

20 20

ΕΝΙΑΙΟΣ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΒΙΩΣΙΜΗΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Πίνακας Περιεχομένων

- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο	03
Προφίλ Απολογισμού	04



1. ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

1.1 Παρουσίαση Ομίλου	07
1.2 Διαθέσιμα Προϊόντα και Υπηρεσίες	11
1.3 Επιχειρηματικό Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης	13
1.4 Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι	23
1.5 Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση	26
1.6 Αντιμετώπιση Ομίλου ΟΤΕ στην πανδημία	30
1.7 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	31
1.8 Δείκτες Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων	33
1.9 Συμμετοχές και Διακρίσεις	34

2. ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



2.1 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

2.1.1 Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Σημεία	36
2.1.2 Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης	38
2.1.3 Κατάσταση Αποτελεσμάτων	40
2.1.4 Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων	43
2.1.5 Κατάσταση Ταμειακών Ροών	44
2.1.6 Διάθεση Οικονομικής Αξίας	45



2.2 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

2.2.1 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων	47
2.2.2 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης	49
2.2.3 Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	56
2.2.4 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	59
2.2.5 Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	63
2.2.6 Επιχειρησιακή Συνέχεια	69
2.2.7 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης	71



2.3 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

2.3.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	73
2.3.2 Απασχόληση	77
2.3.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών	78
2.3.4 Υγεία και Ασφάλεια	80
2.3.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων	85
2.3.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	88
2.3.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων	91



2.4 ΠΕΛΑΤΕΣ

2.4.1 Συνδεσιμότητα για Όλους	94
2.4.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	98
2.4.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας	104
2.4.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες	106
2.4.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	108



2.5 ΚΟΙΝΩΝΙΑ

2.5.1 Κοινωνική Συνεισφορά	112
2.5.2 Ψηφιακές Δεξιότητες για Όλους	114
2.5.3 Πρόσβαση στην Ψηφιακή Κοινωνία	118
2.5.4 Κοινωνικές Δράσεις	122
2.5.5 Εθελοντισμός Εργαζομένων	124



2.6 ΚΛΙΜΑ & ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

2.6.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική	126
2.6.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	129
2.6.3 Κυκλική Οικονομία	137
2.6.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία	142
2.6.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές	143



3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης	146
3.2 Διοικητικό Συμβούλιο	151
3.3 Επιτροπή Ελέγχου	153
3.4 Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού	155
3.5 Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου	156
3.6 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης	157
3.7 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης	158



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Επιδόσεις 2020	03
Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000	06
Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (CoP)	07
Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG	09
Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας – Δήλωση Συμμόρφωσης	11
Global Reporting Initiative Standards Index	13
Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI	29
Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	41
Δείκτες Επίδοσης Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	50
Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD)	57
Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	59



Μήνυμα από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο

Το 2020 ήταν μια χρονιά πρωτοφανών προκλήσεων, που όμοιά της δεν έχουμε ξαναζηήσει. Η πανδημία του COVID-19, που έπληξε ολόκληρο τον κόσμο και προκάλεσε τη σοβαρότερη παγκόσμια οικονομική ύφεση από το μεγάλο κραχ του 1929, επηρέασε καταλυτικά τη ζωή μας και άλλαξε τον τρόπο που βλέπουμε τα πάντα.

Πιστεύω ακράδαντα ότι σε περιόδους κοσμογονικών αλλαγών, η ευκαιρία για ένα πιο βιώσιμο μέλλον βρίσκεται στη συνεργασία και στην αντιμετώπιση των παγκόσμιων απειλών.

Είμαι πραγματικά υπερήφανος για την ανθεκτικότητα του Ομίλου ΟΤΕ και την θετική του συνεισφορά στην κοινωνία κατά τη διάρκεια της πανδημίας, που κατέστησαν δυνατές χάρη στην αφοσίωση, την ευελιξία και προσαρμοστικότητα όλων των ανθρώπων μας.

Ο ΟΤΕ διαδραμάτισε ηγετικό ρόλο στην Ελλάδα, κρατώντας την υπόσχεσή του για τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους με την τεχνολογία.

