero) των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (score 1, 2 και 3) το αργότερο έως το 2040.	E	Βλ. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	
Όμιλος ΟΤΕ: Μηδενικά απόβλητα ΤΠΕ(2) σε χώρους υγειονομικής ταφής (από το 2022 και μετά).	Π	Βλ. Κυκλική Οικονομία	
Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Συλλογή 400.000 κινητών συσκευών(3) μέσω προγραμμάτων «Take Back» έως το 2024.	E	Βλ. Κυκλική Οικονομία	
Όμιλος ΟΤΕ: 100% βιώσιμες συσκευασίες(4) για τον νέο τερματικό εξοπλισμό που φέρει το εμπορικό μας σήμα έως το 2ο εξάμηνο του 2022.	Π	Βλ. Κυκλική Οικονομία	
Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Διατήρηση της κατάργησης των πλαστικών μιας χρήσης(5) σε όλα τα κεντρικά κτίρια εντός του 2022..	Π	Βλ. Κυκλική Οικονομία	
Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: 25% μείωση της χρήσης χαρτιού το 2023 σε σύγκριση με το 2020.	E	Βλ. Κυκλική Οικονομία	
COSMOTE: Εγκατάσταση 2 πρόσθετων σταθμών μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού (H/M) πεδίου.	Π	Βλ. Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία	

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 αιτιημάτων).

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

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

4. Μη εφαρμόσιμος στόχος για την Telekom Romania Mobile Communications.

5. Πλαστικά μπουκάλια, ποτήρια, καλαμάκια, περιέκτες τροφίμων και μαχαίροπριούρα μιας χρήσης.

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

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΡΧΩΝ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΑΑ1000

ΑΡΧΗ	ΜΕΘΟΔΟΙ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Συμμετοχικότητα	Ορισμός των βασικών ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση βασικών θεμάτων	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Εταιρική Διακυβέρνηση / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Επιδόσεις 2022 / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI
Ουσιαστικά θέματα	Ορισμός των θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Εταιρική Διακυβέρνηση / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Επιδόσεις 2022 / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση σε βασικά θέματα και διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση	Προφίλ Απολογισμού / Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Παράρτημα
Επίδραση	Ανάλυση των άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων των δράσεων της εταιρείας	Προφίλ Απολογισμού / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Περιβάλλον / Δίκαιη Εργασία και Όσες Ευκαιρίες / Υγεία και Ασφάλεια / Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων / Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας / Επικοινωνία με τους Πελάτες / Κοινωνικές Δράσεις / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Επιχειρησιακή Συνέχεια / Παράρτημα

ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ – ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΟΔΟΥ (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 προς 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 ΟΤΕ

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 (Communication on Progress - CoP) παρουσιάζει τις βασικές ενότητες του Ενιαίου Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ 2022 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	Εργαζόμενοι
7 Ο CoP περιγράφει αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης για την ενσωμάτωση των αρχών για θέματα εργασίας	Εργαζόμενοι
8 Ο CoP περιγράφει αποτελεσματικούς μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης της ενσωμάτωσης των θεμάτων εργασίας	Εργαζόμενοι
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 της περιβαλλοντικής διαχείρισης	Περιβάλλον

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ – ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΟΔΟΥ (CoP)

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Πολιτικές και Διαδικασίες Διαχείρισης της 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 της για την ενσωμάτωση της καταπολέμησης της διαφθοράς	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 κοινωνικές επενδύσεις και φιλανθρωπικές δράσεις	Κοινωνική Συνεισφορά
17 Ο CoP περιγράφει τη στήριξη και συμμετοχή στη δημόσια πολιτική	Συνδεσιμότητα για Όλους / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
18 Ο CoP περιγράφει συνεργασίες και συλλογικές δράσεις	Διακρίσεις / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI
Διακυβέρνηση και Ηγεσία Εταιρικής Βιωσιμότητας	
19 Ο CoP περιγράφει τη δέσμευση και τη διοίκηση από του Διευθύνοντα Συμβούλου	Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / 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 δέσμευση και συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ – ΟΔΗΓΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ 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 τις πληροφορίες και πρακτικές του σε θέματα ESG 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): 4,40 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: 1.526 GWh Συνολικό ποσοστό ενέργειας που παράγεται από ΑΠΕ: 100%
Προηγμένοι Δείκτες	A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Ένταση των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 3): 122 t CO ₂ eq ανά εκατομμύριο ευρώ
	A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2022 (Δ. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ, σελ. 17-28) 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	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)
Κλαδικόι Δείκτες	SS-E7	Κρίσιμες πρώτες ύλες	Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative (GRI 301-1, 301-2)
Κοινωνία			
Βασικοί Δείκτες	C-S1	Δέσμευση και 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	Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / 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 Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
	C-S7	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	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	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)
	A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες
	A-S4	Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (1.9. Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2022, σελ. 63) / Έκθεση Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου χρήσης 2021
Κλαδικόι Δείκτες			
	SS-S3	Νομικά αιτήματα για δεδομένα χρηστών	Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
	SS-S5	Πρόστιμα παραβίασης ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου	Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
Εταιρική Διακυβέρνηση			
Βασικοί Δείκτες	C-G1	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022
	C-G2	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022
	C-G3	Ουσιαστικά θέματα	Ενδιαφερόμενα Μέρη
	C-G4	Πολιτική βιωσιμότητας	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ / Κανονισμό Λειτουργίας Ομίλου ΟΤΕ / Άρθρο 35: Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
	C-G5	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
	C-G6	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
Προηγμένοι Δείκτες	A-G1	Επιχειρηματικό Μοντέλο	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης
	A-G2	Παραβιάσεις επιχειρησιακής δεοντολογίας	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
	A-G3	Στόχοι ESG	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
	A-G4	Μεταβλητές αμοιβές	Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (1.9. Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2022, σελ. 63) / Έκθεση Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου χρήσης 2021
	A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης
Κλαδικόι Δείκτες			
	SS-G3	Διαχείριση συστηματικών κινδύνων	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Επιχειρησιακή Συνέχεια

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΕΙΚΤΩΝ 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. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Βλ. Επικοινωνία με τους Πελάτες	N/A	TC-TL-220a.1
	Αριθμός πελατών των οποίων τα δεδομένα χρησιμοποιούνται για δευτερεύοντες σκοπούς	Ποσοτική	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Τα ποσοτικά δεδομένα δεν είναι διαθέσιμα στο κοινό.	Αριθμός	TC-TL-220a.2
	Συνολικές οικονομικές απώλειες ως απόρροια ένδικων διαδικασιών που σχετίζονται με το απόρρητο των πελατών	Ποσοτική	Βλ. Επιχειρησιακή 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. Επιχειρησιακή 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. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	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. Επιχειρησιακή 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	Βλ. Υπεύθυνος Ανταγωνισμός Το 2022, δεν επιβλήθηκε κανένα πρόστιμο για παραβίαση των κανόνων ελεύθερου ανταγωνισμού	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: ΕΕ. 1 2022: 82.94Mbps ΕΕ. 2 2022: 76.73Mbps 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
	Περιγραφή των κινδύνων και των ευκαιριών που συνδέονται με την δικτυακή ουδετερότητα, το peering επί πληρωμή (φιλοξενία στα datacenter), τη μη υπολογιζόμενη μεταφορά επιλεγμένων δεδομένων και συναφείς πρακτικές	Συζήτηση και Ανάλυση	Βλ. Βλ. Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Συνδεσιμότητα για Όλους / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη / Ψηφιακή Ένταξη για Όλους / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Κώδικας Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο	n/a	TC-TL-520a.3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΕΙΚΤΩΝ SASB

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SASB	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ
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 2022 (σελ. 9, 12)	Αριθμός	TC-TL-000.A
Αριθμός συνδρομητών ενσύρματων συνδέσεων	Ποσοτική	Βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2022 (σελ. 9, 12)	Αριθμός	TC-TL-000.B
Αριθμός συνδρομητών ευρυζωνικών συνδέσεων	Ποσοτική	Βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2022 (σελ. 9, 12)	Αριθμός	TC-TL-000.C
Κίνηση δικτύου	Ποσοτική	Όμιλος ΟΤΕ 8.858 PB Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα 8.572 PB	Petabytes	TC-TL-000.D

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ – ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

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 2022

ΘΕΜΑΤΙΚΗ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ
Στρατηγική	
1. Στρατηγική ανάλυση και δράση	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης
2. Ουσιαστικότητα	Ενδιαφερόμενα Μέρη
3. Στοχοθέτηση	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Επιδόσεις 2022
4. Διαχείριση Αλυσίδας Αξίας	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Διαδικασία Διαχείρισης	
5. Υπευθυνότητα	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης
6. Κανόνες και διαδικασίες	Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης
7. Καταγραφή και παρακολούθηση	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης / Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης
8. Πολιτικές αμοιβών και κίνητρα για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων
9. Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI - Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Ενδιαφερόμενα Μέρη
10. Προϊοντική υπευθυνότητα και καινοτομία	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη
Environment	
11. Χρήση φυσικών πόρων	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Κυκλική Οικονομία
12. Διαχείριση πόρων	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Κυκλική Οικονομία / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος- Απόβλητα
13. Εκπομπές αερίων και κλιματική αλλαγή	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Άλλες περιβαλλοντικές Πτυχές / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ – ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΘΕΜΑΤΙΚΗ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ
Κοινωνία	
14. Εργασιακά δικαιώματα	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού / Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ / Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ
15. Ίσες ευκαιρίες	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / Υγεία και Ασφάλεια / Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ
16. Απασχόληση	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού / Απασχόληση / Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων / Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
17. Ανθρώπινα δικαιώματα και εφοδιαστική αλυσίδα	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ
18. Ενίσχυση τοπικών κοινωνιών	Παρουσίαση Ομίλου / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Συνδεσιμότητα για Όλους / Κοινωνική Συνεισφορά
19. Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες και πολιτική επιρροή	Διακρίσεις / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
20. Πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Η έκθεση του Ομίλου ΟΤΕ έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) για την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2022 έως την 31η Δεκεμβρίου 2022

GRI 1 που χρησιμοποιήθηκε: GRI 1: Foundation 2021 | Κλαδικό (-α) Πρότυπο (-α) GRI που εφαρμόστηκε: Κανένα από τα οριστικοποιημένα κλαδικά πρότυπα GRI δεν εφαρμόζει στον Όμιλο ΟΤΕ.