Φέραμε εις πέρας μία εξαιρετικά σημαντική αποστολή: διασφαλίσαμε τη συνέχεια της ψηφιακής μας κοινωνίας. Προτεραιότητές μας ήταν η υγεία και η ασφάλεια των υπαλλήλων, των πελατών και των προμηθευτών μας, καθώς και η απρόσκοπτη λειτουργία των δικτύων και των υπηρεσιών μας.

Στηρίζαμε τις επιχειρήσεις στην εκπλήρωση της αποστολής τους, βοήθησαμε τις αρχές και το εθνικό σύστημα υγείας να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στην πανδημία, δώσαμε τη δυνατότητα σε οικογένειες και φίλους να παραμείνουν συνδεδεμένοι παρά τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης. Πέρασαμε το τεστ με επιτυχία, εξυπηρετώντας όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη με πάθος και αποφασιστικότητα. Η συνολική κοινωνική μας συνεισφορά κατά την πανδημία ξεπέρασε τα €12εκατ.

Σήμερα βρισκόμαστε στο μεταίχμιο ενός παγκόσμιου μετασχηματισμού που οφείλεται κυρίως στις τεχνολογικές εξελίξεις αλλά και στην παγκόσμια απειλή της κλιματικής αλλαγής, που έχουν επιταχυνθεί λόγω της πανδημίας.

Στον Όμιλο ΟΤΕ, η συνεχής αλλαγή έχει γίνει τρόπος ζωής. Ο μετασχηματισμός αποτελεί βασικό κομμάτι της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Χάρη στο πρόγραμμα μετασχηματισμού 360° που ξεκινήσαμε πριν από μια δεκαετία, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναδειχθεί σε μία σύγχρονη εταιρεία τεχνολογίας που εστιάζει στη βιώσιμη ανάπτυξη, κατέχοντας ηγετική θέση στην αγορά σταθερών και κινητών τηλεπικοινωνιών, ευρυζωνικών συνδέσεων, ΤΠΕ και συνδρομητικής τηλεόρασης. Μια εταιρεία που δίνει προτεραιότητα στους ανθρώπους, πελάτες ή υπαλλήλους.

Είμαστε έτοιμοι να προχωρήσουμε και να οδηγήσουμε τους πελάτες μας στο μέλλον, ένα μέλλον όπου η ψηφιακή τεχνολογία είναι προσβάσιμη σε όλους και επιταχύνει την ανάπτυξη. Ένα μέλλον όπου η οικονομία και η βιωσιμότητα αποτελούν τις δύο όψεις του ίδιου νομίσματος.

Η παγκόσμια απειλή της κλιματικής αλλαγής έχει αλλάξει τις προτεραιότητες. Η αύξηση των επενδυτικών κεφαλαίων προς βιώσιμες επενδύσεις, σε συνδυασμό με την αυξανόμενη σημασία των κριτηρίων ESG για το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση, θέτουν τα θεμέλια για τη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικού ανθρακικού αποτυπώματος.

Στις αρχές του 2021, στο πλαίσιο αυτής της παγκόσμιας προσπάθειας, ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύτηκε σε νέους πιο φιλόδοξους στόχους, που υιοθέτησε ο Όμιλος της Deutsche Telekom για την κλιματική αλλαγή.

Συγκεκριμένα:

- 100% χρήση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των δικτύων
- Κλιματική ουδετερότητα των δραστηριοτήτων μας έως το 2025
- Κλιματική ουδετερότητα σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας έως το 2040 το αργότερο.

Θα τους πετύχουμε!

Η βιώσιμη ανάπτυξη βρίσκεται στον πυρήνα της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ και κριτήρια ESG έχουν ήδη ενσωματωθεί στη λειτουργία μας. Όραμά μας είναι να δημιουργήσουμε έναν κόσμο καλύτερο για όλους, δίνοντας σε όλους την ευκαιρία να αξιοποιήσουν τις παρούσες αλλά και τις μελλοντικές ψηφιακές δυνατότητες αλλά και βελτιώνοντας ταυτόχρονα το οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα.

Το 2020, πετύχαμε ένα σημαντικό ορόσημο: την τροφοδοσία του δικτύου μας με 100% ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές. Σήμερα μπορούμε να μιλάμε για Green COSMOTE Network.

Η COSMOTE έφερε πρώτη στην Ελλάδα το δίκτυο 5G, ενώ σχεδιάζουμε να επενδύσουμε άλλα €2 δισ. τα επόμενα τέσσερα χρόνια, διευκολύνοντας τη συνδεσιμότητα για όλους. Επιπλέον, μέχρι το τέλος του 2023, η υποδομή μας Fiber-To-The-Home (FTTH) θα φτάσει σε 1 εκατ. σπίτια και επιχειρήσεις.

Η ασφάλεια των ανθρώπων μας θα συνεχίσει να αποτελεί προτεραιότητά για εμάς, παράλληλα με την δημιουργία ενός βιώσιμου και τεχνολογικά προηγμένου περιβάλλοντος εργασίας, το οποίο καλλιεργεί κουλτούρα ανάπτυξης, διά βίου μάθησης, ποικιλομορφίας και ισότητας.

Ταυτόχρονα, συμβάλλουμε στη δημιουργία μιας ψηφιακής κοινωνίας χωρίς διακρίσεις, με ισότιμη πρόσβαση για όλους, ενισχύοντας εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες όπως η ρομποτική και το STEM.

Οι συγκεκριμένες και άλλες δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης περιγράφονται εκτενώς στον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της φετινής χρονιάς.

Είναι υποχρέωση όλων μας να προσφέρουμε στις επόμενες γενιές ένα μέλλον και έναν πλανήτη βιώσιμο. Με τις απεριόριστες δυνατότητες της τεχνολογίας με ορθή κρίση και συνεργασία, μπορούμε να δημιουργήσουμε έναν κόσμο καλύτερο για όλους.

Μιχάλης Τσαμιάς

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος,
Όμιλος ΟΤΕ

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Σχετικά με τον Απολογισμό | Προφίλ Απολογισμού



Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 του Ομίλου ΟΤΕ αναφέρεται στις 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 2020 (εκτός εάν άλλως αναφέρεται) και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών του Ομίλου ΟΤΕ.

Πρόκειται για τον δεύτερο 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, GERMANOS, OTEGLOBE, ΟΤΕ Academy και COSMOTE e-Value (με έδρα την Ελλάδα).
- Telekom Romania Mobile Communications (με έδρα τη Ρουμανία).

Καθορισμός περιεχομένου του Απολογισμού

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

- Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) για την Έκδοση Απολογισμών Βιωσιμότητας (Πρότυπα GRI).
- Αρχές της Συμμετοχικότητας, Ουσιαστικότητας, Ανταπόκρισης και Επίδρασης του Προτύπου Accountability AA1000.
- Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact).
- Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (ATHEX)
- Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας.

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

Οι πίνακες που συγκεντρώνουν τα εν λόγω πρότυπα παρουσιάζονται στο **Παράρτημα**.

Επιπρόσθετα, οι εταιρείες έλαβαν υπόψη:

- Το όραμα, τους στρατηγικούς πυλώνες και τις αρχές βιωσιμότητας του Ομίλου.
- Τα αποτελέσματα του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Τα σημαντικότερα θέματα βιωσιμότητας που προέκυψαν από την Ανάλυση Ουσιαστικότητας.
- Τα σχόλια των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ για το 2019.

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση, η οποία αφορά την εφαρμογή των Αρχών του Προτύπου AA1000 και ειδικών δεικτών επίδοσης από τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (βλ. **Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης**).

Στοιχεία Απολογισμού

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

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

Όλα τα στοιχεία είναι προσαρμοσμένα ώστε να αντικατοπτρίζουν μόνο τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες. Οι λειτουργικές δραστηριότητες της Telekom Romania έχουν ταξινομηθεί ως “περιουσιακά στοιχεία κατεχόμενα προς πώληση” και έχουν αντιμετωπιστεί ως διακοπείσες δραστηριότητες.