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ	
Γενικές Δημοσιοποιήσεις			
GRI 2 Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	Ο οργανισμός και οι πρακτικές δημοσιοποίησης που εφαρμόζει		
	2-1 Πληροφορίες για τον οργανισμό	Προφίλ Απολογισμού / Παρουσίαση Ομίλου	
	2-2 Οργανισμοί που συμπεριλαμβάνονται στην υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας	Προφίλ Απολογισμού / Παρουσίαση Ομίλου	
	2-3 Περίοδος απολογισμού, συχνότητα και σημείο επαφής	Προφίλ Απολογισμού / Ετήσιος Απολογισμός / Ιούνιος 2023	
	2-4 Αναθεωρήσεις πληροφοριών	Προφίλ Απολογισμού	
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	Προφίλ Απολογισμού / Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	
	Δραστηριότητες και εργαζόμενοι		
	2-6 Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και άλλες εργασιακές σχέσεις	Παρουσίαση Ομίλου / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία / Συνδεσιμότητα για Όλους / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	
	2-7 Εργαζόμενοι	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία / Απασχόληση / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	
	2-8 Εργαζόμενοι που δεν είναι μισθωτοί	Απασχόληση / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Απασχολούμενοι συνεργάτες, οι οποίοι δεν είναι εργαζόμενοι, αλλά ο χώρος εργασίας τους ελέγχεται από τον Όμιλο ΟΤΕ: 5.004 απασχολούμενοι συνεργάτες των εταιρειών του Ομίλου. Οι απασχολούμενοι συνεργάτες αυτοί δεν είναι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ, αλλά α) 2 συγκεκριμένων εταιρειών που συνεργάζονται με τον Όμιλο στην Ελλάδα και β) σχετικών εταιρειών που συνεργάζονται με τον Όμιλο στη Ρουμανία. Οι απασχολούμενοι συνεργάτες αυτοί αναλαμβάνουν διάφορα καθήκοντα για τις εταιρείες του Ομίλου (π.χ. τηλεφωνικά κέντρα, υπηρεσίες γραφείου).	
	Εταιρική Διακυβέρνηση		
	2-9 Δομή και σύνθεση διακυβέρνησης	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (Δ. Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές που απαρτίζονται από μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου – Αποζημιώσεις μελών Διοικητικού Συμβουλίου / Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου – Άλλα διοικητικά, διαχειριστικά ή εποπτικά όργανα ή επιτροπές, σελ.52)	
	2-10 Ανάδειξη υποψηφιοτήτων και επιλογή του ανώτατου διοικητικού οργάνου	Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων / Πολιτική Καταλληλότητας / Διοικητικό Συμβούλιο / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022	
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου διοικητικού οργάνου	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης	
	2-12 Ρόλος του ανώτατου διοικητικού οργάνου στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης	
2-13 Ανάθεση αρμοδιοτήτων για τη διαχείριση των επιπτώσεων	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (Δ. Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές που απαρτίζονται από μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου – Αποζημιώσεις μελών Διοικητικού Συμβουλίου / Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου – Άλλα διοικητικά, διαχειριστικά ή εποπτικά όργανα ή επιτροπές, σελ.52)		
2-14 Ρόλος του ανώτατου διοικητικού οργάνου στην υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας	Προφίλ Απολογισμού / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης		
2-15 Συγκρούσεις συμφερόντων	Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (11.10. (I) Διαχείριση καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, σελ. 69)		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Γενικές Δημοσιοποιήσεις		
2-16	Επικοινωνία κρίσιμων προβληματισμών	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (2. Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου – Σύνθεση – Αρμοδιότητες – Αποζημιώσεις μελών – Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας, σελ.71)
2-17	Συλλογική γνώση του ανώτατου διοικητικού οργάνου	Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (1. Διοικητικό Συμβούλιο (Πολιτική Καταλληλότητας των μελών - Ρόλος – Σύνθεση - Λειτουργία)), σελ. 52)
2-18	Αξιολόγηση των επιδόσεων του ανώτατου διοικητικού οργάνου	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (2. Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου – Σύνθεση – Αρμοδιότητες – Αποζημιώσεις μελών – Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας, σελ.71) / Πολιτική Αποδοχών / Έκθεση Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου χρήσης 2021 / Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων
2-19	Πολιτικές αποδοχών	Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων / Πολιτική Αποδοχών / Διοικητικό Συμβούλιο
2-20	Διαδικασία καθορισμού των αποδοχών	Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων / Πολιτική Αποδοχών
2-21	Αναλογία των συνολικών ετήσιων αποδοχών	Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (1.9. Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2022, σελ. 63) / Έκθεση Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου χρήσης 2021 Η διάμεση ετήσια συνολική αποζημίωση των εργαζομένων δεν είναι διαθέσιμη στο κοινό.
Στρατηγική, πολιτικές και πρακτικές		
2- 22	Δήλωση σχετικά με τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο
2-23	Δεσμεύσεις πολιτικής	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων / Υγεία και Ασφάλεια / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης / Ι Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2022 (Γ. Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, σελ. 45)
2-24	Ενσωμάτωση των δεσμεύσεων πολιτικής	Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (Γ. Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, σελ. 45)
2-25	Διαδικασίες αποκατάστασης αρνητικών επιπτώσεων	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Επιχειρησιακή Συνέχεια
2-26	Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και τη διατύπωση προβληματισμών	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
2-27	Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	Επικοινωνία με τους Πελάτες - Ασφαλή Προϊόντα με Σήμανση για τους Πελάτες / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Το 2022, επιβλήθηκαν περιβαλλοντικά πρόστιμα ύψους €27.396, ενώ δεν επιβλήθηκαν μη χρηματικές κυρώσεις ή αγωγές μέσω των μηχανισμών επίλυσης διαφορών. Το ποσό αυτό ενδέχεται να μειωθεί λόγω δικαστικών διαδικασιών.
2-28	Συμμετοχή σε οργανισμούς	Ενδιαφερόμενα Μέρη / Διακρίσεις / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI- Συμμετοχές

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
	Δέσμευση και συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	
	2-29 Προσέγγιση για τη δέσμευση και συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών	Προφίλ Απολογισμού / Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων / Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI - Κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη
	2 -30 Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Περίπου το 97% των εργαζομένων καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις. Η Εταιρεία τηρεί τις ελάχιστες απαιτήσεις που ορίζει η σχετική νομοθεσία. Για τους εργαζόμενους που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των συλλογικών συμβάσεων (διευθύνοντες σύμβουλοι, διευθυντές, ανώτερα διευθυντικά στελέχη και εσωτερικοί δικηγόροι), οι συνθήκες εργασίας τους καθορίζονται α) από την ατομική τους σύμβαση εργασίας και β) από τις αποφάσεις και τις πολιτικές της εταιρείας
Ουσιαστικά Θέματα		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-1 Διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων	Ενδιαφερόμενα Μέρη
	3-2 Λίστα των ουσιαστικών θεμάτων	Ενδιαφερόμενα Μέρη
Ουσιαστικό Θέμα: Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI - Ανάλυση Ουσιαστικότητας
GRI 205 Δράσεις κατά της διαφθοράς 2016	205-1 Λειτουργίες που αξιολογούνται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
	205-2 Ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες κατά της διαφθοράς	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
GRI 206 Λειτουργία αντίθετη με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού	206-1 Νομικές ενέργειες για λειτουργία αντίθετη με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού και μονοπωλιακές πρακτικές	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS		ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Ουσιαστικό Θέμα: Ενέργεια, Εκπομπές και Κλιματική Αλλαγή			
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντική Στρατηγική / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI
GRI 302: Ενέργεια 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια
	302-3 Ενεργειακή ένταση		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια
	302-4 Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια
	302-5 Μειώσεις των ενεργειακών απαιτήσεων προϊόντων και υπηρεσιών		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια
GRI 305: Εκπομπές 2016	305-1 Άμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (Scope 1)		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Άλλες περιβαλλοντικές Πτυχές / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια
	305-2 Έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου από την ενέργεια (Scope 2)		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια
	305-3 Λοιπές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (Scope 3)		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
	305-5 Μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου		Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια
	305-6 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν τη στιβάδα του Όζοντος (ODS)		Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές
	305-7 Οξειδία του αζώτου (NOx), Οξειδία του θείου (SOx) και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές		Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Άμεσες Εκπομπές Λοιπών Αερίων
Ουσιαστικό Θέμα: Πρακτικές Δίκαιης Απασχόλησης και Διαχείρισης Εργαζομένων			
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων		Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες
GRI 401: Εργασία 2016	401-1 Νέοι εργαζόμενοι και κινητικότητα εργαζομένων		Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ο οργανισμός εξετάζει τη συλλογή και την ενσωμάτωση περαιτέρω αριθμητικών στοιχείων σχετικά με τους νέους εργαζόμενους και την κινητικότητα των εργαζομένων στον επόμενο απολογισμό.
	401-2 Παροχές αποκλειστικά σε εργαζομένους πλήρους και μόνιμης απασχόλησης		Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI - Παροχές σε Εργαζομένους
	401-3 Γονική άδεια		Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016	405-1 Πολυμορφία φορέων διακυβέρνησης και εργαζομένων		Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / Απασχόληση/ Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ο οργανισμός εξετάζει τη συλλογή και την ενσωμάτωση περαιτέρω αριθμητικών στοιχείων σχετικά με το φύλο και την ηλικιακή ομάδα ανά τύπο εργασίας στον επόμενο απολογισμό.
	405-2 Λόγος βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών-ανδρών		Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS		ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Ουσιαστικό Θέμα: Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων			
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Υγεία και Ασφάλεια	
GRI 403: Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία 2018	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια	Αναφορικά με τους «εργαζομένους που δεν είναι μισθωτοί αλλά των οποίων η εργασία ή/και ο χώρος εργασίας ελέγχεται από τον Οργανισμό», τα δεδομένα αναφέρονται και στους απασχολούμενους συνεργάτες των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ.
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση περιστατικών	Υγεία και Ασφάλεια	
	403-3 Υπηρεσίες για την υγεία στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία για θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια	
	403-5 Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια	
	403-6 Καμπάνιες για την προώθηση της υγείας των εργαζομένων	Υγεία και Ασφάλεια	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία. που συνδέονται άμεσα με τις επιχειρηματικές σχέσεις	Υγεία και Ασφάλεια / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	
GRI 403: Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία 2018 Ειδικές Θεματικές Δημοσιοποιήσεις	403-9 Τραυματισμοί που σχετίζονται με την εργασία	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία / Υγεία και Ασφάλεια / Επιδόσεις 2022 / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού 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 μισθωτοί 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. Ο συνολικός αριθμός των θανάτων, των σημαντικών εργατικών ατυχημάτων, το ποσοστό θανάτων, ο δείκτης των σημαντικών εργατικών ατυχημάτων (εξαιρουμένων των θανάτων) και ο δείκτης επαγγελματικών ασθενειών των εργαζομένων που δεν είναι μισθωτοί για τον Όμιλο ΟΤΕ το 2022 είναι μηδέν (0). Ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων που δεν είναι μισθωτοί που τραυματίστηκαν είναι 17, ενώ το ποσοστό τραυματισμών και το ποσοστό καταγεγραμμένων εργατικών ατυχημάτων (συμπεριλαμβανομένων των θανάτων) είναι 0,44 και το ποσοστό χαμένων ημερών είναι 5,07. Οι παραδοχές και οι μέθοδοι υπολογισμού που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι ίδιες με αυτές για τους ίδιους τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ.	
Ουσιαστικό Θέμα: Ασφάλεια και Προστασία δεδομένων			
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	
GRI 418: Απόρρητο Πελατών 2016	418-1 Ατιολογημένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου των πελατών και απώλειες δεδομένων απορρήτου των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών	Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	
Ουσιαστικό Θέμα: Διαχείριση Κινδύνων και Επιχειρηματική Συνέχεια			
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Επιχειρησιακή Συνέχεια	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS		ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Ουσιαστικό Θέμα: Ασφάλεια και Διαχείριση Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας (H/M)			
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων		Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI
GRI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016	416-1 Αξιολόγηση των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών		Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Επικοινωνία με τους Πελάτες
	416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια		Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Επικοινωνία με τους Πελάτες
Ουσιαστικό Θέμα: Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών			
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων Αποτελέσματα ερευνών για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών		Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Επικοινωνία με τους Πελάτες / Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών
Ουσιαστικό Θέμα: Ασφαλή και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες			
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων		Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας
GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016	417-1 Απαιτήσεις για τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών		Επικοινωνία με τους Πελάτες
	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης όσον αφορά τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών		Επικοινωνία με τους Πελάτες
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης όσον αφορά τις επικοινωνίες μάρκετινγκ		Επικοινωνία με τους Πελάτες
Άλλα θέματα			
Οικονομική Επίδοση			
GRI 201 Οικονομική Επίδοση 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται		Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Διάθεση Οικονομικής Αξίας
	201-2 Οικονομικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες λόγω κλιματικής αλλαγής		Περιβαλλοντική Στρατηγική / Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS		ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Παρουσία στην Αγορά			
GRI 202 Παρουσία στην Αγορά 2016	202-1 Λόγος απολαβών νεοπροσληφθέντων ανά φύλο σε σχέση με τον κατώτατο μισθό εργαζομένων		Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες
	202-2 Ποσοστό υψηλόβαθμων στελεχών που προσελήφθησαν από τις τοπικές κοινότητες		Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων Το 97% των Γενικών Διευθυντών και των Εκτελεστικών Διευθυντών προέρχονται από τις τοπικές κοινότητες.
Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις			
GRI 203 Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις 2016	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που ενισχύθηκαν		Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές / Συνδεσιμότητα για Όλους / Κοινωνική Συνεισφορά
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις		Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη / Συνδεσιμότητα για Όλους / Κοινωνική Συνεισφορά / Ψηφιακή Ένταξη για όλους
Πρακτικές προμηθειών			
GRI 204 Πρακτικές προμηθειών 2016	204-1 Ποσοστό αγορών από τοπικούς προμηθευτές		Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Φορολογία			
GRI 207: Φορολογία 2019	GRI 207-1 Προσέγγιση της φορολογίας		Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (23. ΦΟΡΟΙ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ - ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΟΙ, σελ. 172)
	207-2 Φορολογική διακυβέρνηση, έλεγχος και διαχείριση κινδύνων		
	207-4 Υποβολή εκθέσεων ανά χώρα		
Υλικά			
GRI 301 Υλικά 2016	301-1 Υλικά που χρησιμοποιήθηκαν ανά βάρος ή όγκο		Κυκλική Οικονομία 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).
	301-2 Υλικά από ανακύκλωση		
	301-3 Προϊόντα και υλικά συσκευασίας που ανακτώνται		Κυκλική Οικονομία 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. 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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS		ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Νερό			
GRI 303 Νερό 2016	303-3 Συνολική άντληση νερού		Κυκλική Οικονομία 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.
	303-4 Απόρριψη νερού		
	303-5 Κατανάλωση νερού		
Βιοποικιλότητα			
GRI 304 Βιοποικιλότητα 2016	304-1 Ιδιόκτητες, εκμισθωμένες ή διαχειριζόμενες λειτουργικές εγκαταστάσεις εντός ή παρακείμενες σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές με υψηλή αξία βιοποικιλότητα εκτός προστατευμένων περιοχών		Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές 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: <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 οικότοποι 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. • Η πλειονότητα των εγκαταστάσεων είναι μικρού μεγέθους, χωρίς μόνιμο προσωπικό και με περιορισμένες ανάγκες μετακινήσεων κατά τη φάση της λειτουργίας τους.
	304-2 Σημαντικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στη βιοποικιλότητα		
	304-3 Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται		
	304-4 Είδη που περιλαμβάνονται στην Κόκκινη Λίστα της IUCN και στους εθνικούς καταλόγους διατήρησης ειδών, με οικότοπους σε περιοχές που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες		
Απόβλητα			
GRI 306 Απόβλητα 2020	306-3 Παραγόμενα απόβλητα		Κυκλική Οικονομία / Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος– Απόβλητα Δεν υπήρξαν σημαντικές διαρροές κατά τη διαχείριση των μπαταριών και των λιπαντικών.
	306-4 Απόβλητα που εκτρέπονται από τη διάθεση		
	306-5 Απόβλητα προς διάθεση		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS		ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών			
GRI 308 Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016	308-1 Νέοι προμηθευτές που ελέγχθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων		Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
	308-2 Αρνητικές περιβαλλοντικές επιδράσεις στην εφοδιαστική αλυσίδα και ενέργειες που αναλήφθηκαν		Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Σχέση Εργαζομένων/Διοίκησης			
GRI 402 Σχέση Εργαζομένων/Διοίκησης 2016	402-1 Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης πριν από λειτουργικές αλλαγές		Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες
Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων			
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, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων / Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις σχετικά με τις επιδόσεις και την πρόοδο της καριέρας τους		Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων
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		Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες / Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ / Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ
Παιδική Εργασία			
GRI 408 Παιδική Εργασία 2016	408-1 Επιχειρήσεις και προμηθευτές υψηλού κινδύνου για περιστατικά παιδικής εργασίας		Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικα 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 / ΣΧΟΛΙΑ
Αναγκαστική ή Υποχρεωτική Εργασία		
GRI 409 Αναγκαστική ή Υποχρεωτική Εργασία 2016	409-1 Επιχειρήσεις και προμηθευτές υψηλού κινδύνου για περιστατικά αναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ
Τοπικές Κοινωνίες		
GRI 413 Τοπικές Κοινωνίες 2016	413-1 Λειτουργίες με συμμετοχή της τοπικής κοινότητας, αξιολογήσεις επιπτώσεων και προγράμματα ανάπτυξης	Κοινωνική Συνεισφορά
	413-2 Λειτουργίες με σημαντικές πραγματικές και πιθανές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες	Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές / Κοινωνική Συνεισφορά Οι δαπάνες για την προστασία του περιβάλλοντος για το 2022 ανήλθαν σε €2,1 εκατ. 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	414-1 Νέοι προμηθευτές που ελέγχονται με τη χρήση κοινωνικών κριτηρίων	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
	414-2 Αρνητικές κοινωνικές επιπτώσεις στην αλυσίδα εφοδιασμού και δράσεις που έχουν αναληφθεί	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
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.

ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

Συμμετοχή σε φορείς και πρωτοβουλίες (GRI Standards 2-28)

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 Academy	Μέλος από το 2014.
Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020	ΟΤΕ - COSMOTE	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	Όμιλος ΟΤΕ	Μέλος του Business Integrity Forum of Transparency International 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 ανηλικών 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.
Ρουμανία		
Ένωση Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας στη Ρουμανία	Telekom Romania Mobile Communications	Ιδρυτικό μέλος από το 2008.
Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο στη Ρουμανία	Telekom Romania Mobile Communications	Μέλος από το 2022.
Γερμανο-Ρουμανικό Βιομηχανικό και Εμπορικό Επιμελητήριο	Telekom Romania Mobile Communications	Μέλος από το 2022.
Foreign Investors Council	Telekom Romania Mobile Communications	Μέλος από το 2017.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΦΟΡΕΑΣ / ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ	ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΤΥΠΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
Ευρώπη		
European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO)	OTE	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 in the EU	OTE	Συμμετοχή από το 2013 ως μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom.
	COSMOTE	
	Telekom Romania Mobile Communications	
European Memorandum for Safer Mobile Use by children and younger teenagers	COSMOTE	Συμμετοχή από το 2007.
Διεθνείς		
Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UNGC)	OTE	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.
	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.
GSM Association (GSMA)	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.
Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)	OTE	Μέλος από το 2020 στο Corporate Alliance Program.

Κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη (GRI Standard 2-29)

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE		
Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες	Επιχειρήσεις	Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση
Νέοι και νεαροί ενήλικες	Εταιρείες εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών	Ερευνητικά ιδρύματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης
Οικογένειες	Άλλες μεγάλες εταιρείες	Φορείς δημόσιας πολιτικής και επιχειρηματικά ερευνητικά ιδρύματα
Μεσήλικες	Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις	Πανεπιστήμια
Ηλικιωμένοι	Εμπορικές και βιομηχανικές ενώσεις	Σχολεία
Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις	Συνεργαζόμενες, θυγατρικές εταιρείες	Φοιτητικές οργανώσεις και ενώσεις πανεπιστημιακών
Μεγάλες εταιρείες	Ανταγωνιστές	Ερευνητικά Ιδρύματα Τεχνολογίας και Καινοτομίας
Πάροχοι Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας		Μικρομεσαίες εταιρείες ΤΠΕ
Δημόσιες Αρχές	Μέσα ενημέρωσης	
Οργανώσεις καταναλωτών και ομάδες συμφερόντων	Καθημερινές και εβδομαδιαίες εφημερίδες	Κρατικοί/Κυβερνητικοί φορείς
	Πρακτορεία τύπου	Κρατικοί θεσμοί
ΜΚΟ και ομάδες συμφερόντων	Τηλεόραση και ραδιόφωνο	Πρεσβείες και προξενεία
Ανθρωπιστικές οργανώσεις και φιλανθρωπικά ιδρύματα	Διαδίκτυο, ειδησεογραφικά site και άλλες ιστοσελίδες	Εποπτικές και ρυθμιστικές αρχές
Ομάδες επιχειρησιακής δεοντολογίας	Μέσα κοινωνικής δικτύωσης και blog	Κοινότητες, τοπικές αρχές και οι εκπρόσωποί τους
Ιδρύματα	Δημοσιογραφικές ενώσεις / όμιλοι μέσων ενημέρωσης	Διεθνείς οργανισμοί
Οργανώσεις προστασίας του περιβάλλοντος	Ιδιοκτήτες και εμπορικά στελέχη μέσων ενημέρωσης	Φορείς της ΕΕ
Επιχειρηματικοί μη-κυβερνητικοί οργανισμοί		
Οργανισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας	Προμηθευτές	Μέτοχοι, Ομολογιούχοι, Επενδυτές και Αναλυτές
	Προμηθευτές	Μέτοχοι
Εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους	Υπεργολάβοι προμηθευτών	Ομολογιούχοι
Εργαζόμενοι	Ελεγκτές και φορείς πιστοποίησης	Χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί
Διοικητικό Συμβούλιο	Σύμβουλοι	Ιδιώτες επενδυτές
Συμβούλιο Διοίκησης		Επενδυτικά ταμεία, διαχειριστές περιουσιακών στοιχείων και αναλυτές
Διοικητική Ομάδα		Οίκοι αξιολόγησης
Συνδικάτα και συμβούλια εργασίας		Οργανισμοί και ενώσεις αναλυτών
Υποψήφιοι και εν δυνάμει εργαζόμενοι		Θεσμικοί επενδυτές
Μελετητές και εκπαιδευόμενοι / ασκούμενοι		
Πανεπιστήμια / φοιτητές		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	Τύπος Εμπλοκής (Συμμετοχή, Διάλογος, και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες	Έρευνες ικανοποίησης πελατών	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 κλπ. 	Πελάτες Κοινωνία Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία
	Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας	Ετησίως		
	Έρευνες παρακολούθησης θεμάτων	Τριμηνιαίως		
	Τηλεφωνικά κέντρα	Διαρκώς		
	Υπεύθυνοι λογαριασμών πελατών	Διαρκώς		
	Μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Διαρκώς		
	Δίκτυο πωλήσεων	Διαρκώς		
	Ιστοσελίδες εταιρειών	Διαρκώς		
	Υπεύθυνοι σημαντικών λογαριασμών πελατών	Διαρκώς		
	Παρουσιάσεις των συστημάτων του ΟΤΕ	Διαρκώς		
	Θυρίδες εταιρειών	Διαρκώς		
	Δελτία τύπου	Διαρκώς		
	Εταιρικές ανακοινώσεις	Διαρκώς		
	Επιχειρηματικά συνέδρια	Διαρκώς		
	Επιχειρηματικές εκδηλώσεις για τους πελάτες	Διαρκώς		
Διαφημίσεις	Διαρκώς			
Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως			
Επιχειρήσεις	Συναντήσεις	Διαρκώς	<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
	Τηλεδιασκέψεις	Τριμηνιαίως		
	E-mails	Διαρκώς		
	Δραστηριότητες διάδοσης γνώσης και πληροφοριών (εργαστήρια, συνέδρια κ.λπ.)	Διαρκώς		
	Συνέδρια	Διαρκώς		
	Έρευνες	Ετησίως		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Διαρκώς		
	Trainings	Διαρκώς		
	Sustainability Report	Ετησίως		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	Τύπος Εμπλοκής (Συμμετοχή, Διάλογος, και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση	Συναντήσεις	Συχνά	<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
	Τηλεδιασκέψεις	Διαρκώς		
	E-mails	Διαρκώς		
	Δραστηριότητες διάδοσης γνώσης και πληροφοριών (εργαστήρια, συνέδρια κ.λπ.)	Συχνά		
	Συνέδρια	Διαρκώς		
	Έρευνες	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης Sustainability Report	Ετησίως Annual		
ΜΚΟ και ομάδες συμφερόντων	Συναντήσεις	Εξαμηνιαίως	<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)
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Συνέδρια	Διαρκώς		
	E-mails	Διαρκώς		
	Ομάδες εργασίας	Διαρκώς		
	Διαβούλευση	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
Μέσα ενημέρωσης	Ανακοινώσεις / Δελτία τύπου	Διαρκώς	<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)
	Πληροφοριακό υλικό	Διαρκώς		
	Εκδηλώσεις / Συνεντεύξεις τύπου	Διαρκώς		
	Άλλοι τρόποι επαφής με τα μέσα ενημέρωσης	Διαρκώς		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	Τύπος Εμπλοκής (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 	<p>Όμιλος ΟΤΕ Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Συνδεσιμότητα για Όλους Επικοινωνία με τους Πελάτες Κοινωνική Συνεισφορά Περιβαλλοντική Στρατηγική Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης</p>
	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 Ομίλου ΟΤΕ	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> Εξορθολογισμός και εναρμόνιση εργασιακού κόστους Οργανωτική αποτελεσματικότητα Συλλογικές 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 πληροφόρησης Θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης Θέματα ασφάλειας 	<p>Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης</p> <p>Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</p> <p>Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Εργαζόμενοι Εθελοντισμός Εργαζομένων</p>
	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		
	Εκπαιδεύσεις	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	Τύπος Εμπλοκής (Συμμετοχή, Διάλογος, και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Προμηθευτές	Διαβουλεύσεις και διάλογοι για θέματα πολιτικής προμηθειών / κώδικα δεοντολογίας προμηθευτών	Διαρκώς	<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 	Όμιλος ΟΤΕ Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
	Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις	Διαρκώς		
	Συναντήσεις	Διαρκώς		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Αξιολόγηση Προμηθευτών	Διαρκώς		
	Διαπραγματεύσεις	Διαρκώς		
	Παρουσιάσεις νέων προϊόντων	Διαρκώς		
	Διαβούλευση και διάλογος για τεχνικά θέματα	Περιοδικά		
Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως			
Αναλυτές και επενδυτές	Επικοινωνία Τμήματος Επενδυτικών Σχέσεων	Διαρκώς	<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 	Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)
	Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων	Ετησίως		
	Ετήσιος Απολογισμός, Απολογισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Συμμετοχή σε δείκτες CRI	Διαρκώς		
	Κατ' ιδίαν συναντήσεις	Διαρκώς		
	Τηλεδιασκέψεις	Τριμηνιαίως		
	Συναντήσεις στελεχών	Διαρκώς		
	Υιοθέτηση και υλοποίηση πολιτικών και αρχών	Διαρκώς		
	Καθημερινή συνεργασία	Διαρκώς		
	Συνέδρια που οργανώνονται από διαχειριστές επενδύσεων	Τακτικά		
	Ειδική ιστοσελίδα (www.otewholesale.gr)	Διαρκώς		
	Δ/ση Πωλήσεων	Διαρκώς		
	Παρουσιάσεις των συστημάτων του ΟΤΕ στους παρόχους τηλεπικοινωνιών	Διαρκώς		
	Ειδική ηλεκτρονική διεύθυνση (otewholesale@ote.gr)	Διαρκώς		
	Δελτία τύπου	Διαρκώς		
	Εταιρικές ανακοινώσεις	Διαρκώς		

Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης (GRI Standard 2-23)

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	ΟΤΕ	COSMOTE	COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS)	ΓΕΡΜΑΝΟΣ	COSMOTE e-Value	ΟΤΕ Globe	ΟΤΕ Academy	Telekom Romania Mobile Communications (TKRM)
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	●	●	●	●	●			●
Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων, ISO 27701	●	●	●	●				
Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής, ISO 20000-1	●	●						
Διαχείριση Διακινδύνευσης, ISO 31000	●	●	●	●	●			●
Διαχείριση κατά της Δωροδοκίας, ISO 37001	●	●	●	●	●			●
Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ISO 37301	●	●	●	●	●			●
Διαχείριση Καταγγελιών, ISO 37002	●	●	●	●	●			
Σύστημα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας, ISO 39001	●	●						
Διαχείριση Ασφάλειας Εκπαιδευτικών Οργανισμών, ISO 21001				●				
Γενικές απαιτήσεις για τη Διαπίστευση Εργαστηρίων Δοκιμών και Διακρίβωσης, ISO 17025		●						
Σύστημα Αρχών & Κατευθυντήριων Γραμμών Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων	●	●		●				
Εθνικός Κανονισμός Βιομηχανικής Ασφάλειας (ΕΚΒΑ)	●	●						
Διεθνή Πρότυπα ISAE 3402 Type II («Assurance reports on controls at a service organization») και το ISAE 3000 Type II («Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information»)	●	●						

* Οι εταιρείες ΟΤΕ GLOBE, ΟΤΕ Academy & Telekom Romania Mobile Communications δεν περιλαμβάνονται στο Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης

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 2022

Ασφάλιση

- Πρόγραμμα ασφάλειας υγείας (δύνатаι 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 σίτισης.
- 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 εργαζόμενους των CTS και GERMANOS.