Σύνταξη σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (ΔΠΧΑ)

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

Η πλήρης οικονομική δραστηριότητα του Ομίλου για το έτος 2020 παρουσιάζεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020**.

Σύνταξη σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI

Ο Απολογισμός έχει συνταχθεί σύμφωνα (in accordance) με τη βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Global Reporting Initiative (GRI). Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την εκπλήρωση των απαιτήσεων των οδηγιών GRI παρουσιάζονται στο **Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI**.

Σύνταξη σύμφωνα με τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών EGS 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 επενδυτές, λειτουργεί ως μοχλός για τον Όμιλο ΟΤΕ που δημοσιοποιεί τις επιδόσεις του σε σχέση με τους βασικούς, τους προηγμένους και τους κλαδικούς δείκτες μέτρησης που περιγράφονται στον Οδηγό.

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

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

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

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

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

Σχόλια σχετικά με τον Απολογισμό

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



1. ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

28

ΕΤΗΣΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ
ESG ΓΙΑ ΤΟ 2021

€4,7 δισ.

ΣΕ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ
& ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΗΝ
ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΔΕΚΑΕΤΙΑ

~2.450

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ
ΣΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ 2020



1.1 Παρουσίαση Ομίλου

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα. Προσφέρει μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών: σταθερή, κινητή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες, συνδρομητική τηλεόραση και ολοκληρωμένες λύσεις ICT.

Παράλληλα, δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και στους τομείς των ναυτιλιακών επικοινωνιών και των ακινήτων. Εκτός Ελλάδας, 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 ενόπτες **Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων και Υπηρεσιών** και **Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη**.

Ελλάδα

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

υπηρεσίες ΤΠΕ, σταθερής τηλεφωνίας, τηλεόρασης, δεδομένων και μισθωμένων γραμμών.

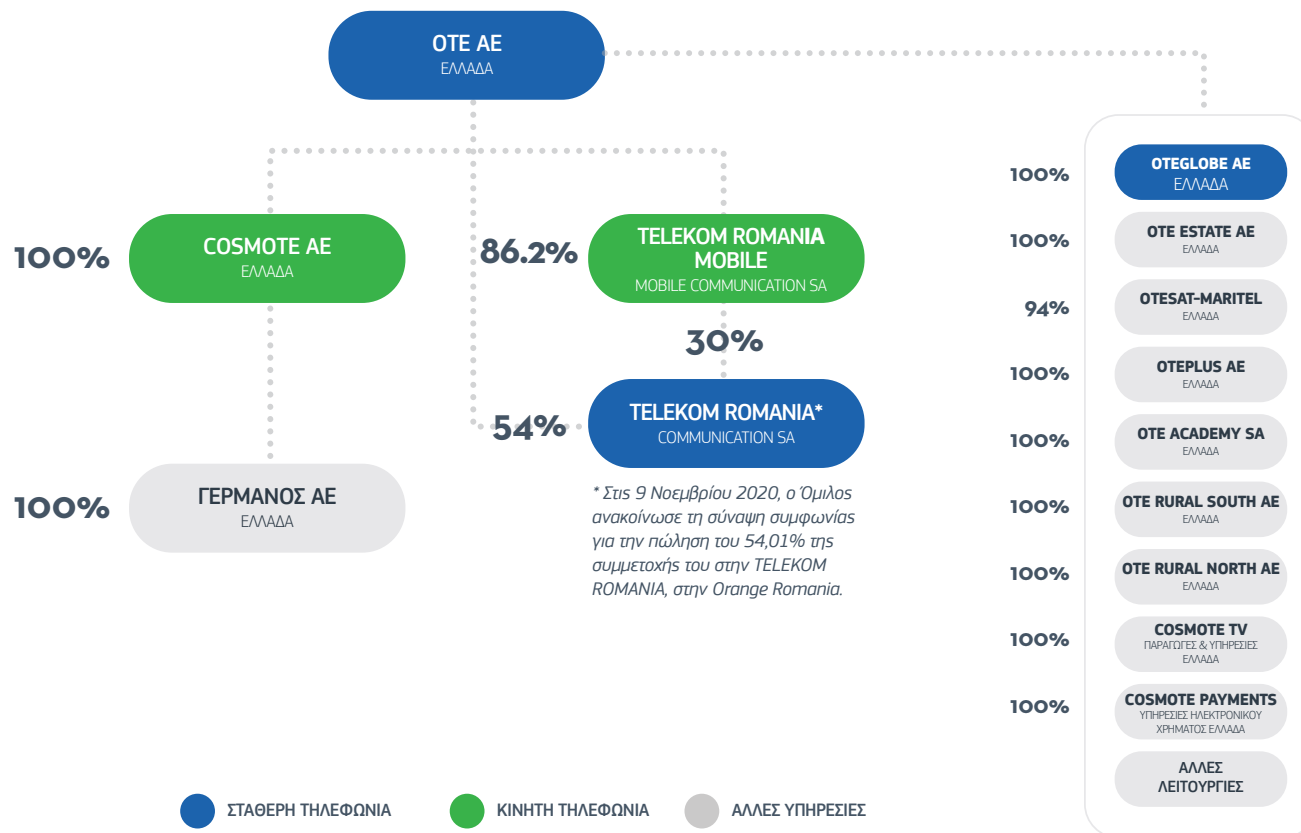
Ο ΟΤΕ είναι ανώνυμη εταιρεία συσταθείσα στην Αθήνα το 1949 και εισηγμένη στο

Χρηματιστήριο Αθηνών. Μέχρι την 19η Σεπτεμβρίου του 2010, τα πιστοποιητικά κατάθεσης αμερικανικού αποθετηρίου του ΟΤΕ (American Depositary Receipts - ADRs) ήταν εισηγμένα στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης. Μετά την 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.

ΔΟΜΗ ΟΜΙΛΟΥ

31.12.2020



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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 εταιριών, οι οποίες ενοποιούνται και αντιπροσωπεύουν αθροιστικά ποσοστό μεγαλύτερο από το 5,0% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών ή του ενοποιημένου ενεργητικού ή των ενοποιημένων αποτελεσμάτων μετά την αφαίρεση της αναλογίας των μετοχών της μειοψηφίας, είναι διαθέσιμες στην [ιστοσελίδα](#) της μητρικής Εταιρείας.

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

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενοποίησε όλα τα προϊόντα σταθερής, κινητής, Internet και τηλεόρασης υπό το ενιαίο εμπορικό σήμα της COSMOTE στην ελληνική αγορά, προκειμένου όλοι οι πελάτες να απολαμβάνουν έναν ολοκληρωμένο κόσμο επικοινωνίας και ψυχαγωγίας εύκολα, γρήγορα και απλά.

Το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στην Ελλάδα περιλαμβάνει 271 καταστήματα GERMANOS 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 ανθρωπίνου δυναμικού.

Η **OTESAT MARITEL** είναι ο κύριος πάροχος δορυφορικών υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας για την ελληνική ναυτιλιακή βιομηχανία και ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενος παρόχους στην παγκόσμια ναυτιλιακή αγορά

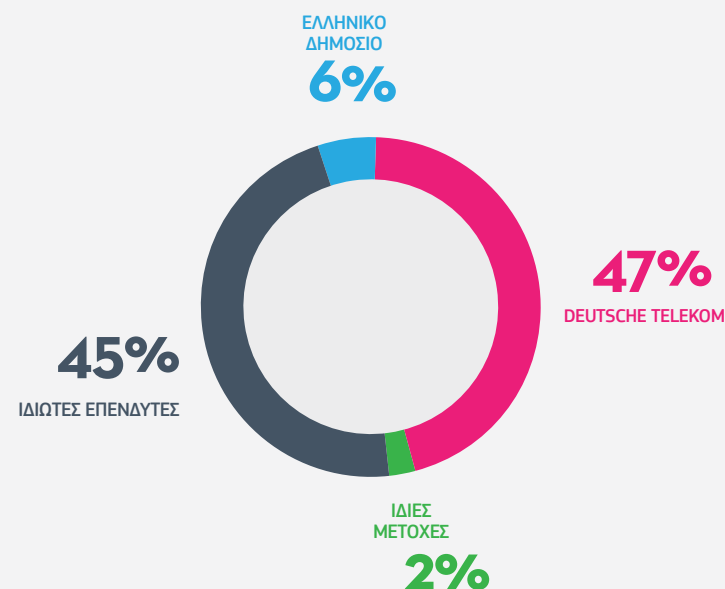
Για περισσότερες πληροφορίες για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα επισκεφθείτε την [ιστοσελίδα](#) της εταιρείας.