Οικογένεια

- Επιδότηση του κόστους φύλαξης βρεφών και νηπίων.
- Πρόγραμμα αποταμίευσης για τα παιδιά μέσω του «Λογαριασμού Νεότητας».
- Δώρο Γάμου.
- Οικονομική ενίσχυση εργαζομένων.
- 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 2022

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.

Ευεξία - προγράμματα

Δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα Ευεξίας:

- Πλατφόρμα **Coach Wellness Platform** (χορός, Pilates, yoga, προπόνηση), δωρεάν για όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, με 24ωρη πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή

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)
- **Αγώνες padel** (μεταξύ εργαζομένων της εταιρείας μας)
- **Ομάδα τρεξίματος** (για 5/10/42 κλμ)
- **Υπαίθριες προπονήσεις**

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:**

- **Ημέρες Υγείας** με θέμα τη σωματική και ψυχική υγεία. Οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να επισκεφθούν περίπτερα για ιατρικό έλεγχο, συνεδρίες συμβουλευτικής με ψυχολόγους σχετικά με θέματα που μπορεί να τους απασχολούν στην καθημερινότητά τους (ανθεκτικότητα, αυτοφροντίδα, ύπνος), συνεδρίες μασάζ στον αυχένα για την ανακούφιση από το άγχος, και λιπομέτρηση ή μέτρηση οξειδωτικού στρες από ειδικούς διατροφολόγους.
- **Mind and Nourishment**, διαδικτυακά σεμινάρια φροντίδας με εξειδικευμένους διατροφολόγους και ψυχολόγους για όλους τους εργαζόμενους
- Διαδικτυακά σεμινάρια για τη **διαχείριση ειδικών θεμάτων υγείας** (θέματα σχετικά με τον κορωνοϊό, την ευλογία των πιθήκων, την εμμηνόπαυση, τον καρκίνο του μαστού).
- 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 εργαζόμενους
- Διαδικτυακά ενημερωτικά σεμινάρια (**live webinars**), με στόχο την ευεξία, την αυτοβελτίωση και τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (θέματα σχετικά με την Ανθεκτικότητα, τη Διαχείριση Συναισθημάτων, την Αξιολόγηση Κινδύνου Ανθρώπινης Συμπεριφοράς, τη Βία και Παρενόκληση).

ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Σύνολο εργαζομένων (καταμέτρηση της 31ης Δεκεμβρίου)	Αριθμός	11.162	10.162	9.835	999	876	879	12.161	11.038	10.714
Σχέση απασχόλησης										
Εξαρτημένη εργασία αορίστου χρόνου με πλήρη απασχόληση	Αριθμός (%)	10.815 (96,9%)	9.859 (97%)	9.610 (97,7%)	977 (97,8%)	859 (98,1%)	866 (99%)	11.792 (97%)	10.718 (97,1%)	10.476 (97,8%)
Εξαρτημένη εργασία αορίστου χρόνου με μερική απασχόληση	Αριθμός (%)	308 (2,8%)	242 (2,4%)	174 (1,8%)	0 (0%)	2 (0,2%)	2 (0,2%)	308 (2,5%)	244 (2,2%)	176 (1,6%)
Εξαρτημένη εργασία ορισμένου χρόνου	Αριθμός (%)	39 (0,3%)	61 (0,6%)	51 (0,5%)	22 (2,2%)	15 (1,7%)	11 (1,3%)	61 (0,5%)	76 (0,7%)	62 (0,6%)
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	6.894 (62%)	6.262 (62%)	6.040 (61%)	364 (36%)	356 (41%)	323 (37%)	7.258 (60%)	6.618 (60%)	6.363 (59%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.268 (38%)	3.900 (38%)	3.795 (39%)	635 (64%)	520 (59%)	556 (63%)	4.903 (40%)	4.420 (40%)	4.351 (41%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	434 (4%)	196 (2%)	187 (2%)	213 (21%)	131 (15%)	103 (12%)	647 (5%)	327 (3%)	290 (3%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	8.470 (76%)	7.920 (78%)	7.516 (76%)	729 (73%)	673 (77%)	700 (80%)	9.199 (76%)	8.593 (78%)	8.216 (77%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	2.258 (20%)	2.046 (20%)	2.132 (22%)	57 (6%)	72 (8%)	76 (9%)	2.315 (19%)	2.118 (19%)	2.208 (21%)
Αριθμός εργαζομένων - ανά αρχαιότητα										
Σύνολο υπαλλήλων που ανήκει στο 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες συνολικές απολαβές	Αριθμός	1.112	1.017	984	100	88	81	1.212	1.105	1.065
Άνδρες	Αριθμός (%)	786 (71%)	731 (72%)	710 (72%)	36 (36%)	56 (64%)	45 (58%)	822 (68%)	787 (71%)	755 (71%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	326 (29%)	286 (28%)	274 (28%)	64 (64%)	32 (36%)	36 (44%)	390 (32%)	318 (29%)	310 (29%)
Σύνολο εργαζομένων που ανήκει στο 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές απολαβές	Αριθμός	10.050	9.145	8.851	899	788	798	10.949	9.933	9.649
Άνδρες	Αριθμός (%)	6.107 (61%)	5.531 (60%)	5.330 (60%)	328 (36%)	300 (38%)	278 (35%)	6.435 (59%)	5.831 (59%)	5.608 (58%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.943 (39%)	3.614 (40%)	3.521 (40%)	571 (64%)	488 (62%)	520 (65%)	4.514 (41%)	4.102(41%)	4.041 (42%)
Θέση ευθύνης										
Με θέση ευθύνης ¹	Αριθμός (%)	1.474 (13%)	1.696 (17%)	1.434 (15%)	69 (7%)	89 (10%)	87 (10%)	1.543 (13%)	1.785 (16%)	1.521 (14%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.036 (70%)	1.110 (65%)	982 (68%)	43 (62%)	47 (53%)	47 (54%)	1.079 (70%)	1.157 (65%)	1.029 (68%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	438 (30%)	586 (35%)	452 (32%)	26 (38%)	42 (47%)	40 (46%)	464 (30%)	628 (35%)	492 (32%)
Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός (%)	9.688 (87%)	8.466 (83%)	8.401 (85%)	930 (93%)	787 (90%)	792 (90%)	10.618 (87%)	9.253 (84%)	9.193 (86%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	5.858 (60%)	5.152 (61%)	5.058 (60%)	321 (35%)	309 (39%)	276 (35%)	6.179 (58%)	5.461 (59%)	5.334 (58%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.830 (40%)	3.314 (39%)	3.343 (40%)	609 (65%)	478 (61%)	516 (65%)	4.439 (42%)	3.792 (41%)	3.859 (42%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Αντικείμενο εργασίας										
Εργασία γραφείου	Αριθμός (%)	6.964 (62%)	5.871 (58%)	5.692 (58%)	357 (36%)	159 (18%)	167 (19%)	7.321 (60%)	6.030 (55%)	5.859 (55%)
Εργασία λιανικής πώλησης	Αριθμός (%)	1.042 (9%)	811 (8%)	811 (8%)	556 (56%)	442 (50%)	555 (63%)	1.598 (13%)	1.253 (11%)	1.366 (13%)
Εργασία πεδίου/άλλο	Αριθμός (%)	3.156 (28%)	3.480 (34%)	3.332 (34%)	86 (9%)	275 (31%)	157 (18%)	3.242 (27%)	3.755 (34%)	3.489 (33%)
Άτομα με Αναπηρία	Αριθμός (%)	300 (2,7%)	207 (2%)	196 (2%)	3 (0,3%)	2 (0,2%)	5 (1%)	303 (2,5%)	209 (1,9%)	201 (2%)
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Αριθμός (%)	9.027 (81%)	9.729 (96%)	9.499 (97%)	999 (100%)	876 (100%)	879 (100%)	10.026 (82%)	10.605 (96%)	10.378 (97%)
Μέσος (Ετήσιος) Αριθμός Εργαζομένων	Αριθμός	11.605	10.416	10.100	1.062	853	844	12.666	11.268	10.944
Άνδρες	Αριθμός (%)	7.082 (61%)	6.386 (61%)	6.199 (61%)	388 (37%)	346 (41%)	338 (40%)	7.470 (59%)	6.732 (60%)	6.537 (60%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.523 (39%)	4.030 (39%)	3.900 (39%)	673 (63%)	507 (59%)	506 (60%)	5.196 (41%)	4.537(40%)	4.407 (40%)
Συνολικές ώρες εργασίας (με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων)²	Αριθμός	21.405.720	19.803.126	19.422.465	1.898.620	1.693.004	1.457.712	23.304.340	21.496.130	20.880.177
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου	Αριθμός	11.123	10.101	9.784	977	861	868	12.100	10.962	10.652
Σχέση απασχόλησης										
Πλήρης απασχόληση	Αριθμός (%)	10.815 (97%)	9.859 (98%)	9.610 (98%)	977 (100%)	859 (100%)	866 (99,8%)	11.792 (97%)	10.718 (98%)	10.476 (98%)
Μερική απασχόληση	Αριθμός (%)	308 (3%)	242 (2%)	174 (2%)	0 (0%)	2 (0%)	2 (0.2%)	308 (3%)	244 (2%)	176 (2%)
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	6.861 (62%)	6.215 (62%)	5.998 (61%)	352 (36%)	349 (41%)	316 (36%)	7.213 (60%)	6.564 (60%)	6.314 (59%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.262 (38%)	3.886 (38%)	3.786 (39%)	625 (64%)	512 (59%)	552 (64%)	4.887 (40%)	4.398 (40%)	4.338 (41%)
Θέση ευθύνης										
Με θέση ευθύνης ¹	Αριθμός (%)	1.473 (13%)	1.696 (17%)	1.433 (15%)	67 (7%)	76 (9%)	87 (10%)	1.540 (13%)	1.772 (16%)	1.520 (14%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.035 (70%)	1.111 (66%)	981 (68%)	41 (61%)	43 (57%)	47 (54%)	1.076 (70%)	1.154 (65%)	1.028 (68%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	438 (30%)	585 (34%)	452 (32%)	26 (39%)	33 (43%)	40 (46%)	464 (30%)	618 (35%)	492 (32%)
Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός (%)	9.650 (87%)	8.405 (83%)	8.351 (85%)	910 (93%)	770 (89%)	781 (90%)	10.560 (87%)	9.175 (84%)	9.132 (86%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	5.826 (60%)	5.104 (61%)	5.017 (60%)	311 (34%)	300 (39%)	269 (34%)	6.137 (58%)	5.404 (59%)	5.286 (58%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.824 (40%)	3.301 (39%)	3.334 (40%)	599 (66%)	470 (61%)	512 (66%)	4.423 (42%)	3.771 (41%)	3.846 (42%)
Αντικείμενο εργασίας										
Εργασία γραφείου	Αριθμός (%)	6.938 (62%)	5.835 (58%)	5.655 (58%)	342 (35%)	135 (16%)	167 (19%)	7.280 (60%)	5.970 (54%)	5.822 (55%)
Εργασία λιανικής πώλησης	Αριθμός (%)	1.042 (9%)	811 (8%)	811 (8%)	550 (56%)	513 (60%)	551 (63%)	1.592 (13%)	1.324 (12%)	1.362 (13%)
Εργασία πεδίου/άλλο	Αριθμός (%)	3.143 (28%)	3.455 (24%)	3.318 (34%)	85 (9%)	304 (35%)	150 (17%)	3.228 (27%)	3.759 (34%)	3.468 (33%)
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου πλήρους απασχόλησης	Αριθμός	10.816	9.859	9.610	977	859	866	11.793	10.718	10.476
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	7.153 (61%)	6.170 (63%)	5.968 (62%)	353 (36%)	349 (41%)	315 (36%)	7.153 (61%)	6.519 (61%)	6.283 (60%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.640 (39%)	3.689 (37%)	3.642 (38%)	635 (64%)	510 (59%)	551 (64%)	4.640 (39%)	4.199 (39%)	4.193 (40%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου μερικής απασχόλησης	Αριθμός	308	242	174	0	2	2	308	244	176
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	60 (19%)	45 (19%)	30 (17%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (50%)	60 (19%)	45 (18%)	31 (18%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	248 (81%)	197 (81%)	144 (83%)	0 (0%)	2 (100%)	1 (50%)	248 (81%)	199 (82%)	145 (82%)
Προσλήψεις³	Αριθμός	875 (8%)	875 (8%)	349 (3%)	44 (4%)	40 (5%)	64 (8%)	160 (1%)	915 (8%)	413 (4%)
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	89 (77%)	348 (40%)	218 (62.5%)	24 (55%)	12 (30%)	31 (48%)	113 (71%)	360 (39%)	249 (60%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	27 (23%)	527 (60%)	131 (37.5%)	20 (45%)	28 (70%)	33 (52%)	47 (29%)	555 (61%)	164 (40%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	52 (45%)	102 (12%)	87 (25%)	20 (45%)	11 (28%)	18 (28%)	72 (45%)	113 (12%)	105 (25%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	64 (55%)	621 (71%)	255 (73%)	21 (48%)	26 (65%)	38 (59%)	85 (53%)	647 (71%)	293 (71%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	0 (0%)	152 (17%)	7 (2%)	3 (7%)	3 (8%)	8 (13%)	3 (2%)	155 (17%)	15 (4%)
Προσλήψεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ	Αριθμός (%)	22 (19%)	692 (79%)	179 (51%)	4 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (16%)	692 (76%)	179 (43%)
Αποχωρήσεις⁴	Αριθμός (%)	1.084 (9%)	1.325 (13%)	612 (6%)	170 (16%)	170 (20%)	169 (20%)	1.254 (10%)	1.495 (13%)	781 (7%)
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	614 (57%)	848 (64%)	401 (66%)	73 (43%)	66 (39%)	70 (41%)	687 (55%)	914 (61%)	471 (60%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	470 (43%)	477 (36%)	211 (34%)	97 (57%)	104 (61%)	99 (59%)	567 (45%)	581 (39%)	310 (40%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	57 (5%)	80 (6%)	30 (5%)	47 (28%)	45 (26%)	39 (23%)	104 (8%)	125 (8%)	69 (9%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	526 (49%)	677 (51%)	368 (60%)	114 (67%)	119 (70%)	114 (67%)	640 (51%)	796 (53%)	482 (62%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	501 (46%)	568 (43%)	214 (35%)	9 (5%)	6 (4%)	16 (9%)	510 (41%)	574 (38%)	230 (29%)
Προγράμματα Εθελούσιας Αποχώρησης										
Αποχωρήσεις μέσω Προγραμμάτων Εθελούσιας Αποχώρησης	Αριθμός (%)	695 (64%)	739 (56%)	317 (52%)	9 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	704 (56%)	739 (49%)	317 (41%)
Είδος Αποχώρησης										
Εθελούσια	Ποσοστό	9%	12%	5%	15%	19%	18%	9%	12%	6%
Μη εθελούσια	Ποσοστό	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%

1. Θέση ευθύνης: Chief Officers, Executive Directors, Διευθυντές, Προϊστάμενοι Τμημάτων, Προϊστάμενοι Μονάδων κλπ

2. Προκειμένου να υπάρχει κοινή βάση για όλες τις εταιρείες του Ομίλου σχετικά με τις συνολικές ώρες εργασίας και τα στοιχεία να είναι συγκρίσιμα για όλες τις απολογιστικές χρονιές, ο δείκτης έχει υπολογιστεί με βάση τις καθορισμένες ώρες εργασίας.

3. Το ποσοστό (ποσοστό νέων προσλήψεων) υπολογίζεται διαιρώντας τον αριθμό των προσλήψεων κατά τη διάρκεια του έτους με τον ετήσιο μέσο όρο του αριθμού των εργαζομένων.

4. Το ποσοστό (ποσοστό εναλλαγής εργαζομένων) υπολογίζεται διαιρώντας τον αριθμό των αποχωρήσεων κατά τη διάρκεια του έτους με τον ετήσιο μέσο όρο του αριθμού των εργαζομένων. Οι Μη Εθελούσιες Αποχωρήσεις περιλαμβάνουν: Λήξεις Συμβάσεων, Θάνατοι & Συνταξιοδοτήσεις.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις ορισμένου χρόνου	Αριθμός	39	61	51	22	15	11	61	76	62
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	32 (82%)	47 (77%)	42 (82%)	12 (55%)	7 (47%)	7 (64%)	44 (72%)	54 (71%)	49 (79%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	7 (18%)	14 (23%)	9 (18%)	10 (45%)	8 (53%)	4 (36%)	17 (28%)	22 (29%)	13 (21%)
Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου	Αριθμός	10	10	10				10	10	10
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	8 (80%)	7 (70%)	7 (70%)				8 (80%)	7 (70%)	7 (70%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	2 (20%)	3 (30%)	3 (30%)				2 (20%)	3 (30%)	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 (%)	3 (30%)	3 (30%)	2 (20%)				3 (30%)	3 (30%)	2 (20%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	7 (70%)	7 (70%)	8 (80%)				7 (70%)	7 (70%)	8 (80%)
Μέλη Διοικητικής Ομάδας Ομίλου ΟΤΕ	Αριθμός	14	14	14				14	14	14
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	11 (79%)	11 (79%)	11 (79%)				11 (79%)	11 (79%)	11 (79%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3 (21%)	3 (21%)	3 (21%)				3 (21%)	3 (21%)	3 (21%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)				0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	3 (21%)	3 (21%)	2 (14%)				3 (21%)	3 (21%)	2 (14%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	11 (79%)	11 (79%)	12 (86%)				11 (79%)	11 (79%)	12 (86%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Θέματα Υγείας και Ασφάλειας										
Θάνατοι ⁵ (αριθμός εργαζομένων)	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Αριθμός καταγεγραμμένων τραυματισμών (συμπ. θανάτων)	Αριθμός	79	62	77	1	1	1	80	63	78
Άνδρες	Αριθμός (%)	61 (77%)	47 (76%)	63 (82%)	0 (0%)	1 (100%)	1 (100%)	61 (76%)	48 (76%)	64 (82%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	18 (23%)	15 (24%)	14 (18%)	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	19 (24%)	15 (24%)	14 (18%)
Αριθμός εργαζομένων που τραυματίστηκαν	Αριθμός	78	59	73	1	1	1	79	60	74
Άνδρες	Αριθμός (%)	60 (77%)	45 (76%)	62 (85%)	0 (0%)	1 (100%)	1 (100%)	60 (76%)	46 (77%)	63 (85%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	18 (23%)	14 (24%)	11 (15%)	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	19 (24%)	14 (23%)	11 (15%)
Αριθμός σημαντικών εργατικών ατυχημάτων	Αριθμός	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Δείκτης τραυματισμών ⁶	Αριθμός	0,73	0,00	0,79	0,11	0,12	0,14	0,68	0,59	0,75
Άνδρες	Αριθμός	0,98	0,00	1,04	0,00	0,30	0,34	0,93	0,74	1,01
Γυναίκες	Αριθμός	0,34	0,00	0,38	0,17	0,00	0,00	0,32	0,35	0,34
Δείκτης καταγεγραμμένων εργατικών ατυχημάτων ⁷ (συμπ. θανάτων)	Αριθμός	0,73	0,63	0,79	0,11	0,12	0,14	0,68	0,59	0,75
Άνδρες	Αριθμός	0,98	0,77	1,04	0,00	0,30	0,34	0,93	0,74	1,01
Γυναίκες	Αριθμός	0,34	0,40	0,38	0,17	0,00	0,00	0,32	0,35	0,34
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών ⁸	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 απουσεσιών ημερών ⁹	Αριθμός	21,21	14,25	15,10	0,00	4,73	8,92	19,48	13,50	14,66
Άνδρες	Αριθμός	28,56	18,94	21,44	0,00	11,83	22,28	27,13	18,57	21,48
Γυναίκες	Αριθμός	9,56	6,59	4,51	0,00	0,00	0,00	8,35	5,81	4,02
Δείκτης σημαντικών τραυματισμών (δεν περιλαμβάνονται οι θάνατοι)	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0
Δείκτης απουσιών ¹⁰	Αριθμός	662,64	414,55	443,44	1.023,51	534,33	647,83	689,77	423,58	624,45

5. Στα θανατηφόρα ατυχήματα δεν περιλαμβάνονται συμβάντα που οφείλονται αποκλειστικά σε φυσικά αίτια.

6. 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).

7. Δείκτης καταγεγραμμένων εργατικών τραυματισμών (συμπ. θανάτων) = (Συνολικός αριθμός καταγεγραμμένων εργατικών τραυματισμών (συμπ. θανάτων) / Συνολικές ώρες εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από 50 εργάσιμες εβδομάδες των 40 ωρών ανά 100 εργαζόμενους. Τα δεδομένα δεν περιλαμβάνουν μικρούς τραυματισμούς (επίπεδο πρώτων βοηθειών).

8. 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.

9. Δείκτης απουσεσιών ημερών = (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.