Ρουμανία

Η Telekom Romania Mobile Communications (TRMC) είναι ένα δυναμικό εμπορικό σήμα που προσφέρει μία πλήρη και πρωτοποριακή σειρά υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας καλύπτοντας τις ανάγκες της μεγάλης πελατειακής της βάσης. Οι λύσεις της εταιρείας ανοίγουν έναν κόσμο απεριόριστων ευκαιριών και δίνουν τη δυνατότητα σε οικογένειες, φίλους, συνεργάτες, συναδέλφους και εν γένει σε όλους τους ανθρώπους, να μοιράζονται τις όμορφες στιγμές της ζωής. Αποστολή της εταιρείας είναι να εμπλουτίσει τη ζωή των πελατών της προσφέροντάς τους ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προηγμένες τεχνολογίες κινητής τηλεφωνίας. Άνθρωποι, μηχανές και περιεχόμενο συνδέονται χάρη στο δίκτυο της TRMC που εξασφαλίζει ένα καλύτερο, ασφαλέστερο και απλούστερο μέλλον. Το εμπορικό σήμα Telekom Romania συνδέεται με τη Deutsche Telekom, μία από τις κορυφαίες εταιρείες παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας παγκοσμίως.

ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

31.12.2020





Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΧΩΡΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΟΜΙΛΟΥ	
			2020	2019
COSMOTE ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. («COSMOTE»)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ INTERNATIONAL INVESTMENTS LTD	Εταιρεία διαχείρισης επενδύσεων	Κύπρος	100,00%	100,00%
ΚΟΣΜΟ-ΟΥΑΝ ΕΛΛΑΣ ΜΑΡΚΕΤ ΣΑΪΤ Α.Ε. («COSMO-ONE»)	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου	Ελλάδα	61,74%	61,74%
ΟΤΕ PLC	Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	Ην. Βασίλειο	100,00%	100,00%
OTESAT-MARITEL Α.Ε. («OTESAT-MARITEL»)	Δορυφορικές επικοινωνίες	Ελλάδα	94,08%	94,08%
COSMOTE ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε. («CTS», πρώην «ΟΤΕPlus Α.Ε.»)	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε. («ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ»)	Εταιρεία εκμετάλλευσης ακινήτων	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΛΥΣΕΙΣ Α.Ε. («ΟΤΕGLOBE»)	Παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών χονδρικής σε παρόχους	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗΣ Α.Ε. («ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ»)	Υπηρεσίες ασφαλιστικής πρακτορεύσεως	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΤΕ («ΟΤΕ ACADEMY»)	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. («TELEKOM ROMANIA»)	Υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας	Ρουμανία	54,01%	54,01%
NEXTGEN COMMUNICATIONS SRL («NEXTGEN»)	Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες	Ρουμανία	54,01%	54,01%
TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A. («TELEKOM ROMANIA MOBILE»)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ρουμανία	86,20%	86,20%
ΓΕΡΜΑΝΟΣ Α.Β.Ε.Ε. («ΓΕΡΜΑΝΟΣ»)	Εταιρεία δικτύου καταστημάτων	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE E-VALUE	Παροχή υπηρεσιών marketing	Ελλάδα	100,00%	100,00%
MOBILBEEER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.	Εμπόριο	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE TV ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε.	Τηλεοπτικές παραγωγές και υπηρεσίες τηλεόρασης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
E-VALUE ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ («E-VALUE Μ.ΕΠΕ»)	Διαχείριση εκπρόθεσμων λογαριασμών	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOHOLDING INTERNATIONAL B.V.	Εταιρεία διαχείρισης επενδύσεων	Ολλανδία	100,00%	100,00%
E-VALUE INTERNATIONAL S.A.	Παροχή υπηρεσιών marketing	Ρουμανία	100,00%	100,00%
ΟΤΕ RURAL NORTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ («ΟΤΕ RURAL NORTH»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ RURAL SOUTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ («ΟΤΕ RURAL SOUTH»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE PAYMENTS – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ Α.Ε. («COSMOTE PAYMENTS»)	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού χρήματος	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE GLOBAL SOLUTIONS S.A.	Υπηρεσίες ΤΠΕ (ICT)	Βέλγιο	100,00%	100,00%