10. 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	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Θέματα Υγείας και Ασφάλειας										
Ώρες παροχής ψυχολογικής υποστήριξης	Ώρες	1.451	912	1.104	0	0	0	1.451	912	1.104
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας (σύνολο ωρών)	Ώρες	3.540	5.615	9.595	5.536	5.964	7.502	9.076	11.579	17.097
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας & ασφάλειας (βάσει μέσων συμμετοχών)	Ώρες ανά εργαζόμενο	0,31	0,54	0,95	5,21	7,00	8,89	0,72	1,03	1,56
Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας (συνολική συμμετοχή εργαζομένων)	Αριθμός	283	968	1.269	1.937	2.354	2.721	2.220	3.322	3.990
Άνδρες	Αριθμός (%)	270 (95%)	861 (89%)	320 (35%)	848 (44%)	900 (38%)	1.141 (42%)	1.118 (50%)	1.761 (53%)	1.461 (37%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	13 (5%)	107 (11%)	949 (75%)	1.089 (56%)	1.454 (62%)	1.580 (58%)	1.102 (50%)	1.561 (47%)	2.529 (63%)
Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας (συνολικός αριθμός εργαζομένων)		242	896	1.146	1.047	939	838	1.289	1.835	1.984
Άνδρες	Αριθμός (%)	227 (94%)	789 (88%)	883 (77%)	446 (43%)	365 (39%)	345 (41%)	673 (52%)	1.154 (63%)	1.228 (62%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	15 (6%)	107 (12%)	263 (23%)	601 (57%)	574 (61%)	493 (59%)	616 (48%)	681 (37%)	756 (38%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας (συνολική συμμετοχή εργαζομένων)		2.358	3.062	5.497	372			2.730	3.062	5.497
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.680 (71%)	1.105 (36%)	2.470 (45%)	35 (9%)			1.715 (63%)	1.105 (36%)	2.470 (45%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	678 (29%)	1.957 (64%)	3.027 (55%)	337 (91%)			1.015 (37%)	1.957 (64%)	3.027 (55%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας (συνολικός αριθμός εργαζομένων)		1.922	1.781	3.097	62			1.984	1.781	3.097
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.523 (79%)	713 (40%)	1.742 (56%)	17 (27%)			1.540 (78%)	713 (40%)	1.742 (56%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	399 (21%)	1.068 (60%)	1.355 (44%)	45 (73%)			444 (22%)	1.068 (60%)	1.355 (44%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας & Ασφάλειας (συνολικός αριθμός συμμετοχών)		2.641	4.030	6.766	2.309	2.354	2.721	4.950	6.384	9.487
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.950 (74%)	1.966 (49%)	2.790 (41%)	883 (38%)	900 (38%)	1.141 (42%)	2.833 (57%)	2.866 (45%)	3.931 (41%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	691 (26%)	2.064 (51%)	3.976 (59%)	1.426 (62%)	1.454 (62%)	1.580 (58%)	2.117 (43%)	3.518 (55%)	5.556 (59%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας & Ασφάλειας (συνολικός αριθμός εργαζομένων)		2.164	2.636	4.009	1.109	939	838	3.273	3.575	4.847
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.750 (81%)	1.470 (56%)	2.434 (61%)	463 (42%)	365 (39%)	345 (41%)	2.213 (68%)	1.835 (51%)	2.779 (57%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	414 (19%)	1.166 (44%)	1.575 (39%)	646 (58%)	574 (61%)	493 (59%)	1.060 (32%)	1.740 (49%)	2.068 (43%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Κατάρτιση εργαζομένων										
Συνολικές συμμετοχές	Αριθμός	9.163	9.467	11.323	4.291	9.992	3.306	13.454	19.459	14.629
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	5.152 (56%)	5.685 (60%)	7.608 (67%)	1.846 (43%)	2.598 (26%)	1.124 (34%)	6.998 (52%)	8.283 (43%)	8.732 (60%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.011 (44%)	3.782 (40%)	3.715 (33%)	2.445 (57%)	7.394 (74%)	2.182 (66%)	6.456 (48%)	11.176 (57%)	5.897 (40%)
Θέση ευθύνης										
Με θέση ευθύνης ¹	Αριθμός (%)	1.222 (13%)	1.695 (18%)	1.902 (17%)	486 (11%)			1.708 (13%)	1.695 (9%)	1.928 (13%)
Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός (%)	7.941 (87%)	7.772 (82%)	9.421 (83%)	3.805 (89%)			11.746 (87%)	7.772 (40%)	12.701 (87%)
Αντικείμενο εργασίας										
Εργασία γραφείου	Αριθμός (%)	8.012 (87%)	7.401 (78%)	5.610 (50%)	1.179 (27%)			9.191 (68%)	7.401 (38%)	6.557 (45%)
Εργασία λιανικής πώλησης	Αριθμός (%)	441 (5%)	411 (4%)	954 (8%)	3.059 (71%)			3.500 (26%)	411 (2%)	2.993 (20%)
Εργασία πεδίου/άλλο	Αριθμός (%)	708 (8%)	1.655 (17%)	4.759 (42%)	53 (1%)			761 (6%)	1.655 (9%)	5.079 (35%)
Συνολικός αριθμός εργαζομένων που συμμετείχαν στις εκπαιδεύσεις	Αριθμός (%)	5.229 (45%)	5.202 (50%)	5.739 (57%)	780 (73%)	853 (100%)	648 (77%)	6.009 (47%)	6.055 (54%)	6.387 (58%)
Φύλο										
Άνδρες	Number (%)	2.867 (55%)	3.094 (59%)	3.811 (66%)	312 (40%)	222 (26%)	233 (36%)	3.179 (53%)	3.316 (55%)	4.044 (63%)
Γυναίκες	Number (%)	2.362 (45%)	2.108 (41%)	1.928 (34%)	468 (60%)	631 (74%)	415 (64%)	2.830 (47%)	2.739 (45%)	2.343 (37%)
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	Number	143.007	172.816	117.214	17.646	40.461	7.302	160.653	213.277	124.516
Φύλο (ώρες)										
Άνδρες	Αριθμός (%)	75.127 (53%)	94.867 (55%)	80.504 (69%)	9.602 (54%)	10.520 (26%)	2.454 (34%)	84.729 (53%)	105.387 (49%)	82.958 (67%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	67.880 (47%)	77.949 (45%)	36.710 (31%)	8.044 (46%)	29.941 (74%)	4.848 (66%)	75.924 (47%)	107.890 (51%)	41.558 (33%)
Είδος εργασίας (ώρες)										
Εργασία γραφείου	Ώρες (%)	127.404 (89%)	142.085 (89%)	70.147 (60%)	8.706 (49%)		2.094 (29%)	136.110 (85%)	142.085 (71%)	72.241 (58%)
Εργασία λιανικής πώλησης	Ώρες (%)	6.027 (4%)	7.767 (5%)	4.297 (4%)	8.849 (50%)		4.570 (63%)	14.876 (9%)	7.767 (4%)	8.867 (7%)
Εργασία πεδίου/άλλο	Ώρες (%)	9.576 (7%)	22.964 (14%)	42.770 (36%)	91 (1%)		638 (9%)	9.667 (6%)	22.964 (11%)	43.408 (35%)
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης (με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων)	Ώρες ανά εργαζόμενο	12,32	16,59	11,61	16,62	47,46	8,65	12,68	18,93	11,38
Εκπαίδευση εργαζομένων ανά φύλο (με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων)										
Άνδρες	Ώρες ανά εργαζόμενο	10,61	14,85	12,99	24,73	30,44	7,26	11,34	15,65	12,69
Γυναίκες	Ώρες ανά εργαζόμενο	15,01	19,34	9,41	11,95	59,06	9,58	14,61	23,78	9,43

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Κατάρτιση εργαζομένων										
Εκπαίδ. εργαζομένων ανά αντικείμενο εργασίας (με βάση την καταμέτρηση στις 31/12)										
Εργασία γραφείου	Ώρες ανά εργαζόμενο	18,29	24,20	12,32	24,39		12,54	18,59	23,56	12,33
Εργασία λιανικής πώλησης	Ώρες ανά εργαζόμενο	5,78	9,58	5,30	15,92		8,23	9,31	6,20	6,49
Εργασία πεδίου/άλλο	Ώρες ανά εργαζόμενο	3,03	6,60	12,84	1,06		4,06	2,98	6,12	12,44
Συνολικές δαπάνες για την εκπαίδευση των εργαζομένων	Ευρώ (€)	3.263.027	4.012.198	4.120.717	NA			3.263.027	4.012.198	4.120.717
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	14,66	13,52	9,65	17,65		0,49	14,91	12,45	8,95
Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης των υπαλλήλων που ανήκουν στο 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές απολαβές	Ώρες ανά εργαζόμενο	12,61	17,39	12,17	17,67		9,10	13,02	16,01	11,92
Άλλα στοιχεία										
Πρακτική Άσκηση										
Φοιτητές ΑΕΙ-ΤΕΙ που πραγματοποίησαν πρακτική άσκηση στον Όμιλο ΟΤΕ	Αριθμός	395	23	624	12	2	0	407	25	624
Γονική άδεια										
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση της γονικής άδειας για τη φροντίδα τέκνων	Αριθμός	680	589	546	59	9	72	739	598	618
Άνδρες	Αριθμός	342	280	254	2	0	4	344	280	258
Γυναίκες	Αριθμός	338	309	292	57	9	68	395	318	360
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση της γονικής άδειας άνευ αποδοκών	Αριθμός	39	51	119	1	0	0	40	51	119
Άνδρες	Αριθμός	4	6	19	0	0	0	4	6	19
Γυναίκες	Αριθμός	35	45	100	1	0	0	36	45	100
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση της γονικής άδειας για ανατροφή τέκνων με το 1/3 της αμοιβής τους	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Άνδρες	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Γυναίκες	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία τους μετά τη χρήση της γονικής άδειας	Αριθμός	561	474	504	82	7	46	643	481	550
Άνδρες	Αριθμός	337	273	255	5	0	2	342	273	257
Γυναίκες	Αριθμός	224	201	249	77	7	44	301	208	293

ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

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 ηλεκτροπαραγωγικά 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
- Επιδιώκεται 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 (42 ειδικές κατασκευές στην Ελλάδα).
- Γίνονται κατάλληλες τροποποιήσεις και σε υφιστάμενες τηλεπικοινωνιακές υποδομές.

Άμεσες Εκπομπές Λοιπών Αερίων (GRI Standard 305-7)

- Οι εκπομπές των λοιπών ατμοσφαιρικών ρύπων (NOx, 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 Έμμοων 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).

NOx



SO2



PM10



VOCs



Emissions (in kg)

Space heating

Electricity generators

Vehicles

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ – ΑΠΟΒΛΗΤΑ

ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΟΤΕ		Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
Κατηγορία	Υλικά / Ρεύμα αποβλήτων ¹	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Κατανάλωση υλικών / πόρων										
	Νερό (m ³)	160.084	158.535	136.825	4.972	3.961	3.637	165.056	162.496	140.462
	Χαρτί	110.714	121.551	112.690	73.590	13.775	8.190	184.304	135.326	120.880
	Υλικά συσκευασίας	166.628	631.494	640.080	8.779	2.025	2.233	175.407	633.519	642.313
Επικίνδυνα²										
	Τεχνικά - Επικίνδυνα	1.432.101	926.254	1.307.840	82.520	122	173.560	1.514.621	926.376	1.481.400
	Μη τεχνικά - Επικίνδυνα	3.931.276	2.156.888	3.711.292	337.678	535.310	440.170	4.268.954	2.692.198	4.151.462
Τεχνικά										
	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο									
	Μέταλλα	1.328.848	950.161	563.995	22.594	54.950	37.480	1.351.442	1.005.111	601.475
	Καλώδια	1.402.736	0	2.115.194	200	0	0	1.402.936	0	2.115.194
	ΑΗΗΕ ³	212.928	241.275	294.450	43.783	61.924	0	256.711	303.199	294.450
	Συσσωρευτές	735.027	301.575	511.416	82.520	0	169.961	817.547	301.575	681.377
	Διάφορα ⁴	685.705	620.575	438.362	0	0	0	685.705	620.575	438.362
	Κατασκήματα									
	Τηλέφωνα & αξεσουάρ	26.795	28.774	25.248	1	69	3.599	26.796	28.843	28.847
	Οικιακές μπαταρίες	21.253	21.569	20.409	44	228	270	21.297	21.797	20.679
	Απαξιωμένα εμπορεύματα ⁵	68.784	42.606	12.783	6.844	0	0	75.628	42.606	12.783
	Ink-cartridges	1.569	1.566	1.558	23	0	0	1.592	1.566	1.558
Χαρτί										
	Ανακύκλωση	74.168	103.929	204.236	13.612	2.244	8.190	87.780	106.173	212.426
		74.168	103.929	204.236	13.612	2.244	8.190	87.780	106.173	212.426

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ – ΑΠΟΒΛΗΤΑ

ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΟΤΕ		Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
Κατηγορία	Υλικά / Ρεύμα αποβλήτων ¹	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Γενικά απόβλητα		751.482	761.754	810.924	250.578	415.895	394.230	1.002.059	1.177.649	1.205.154
	Υλικά συσκευασίας, ανακυκλωμένα									
	Γραφεία	12.370	11.711	839	1.647	1.515	0	14.017	13.226	839
	Αποθήκες	360.695	365.200	528.091	13.919	920	0	374.614	366.120	528.091
	Αστικά στερεά απόβλητα									
	Γραφεία	218.193	159.619	109.849	235.012	413.460	394.230	453.204	573.079	504.079
	Αποθήκες	160.224	225.224	172.145				160.224	225.224	172.145
Άλλο		54.083	9.359	20.558	0	122	0	54.083	9.481	20.558
	Λιπαντικά	5.468	3.159	5.461	0	122	0	5.468	3.281	5.461
	Ψυκτικά μέσα και διάφορα χημικά	5.901	945	2.803	0	0	0	5.901	945	2.803
	Οχήματα (ΟΤΚΖ), ανακυκλωμένα	42.714	5.255	0	0	0	0	42.714	5.255	0
	Ελαστικά και άλλα απόβλητα	0	0	12.294	0	0	0	0	0	12.294

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. Για το 2022, το 70,47% των επικίνδυνων αποβλήτων ανακυκλώθηκε και το 29,53% αποτεφρώθηκε, ενώ το 100% των τεχνικών αποβλήτων ανακυκλώθηκε. Τα αστικά στερεά απόβλητα οδηγούνται σε υγειονομική ταφή, ενώ οι υπόλοιπες κατηγορίες αποβλήτων ανακυκλώνονται.

3. Περιλαμβάνονται ποσότητες λαμπτήρων καθώς και άχρηστων ηλεκτρικών / ηλεκτρονικών συσκευών.

4. Πρόκειται για τηλεφωνικούς στύλους, προϊόντα εκτός προδιαγραφών, συσκευασίες με επικίνδυνες ουσίες τα οποία δεν παράγονται σε μόνιμη βάση.

5. Οι ποσότητες που αναφέρονται δεν προέρχονται αποκλειστικά από τα καταστήματα.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ – ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Κατηγορία		Μονάδες	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
			2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Κατανάλωση ενέργειας¹		GWh	493,43	494,13	480,93	124,61	108,47	104,25	618,05	602,60	585,18
Ηλεκτρισμός											
	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	GWh	370,71	369,42	360,50	110,00	94,90	94,66	480,71	464,32	455,17
	Κτίρια ²	GWh	67,37	65,69	63,03	10,52	9,03	6,27	77,89	74,72	69,30
	Οχήματα	GWh			0,18						0,18
Σταθερές εγκαταστάσεις											
	Πετρέλαιο θέρμανσης	GWh	3,03	2,41	2,27				3,03	2,41	2,27
	Φυσικό αέριο ³	GWh	3,26	3,97	3,56	0,58	0,78	0,88	3,84	4,75	4,44
	Τηλεθέρμανση	GWh	0,31	0,36	0,35				0,31	0,36	0,35
	Ντίζελ για ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	GWh	14,70	17,56	15,07	0,11	0,09	0,15	14,81	17,65	15,22
Οδικές μεταφορές											
	Αμόλυβδη βενζίνη	GWh	9,88	10,98	12,77	0,01	0,91	1,27	9,90	11,89	14,04
	Ντίζελ κίνησης	GWh	24,17	23,74	23,20	3,39	2,77	1,01	27,56	26,51	24,21
Εκπομπές ΑΦΘ⁴											
Άμεσες εκπομπές											
	Θέρμανση χώρων ⁵	t CO ₂ eq	1.469	1.447	1.327	117	157	178	1.587	1.604	1.504
	Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη ⁵	t CO ₂ eq	3.933	4.699	4.034	30	24	40	3.964	4.722	4.074
	Οχήματα ⁵	t CO ₂ eq	8.595	8.751	9.044	873	931	569	9.468	9.682	9.613
	Ψυκτικά ρευστά - Συστήματα κλιματισμού ⁶	t CO ₂ eq	10.133	9.060	7.951	N.A.	N.A.	N.A.	10.133	9.060	7.951
Έμμεσες εκπομπές (scope 2), location-based⁷											
	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	t CO ₂ eq	202.373	183.548	134.782	36.839	32.395	25.676	239.212	215.943	160.458
	Κτίρια	t CO ₂ eq	36.844	32.736	23.647	3.522	3.116	1.718	40.366	35.853	25.365
	Οχήματα	t CO ₂ eq	N.A.	N.A.	67	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	67
Έμμεσες εκπομπές (scope 2), market-based⁷		t CO ₂ eq	66	76	68	37.599	0	0	37.665	76	68
Λοιπές έμμεσες εκπομπές (scope 3)⁸		t CO ₂ eq	699.445	589.610	412.503	N.A.	161.965	7.981	699.445	751.575	420.484

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ- ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Κατηγορία		Μονάδες	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
			2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Μεταφορικό έργο		GWh									
Υπηρεσιακά οχήματα											
	Αριθμός οχημάτων - Αμόλυβδη	#	760	745	737	1	113	96	761	858	833
	Αριθμός οχημάτων - Ντίζελ	#	2010	1997	1998	340	275	104	2.350	2.272	2.102
	Διανυθέντα χιλιόμετρα	km	28.950.064	36.339.077	37.480.266	4.524.218	5.120.778	3.015.946	33.474.282	41.459.855	40.496.212
Εταιρικά οχήματα											
	Αριθμός οχημάτων - Αμόλυβδη	#	196	214	259	2	2	2	198	216	261
	Αριθμός οχημάτων - Ντίζελ	#	145	119	41	43	20	19	188	139	60
	Διανυθέντα χιλιόμετρα	km	5.052.504	5.241.423	5.091.667	649.832	348.604	456.901	5.702.336	5.590.027	5.548.568

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. Επαναυπολογισμός των τιμών του 2020 και 2021 για την Ελλάδα, λόγω της εναρμόνισης των χρησιμοποιούμενων παραμέτρων (θερμογόνος δύναμη για το φυσικό αέριο) σε επίπεδο Ομίλου DT.
4. Υπολογίζονται οι εκπομπές CO₂, CH₄, N₂O και f-gases από τα συστήματα κλιματισμού. Οι τιμές του δυναμικού υπερθέρμανσης του πλανήτη (Global Warming Potential, GWP) που χρησιμοποιήθηκαν είναι αυτές που περιλαμβάνονται στην 5η έκθεση αξιολόγησης (Assessment Report, AR) της IPCC.
5. 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.
6. Οι εκπομπές υπολογίζονται στη βάση των ποσοτήτων που προστίθενται για την αναπλήρωση των διαρροών.
7. 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 (πχ. CH₄ και N₂O) υπολογίζονται με βάση τους σχετικούς συντελεστές από το IEA.
8. Εκπομπές από την έμμεση χρήση των υπηρεσιών που πωλούνται δεν περιλαμβάνονται στις λοιπές έμμεσες εκπομπές (scope 3) του 2022.

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Πραγματοποιούνται εργασίες ανακαίνισης σε σημαντικά κτίρια και καταστήματα. Ενδεικτικά μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας που υλοποιούνται στο πλαίσιο της ανακαίνισης:</p> <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
Μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας σε Data Centers	Data Centers	Ελλάδα, Ρουμανία	Υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας με στόχο την βελτίωση της απόδοσης, όπως αυτή αποτυπώνεται στον δείκτη Power Usage Effectiveness (PUE)
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

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΜΕ ΤΟ ΚΛΙΜΑ (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
Α) Περιγραφή της εποπτείας που ασκεί το διοικητικό συμβούλιο επί των κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα	Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης Σχετικές πληροφορίες παρουσιάζονται στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C1)
Β) Περιγραφή του ρόλου της διοίκησης στην αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα	Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης Σχετικές πληροφορίες παρουσιάζονται στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C1)
ΠΥΛΩΝΑΣ 2 – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Α) Περιγραφή των σχετιζόμενων με το κλίμα κινδύνων και ευκαιριών που έχει εντοπίσει ο οργανισμός βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα	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)
Β) Περιγραφή του αντικτύπου των σχετιζόμενων με το κλίμα κινδύνων και ευκαιριών στις δραστηριότητες, τη στρατηγική και τον οικονομικό σχεδιασμό του οργανισμού.	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)
Γ) Περιγραφή της ανθεκτικότητας της στρατηγικής του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη διάφορα σενάρια που σχετίζονται με το κλίμα, συμπεριλαμβανομένου ενός σεναρίου μεταβολής της θερμοκρασίας κατά 2°C ή λιγότερο.	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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΜΕ ΤΟ ΚΛΙΜΑ (TCFD)

ΠΥΛΩΝΑΣ 3 – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Α) Περιγραφή των διαδικασιών του οργανισμού για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα.	Ενδιαφερόμενα Μέρη Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων Περιβαλλοντική Στρατηγική Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (σελ. 17-28, 47-49)
Β) Περιγραφή των διαδικασιών του οργανισμού για τη διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα.	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας Επιχειρησιακή Συνέχεια Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
Γ) Περιγραφή του τρόπου με τον οποίο οι διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τη διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα ενσωματώνονται στη συνολική διαχείριση κινδύνων του οργανισμού.	Ενδιαφερόμενα Μέρη Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (σελ. 17-28, 47-49)
ΠΥΛΩΝΑΣ 4 – ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Α) Δημοσιοποίηση των δεικτών που χρησιμοποιούνται από τον οργανισμό για την αξιολόγηση των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα, σύμφωνα με τη στρατηγική και τη διαδικασία διαχείρισης κινδύνων.	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 (σελ. 17-28, 47-49) (Αρχική εκτίμηση των «πράσινων» εσόδων σύμφωνα με τις αρχές της ταξινόμιας της ΕΕ)
Β) Δημοσιοποίηση των άμεσων (score 1) και έμμεσων (score2) εκπομπών CO2 και, κατά περίπτωση, λοιπών έμμεσων εκπομπών (score 3), καθώς και των σχετικών κινδύνων.	Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια
Γ) Περιγραφεί των στόχων που έχει θέσει ο οργανισμός για τη διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα και τις επιδόσεις σε σχέση με τους στόχους.	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Δήλωση Ανεξάρτητης Περιορισμένης Διασφάλισης από την Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Λογιστών Α.Ε. («Deloitte») προς τη Διοίκηση της εταιρείας Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. («ΟΤΕ» ή «Εταιρεία») επί συγκεκριμένου εύρους του Ενιαίου Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 («Ενιαίος Απολογισμός 2022») για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2022.

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:

- Οι, υπό το εύρος εργασίας μας, GRI Γενικές και Θεματικές Δημοσιοποιήσεις, είναι ουσιαστικά ανακριβείς.
- Ο Ενιαίος Απολογισμός 2022 δεν έχει καταρτιστεί, από κάθε ουσιαστική άποψη, σύμφωνα με το GRI 1: Foundation 2021 (Ενότητα 4: Αρχές Αναφοράς), σχετικά με τις Δημοσιοποιήσεις GRI, υπό το εύρος εργασίας μας.
- Η μέθοδος ενοποίησης που χρησιμοποιήθηκε για την ενσωμάτωση των ποσοτικών στοιχείων σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ για όλες τις υπό το εύρος εργασίας μας GRI Θεματικές Δημοσιοποιήσεις, όπου ισχύει, είναι ουσιαστικά ανακριβής.

- Ο Ενιαίος Απολογισμός 2022 δεν συμμορφώνεται, από κάθε ουσιαστική άποψη, με τις αρχές του AA1000 Account Ability Principles (2018) και ότι οι σχετικές γνωστοποιήσεις είναι ουσιαστικά ανακριβείς.
- Οι δείκτες ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών («ΧΑ»), σχετικά με ζητήματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και διακυβέρνησης («ESG»), όπως γνωστοποιούνται στην ενότητα με τίτλο «Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG» στο Παράρτημα του Ενιαίου Απολογισμού 2022, είναι ουσιαστικά εσφαλμένες, σε σχέση με τις απαιτήσεις του ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022.
- Η στρατηγική βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ, όπως γνωστοποιείται στον Ενιαίο Απολογισμό 2022, δεν εναρμονίζεται με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.
- Ο Ενιαίος Απολογισμός 2022 δεν συμμορφώνεται, από κάθε ουσιαστική 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 το επίπεδο «Advanced».
- Τα ποσοτικά στοιχεία για τις εταιρείες ΟΤΕ,

COSMOTE, CTS, ΟΤΕ GLOBE, ΟΤΕ Academy, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, COSMOTE E-VALUE, και Telekom Romania Mobile Communications που περιλαμβάνονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2022 για συγκεκριμένους μη-χρηματοοικονομικούς δείκτες, όπως αυτοί περιγράφονται στο σημείο (10) του παρακάτω εύρους εργασίας, είναι ουσιαστικά ανακριβείς.

Εύρος εργασίας

Η Εταιρεία μας έχει αναθέσει την παροχή ανεξάρτητης περιορισμένης διασφάλισης επί συγκεκριμένου εύρους του Ενιαίου Απολογισμού 2022 για τον ΟΤΕ, την COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΜΕΛΟΣ Α.Ε. («COSMOTE») και των δεδομένων επιλεγμένων εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ, όπως περιγράφονται παρακάτω, 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 τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης.

1. Την ακρίβεια των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των Γενικών Δημοσιοποιήσεων Global Reporting Initiative («GRI») 2, που

απαιτούνται ως προϋπόθεση για το επίπεδο αναφοράς σύμφωνα με τα «GRI Standards» («Reporting in accordance with the GRI Standards» option).

2. Την ακρίβεια των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των ακόλουθων εννιά (9) ουσιαστικών θεμάτων, που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας του Ομίλου ΟΤΕ για το έτος 2022, για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, ως προς τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων GRI για τις Θεματικές Δημοσιοποιήσεις και τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 3-3 «Διαχείριση των ουσιαστικών θεμάτων 2021», όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2022.

- Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές (GRI 3-3 (2021), GRI 205-1 (2016), GRI 205-3 (2016), GRI 206-1 (2016))
- Πρακτικές Δίκαιης Απασχόλησης και Διαχείρισης Εργαζομένων (GRI 3-3 (2021), GRI 401-1 (2016), GRI 405-1 (2016))
- Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων (GRI 3-3 (2021), GRI 403-1 (2018)-GRI 403-7 (2018) και GRI 403-9 (2018))

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ασφάλεια και Προστασία δεδομένων (GRI 3-3 (2021) και GRI 418-1 (2016)) 	<p>306-3 (2020), 306-4 (2020), 306-5 (2020).</p>	<p>«Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG» στο Παράρτημα του Ενιαίου Απολογισμού 2022, σε σχέση με τις απαιτήσεις του ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών - Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022.</p>	<p>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:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (GRI 3-3 (2021) και Αποτελέσματα ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών) 	<p>4. Την συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2022 με το Πρότυπο GRI 1: Foundation 2021 (Ενότητα 4: Αρχές Αναφοράς) για τις GRI Δημοσιοποιήσεις υπό το εύρος εργασίας μας, όπως αναφέρεται ανωτέρω στα σημεία (1) έως (3).</p>	<p>8. Την εναρμόνιση της στρατηγικής βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 κινητών συσκευών (t) ▪ Μετρήσεις Η/Μ ακτινοβολίας (αριθμός) ▪ Προμηθευτές που αξιολογήθηκαν (% του ετήσιου όγκου προμηθειών)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Διαχείριση Κινδύνων και Επιχειρησιακή Συνέχεια (GRI 3-3 (2021)) 	<p>5. Την ακρίβεια της μεθόδου ενοποίησης που χρησιμοποιήθηκε για την ενσωμάτωση των ποσοτικών στοιχείων σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ για όλες τις ανωτέρω GRI Θεματικές Δημοσιοποιήσεις, όπου ισχύει.</p>	<p>9. Την συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2022 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 2022.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ασφάλεια και Διαχείριση Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας (Η/Μ) (GRI 3-3 (2021), GRI 416-1 (2016) και 416-2 (2016)) 	<p>6. 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 2022 με τις αρχές του AA1000 Account Ability Principles (2018), όπως περιγράφεται στην ενότητα με τίτλο «Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2022.</p>	<p>10. Την ακρίβεια των ποσοτικών στοιχείων για τις ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ-ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ («ΓΕΡΜΑΝΟΣ»), ΟΤΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΛΥΣΕΙΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ («ΟΤΕ GLOBE»), ΑΝΩΝΥΜΟΣ</p>	
<p>3. Την ακρίβεια των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των ακόλουθων τεσσάρων (4) επιπλέον GRI Θεματικών Δημοσιοποιήσεων, για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, ως προς τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων GRI για τις Θεματικές Δημοσιοποιήσεις, όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2022: GRI 306-2 (2020),</p>	<p>7. Την ακρίβεια των δεικτών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών («ΧΑ»), σχετικά με ζητήματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και διακυβέρνησης («ESG»), όπως γνωστοποιούνται στην ενότητα με τίτλο</p>		

Τα ποσοτικά στοιχεία των προαναφερόμενων μη-χρηματοοικονομικών δεικτών, που περιγράφονται στο σημείο (10), περιλαμβάνονται εντός του Ενιαίου Απολογισμού 2022. Ορισμένοι μη-χρηματοοικονομικοί δείκτες αποτελούν μέρος των GRI Γενικών ή Θεματικών Δημοσιοποιήσεων. Για ορισμένους μη-χρηματοοικονομικούς δείκτες, οι οποίοι δεν καλύπτονται από κάποια GRI Γενική ή Θεματική Δημοσιοποίηση, ο ΟΤΕ έχει αναπτύξει τις μεθόδους υπολογισμού αυτών των μη-χρηματοοικονομικών δεικτών. Γνωστοποιήσεις για τις μεθόδους υπολογισμού περιλαμβάνονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022 του Ομίλου ΟΤΕ («Ετήσια Έκθεση 2022»).

Η εργασία μας αφορούσε στην διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2022 – 31 Δεκεμβρίου 2022 και δεν περιλάμβανε την διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2022.

Περιορισμοί

- Οποιοδήποτε σύστημα εσωτερικού ελέγχου, ανεξάρτητα από το πόσο αποτελεσματικό είναι, δεν μπορεί να εξαλείψει την πιθανότητα απάτης, λαθών ή παρατυπιών και να παραμείνουν απαρατήρητες και

επειδή χρησιμοποιούμε επιλεκτικές δοκιμές στην εμπλοκή μας, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ότι θα εντοπιστούν σφάλματα ή παρατυπίες, εάν υπάρχουν.

- Δεν εξετάσαμε την επάρκεια του σχεδιασμού συγκεκριμένων μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου, δεν συλλέξαμε σχετική τεκμηρίωση για την εφαρμογή τους, ούτε ελέγξαμε την αποτελεσματικότητά τους.
- Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην αγγλική έκδοση του Ενιαίου Απολογισμού 2022. 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 εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία από την Ετήσια Έκθεση 2022 και από άλλα δημοσιευμένα στοιχεία εταιριών του Ομίλου ΟΤΕ που περιλαμβάνονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2022, η εργασία μας περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των στοιχείων αυτών στον Ενιαίο Απολογισμό 2022.
- Οι υπηρεσίες διασφάλισης δεν συμπεριέλαβαν έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων από τα οποία ο Όμιλος ΟΤΕ εξήγαγε και συγκέντρωσε στοιχεία για τον Ενιαίο Απολογισμό 2022.

- 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 2022.
- Δεν παρέχουμε οποιαδήποτε διασφάλιση σχετικά με πληροφορίες για μελλοντική επίδοση, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή το βαθμό επίτευξής τους.

Αρμοδιότητες της Διοίκησης

Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τη συλλογή των πληροφοριών που περιέχονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2022 και την κατάρτισή του σύμφωνα με τις παρακάτω αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες, που σχετίζονται με το εύρος εργασίας μας:

- Διεθνή Πρότυπα Έκδοσης Απολογισμού GRI (GRI Standards 2021).
- Αρχές της Συμμετοχικότητας, Ουσιαστικότητας, Ανταπόκρισης και Επίδρασης του Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000AP
- Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact).
- Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (ATHEX) (έκδοση του 2022).

Επίσης, η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τη διασφάλιση ότι ο Ενιαίος Απολογισμός 2022, στο σύνολό του, είναι δίκαιος, ισορροπημένος και κατανοητός.

Επιπρόσθετα, η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για:

- Τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και διατήρηση εσωτερικών διαδικασιών και μηχανισμών ελέγχου σχετικά με τις πληροφορίες που σχετίζονται με την προετοιμασία του Ενιαίου Απολογισμού 2022, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις ανακρίβειες, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων απάτης ή λάθους.
- Την παροχή επαρκούς πρόσβασης και διάθεση όλων των απαραίτητων αρχείων, αλληλογραφίας, πληροφοριών και επεξηγήσεων για την επιτυχή ολοκλήρωση της εργασίας μας.
- Την επιβεβαίωση στη Deloitte μέσω γραπτών δηλώσεων ότι έχει παράσχει στην Deloitte όλες τις πληροφορίες σχετικά με το έργο μας οι οποίες είναι εις γνώσιν του ΟΤΕ.

Αρμοδιότητες της Deloitte

Η Deloitte είναι υπεύθυνη για:

- Τον σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την συλλογή επαρκών κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων

προκειμένου να εκφράσει ανεξάρτητα τα συμπεράσματα περιορισμένης διασφάλισης σε συγκεκριμένο πεδίο εφαρμογής του Ενιαίου Απολογισμού 2022.

- Την κοινοποίηση θεμάτων που μπορεί να σχετίζονται με τον Ενιαίο Απολογισμό 2022 στη Διοίκηση του ΟΤΕ, συμπεριλαμβανομένων αναγνωρισμένων ή πιθανών περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς, απάτης και μεροληψίας κατά την προετοιμασία του Ενιαίου Απολογισμού 2022.
- Την αναφορά των συμπερασμάτων μας με τη μορφή ανεξάρτητης Έκθεσης περιορισμένης διασφάλισης στη Διοίκηση της Εταιρείας.

Η ανεξαρτησία μας και ο ποιοτικός έλεγχος

Κατά τη διεξαγωγή του έργου μας, συμμορφωθήκαμε με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και άλλες απαιτήσεις ηθικής του Διεθνούς Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές (συμπεριλαμβανομένων των διεθνών προτύπων ανεξαρτησίας) που σχετίζονται με έργα διασφάλισης που εκδόθηκαν από το Συμβούλιο Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας. Ο εν λόγω κώδικας βασίζεται σε θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, της αντικειμενικότητας, της επαγγελματικής δεξιοτήτας και δέουσας προσοχής, του

απορρήτου και της επαγγελματικής συμπεριφοράς. Οι θεμελιώδεις αρχές της ηθικής καθορίζουν το πρότυπο συμπεριφοράς που αναμένεται από έναν επαγγελματία λογιστή. Η Deloitte εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας («ISQM») 1 και, κατά συνέπεια, διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ποιοτικού ελέγχου που περιλαμβάνει καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα και ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Οι κυριότερες διαδικασίες διασφάλισης

Είμαστε υποχρεωμένοι να σχεδιάσουμε και να εκτελέσουμε την εργασία μας ώστε να αντιμετωπίσουμε περιοχές για τις οποίες έχουμε αναγνωρίσει ότι υπάρχει πιθανότητα ουσιώδους ανακρίβειας της περιγραφής των δραστηριοτήτων που έχουν αναληφθεί σε σχέση με τον Ενιαίο Απολογισμό 2022. Οι διαδικασίες που πραγματοποιήσαμε βασίστηκαν στην επαγγελματική μας κρίση. Κατά την εκτέλεση του έργου περιορισμένης διασφάλισης σχετικά με την περιγραφή των δραστηριοτήτων που έχουν αναληφθεί σε σχέση με τον Ενιαίο Απολογισμό 2022, πραγματοποιήσαμε τις ακόλουθες διαδικασίες:

- Μέσω συνεντεύξεων με εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ διαφόρων οργανωτικών

επιπέδων, κατανοήσαμε την Εταιρεία, το περιβάλλον της, τις διαδικασίες της, τις δικλίδες ασφαλείας και τα συστήματα πληροφορικής σχετικά με την προετοιμασία του Ενιαίου Απολογισμού 2022, τα οποία είναι επαρκή για την αναγνώριση και αξιολόγηση των κινδύνων ουσιώδους ανακρίβειας εντός του Ενιαίου Απολογισμού 2022, και αποτελούν βάση για το σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την αντιμετώπιση των εκτιμώμενων κινδύνων και την παροχή συμπεράσματος περιορισμένης διασφάλισης.

- Εξετάσαμε τις διαδικασίες του Ομίλου ΟΤΕ σχετικά με την αναγνώριση και τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλήφθηκαν στον Ενιαίο Απολογισμό 2022 και την κάλυψη αυτών των ουσιαστικών θεμάτων στον Ενιαίο Απολογισμό 2022. 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 εργαζόμενους 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, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000 Assurance Standard v3 (Type 2 Moderate Assurance).
- Πραγματοποιήσαμε αναλυτικές διαδικασίες επισκόπησης στα ποσοτικά στοιχεία, υπό το εύρος εργασίας μας, και παραθέσαμε σχετικά ερωτήματα στο υπεύθυνο προσωπικό.
- 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 στις GRI Γενικές και Θεματικές Δημοσιοποιήσεις, υπό το εύρος του έργου μας.
- Εξετάσαμε επιλεγμένα αρχεία σε δειγματοληπτική βάση προκειμένου να επαληθεύσουμε την ακρίβεια και την αξιοπιστία των γνωστοποιήσεων που

- περιλαμβάνονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2022, υπό το εύρος του έργου μας.
- Εξετάσαμε, σε δειγματοληπτική βάση, τη μέθοδο ενοποίησης που χρησιμοποιήθηκε στα ποσοτικά στοιχεία υπό το εύρος εργασίας μας και αξιολογήσαμε μέσω επαναυπολογισμών εάν τα στοιχεία έχουν ενοποιηθεί κατάλληλα.
 - Εξετάσαμε την αξιοπιστία των παραδοχών της Διοίκησης και την ακρίβεια των εκτιμήσεων που χρησιμοποιήθηκαν στους υπολογισμούς συγκεκριμένων Θεματικών Δημοσιοποιήσεων.
 - Εξετάσαμε τον Ενιαίο Απολογισμό 2022 για την κατάλληλη παρουσίαση των GRI Γενικών και Θεματικών Δημοσιοποιήσεων 2021, υπό το εύρος εργασίας μας, διενεργώντας συζητήσεις με το αρμόδιο προσωπικό ως προς τους περιορισμούς και τις υποθέσεις που αφορούν στον τρόπο παρουσίασης των στοιχείων αυτών.
 - Εξετάσαμε την ακρίβεια 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

2022, μέσω συνεντεύξεων, επαναυπολογισμών και/ή εξέτασης υποστηρικτικών αρχείων, σε δειγματοληπτική βάση.

- Εξετάσαμε τη συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2022 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 2022.
- Εξετάσαμε την εναρμόνιση της στρατηγικής βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.

Οι διαδικασίες που εκτελούνται σε ένα έργο περιορισμένης διασφάλισης διαφέρουν στη φύση, στο χρόνο και είναι λιγότερο εκτενείς σε σχέση με εκείνες που εκτελούνται σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης. Επομένως, το επίπεδο διαφάνειας που παρέχεται σε ένα έργο περιορισμένης διασφάλισης είναι σημαντικά χαμηλότερο από ό,τι σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης.

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 πραγματοποίησε Αξιολόγηση Διπλής Ουσιαστικότητας, προκειμένου να αξιολογήσει τόσο την επίδρασή του σε θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης, όσο και την επίδραση των αναγνωρισμένων θεμάτων στη λειτουργία και στην βιώσιμη απόδοση του Ομίλου. Η διαδικασία Αξιολόγησης Διπλής Ουσιαστικότητας διενεργήθηκε σύμφωνα με την ενοποιημένη μεθοδολογία Διαχείρισης

Επιχειρηματικών Κινδύνων του Ομίλου, ακολουθώντας διεθνείς τάσεις και βέλτιστες πρακτικές, λαμβάνοντας υπόψη τα Ευρωπαϊκά Πρότυπα Βιώσιμης Αναφοράς.

- **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 διαδικασίες για την κατανόηση, τη μέτρηση και τη διαχείριση της επίδρασής του, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων και ανάπτυξης σχεδίων δράσης. Στον Ενιαίο Απολογισμό 2022 ο Όμιλος παρουσιάζει ένα ευρύ φάσμα επιδράσεων στη βιωσιμότητα μέσω ποιοτικών και ποσοτικών αναλύσεων σε συμφωνία με τη στρατηγική του. Συνιστάται στον Όμιλο ΟΤΕ να συνεχίσει να αναφέρει την πρόοδο των επιπτώσεών 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.

Χρήση της Έκθεσης Διασφάλισης

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης απευθύνεται αποκλειστικά προς τη Διοίκηση του ΟΤΕ σύμφωνα με το ISAE 3000 και τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης. 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 της Διοίκησης του ΟΤΕ, αναφορικά με την εργασία μας, την παρούσα Έκθεση Διασφάλισης, ή τα συμπεράσματά μας.

Αθήνα, 23 Μαΐου 2023

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

Δημήτρης Κατσιμπόκης

A.M. ΣΟΕΛ: 34671

Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών

Ελεγκτών Λογιστών

Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού

151 25 Μαρούσι

A.M ΣΟΕΛ: E 120



ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος
Λ. Κηφισίας 99, 15124 Μαρούσι
www.cosmote.gr