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Σύναψη Συμφωνίας για την Πώληση της Telekom Romania

Την 9η Νοεμβρίου 2020, ο Όμιλος Ο ΟΤΕ ανακοίνωσε τη σύναψη συμφωνίας για την πώληση του ποσοστού 54,01% που κατέχει στην Telekom Romania Communications S.A. (Σταθερή Τηλεφωνία) στην Orange Ρουμανίας. Η συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί μέσω της πώλησης του συνολικού ποσοστού συμμετοχής του ΟΤΕ (100,00%) στην ΟΤΕ INTERNATIONAL INVESTMENTS LTD, η οποία κατέχει ποσοστό άμεσης συμμετοχής 54,01% στην TELEKOM ROMANIA.

Το συμφωνηθέν τίμημα για την πώληση του 100,00% ανέρχεται σε 497,0 εκατ. ευρώ, και το αναλογούν στον Όμιλο ποσό με βάση το ποσοστό συμμετοχής του ανέρχεται στα 268,4 εκατ. ευρώ, εξαιρουμένων των ρευστών διαθεσίμων και του δανεισμού, ενώ υπόκειται στις συνήθεις προσαρμογές κατά την ολοκλήρωση της συναλλαγής, όπως το καθαρό χρέος, το κεφάλαιο κίνησης και τυχόν λοιπές προσαρμογές πριν το κλείσιμο.

Ο Όμιλος θα διατηρήσει τη συμμετοχή του στην Telekom Romania Mobile Communications S.A.

Η συναλλαγή τελεί υπό την αίρεση των εγκρίσεων από τις αρμόδιες αρχές και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του δεύτερου εξαμήνου του 2021.

Συμφωνία για τη διάσπαση των επιχειρηματικών κλάδων Εξυπηρέτησης Πελατών, Καταστημάτων και Τεχνικών Υπηρεσιών Πεδίου

Την 4η Δεκεμβρίου 2020, οι Έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων του ΟΤΕ και της COSMOTE ενέκριναν το Σχέδιο Σύμβασης Διάσπασης μέσω απόσχισης των επιχειρηματικών κλάδων Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service), Καταστημάτων (Shops) και Τεχνικών Υπηρεσιών Πεδίου (Technical Field Operations), και την απορρόφηση τους από τις θυγατρικές του Ομίλου, COSMOTE E-VALUE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και CTS (πρώην «ΟΤΕ PLUS»), αντίστοιχα.

Τα περιουσιακά στοιχεία και οι υποχρεώσεις κάθε κλάδου, όπως εμφανίζονται στις σχετικές Λογιστικές Καταστάσεις την 30η Ιουνίου 2020, μεταβιβάστηκαν στην αντίστοιχη επωφελούμενη εταιρεία η οποία εξέδωσε νέες μετοχές για κάθε κλάδο που απορρόφησε. Ως αποτέλεσμα, οι διασπώμενες εταιρείες (ΟΤΕ και COSMOTE) απέκτησαν νέες μετοχές στις επωφελούμενες εταιρείες έναντι των κλάδων που συνεισφέρουν.

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

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διάσπασης, η μετοχική σύνθεση των εταιρειών COSMOTE E-VALUE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και CTS (πρώην «ΟΤΕ PLUS») μεταβλήθηκε, χωρίς να υπάρξει επίδραση στο ποσοστό συμμετοχής του Ομίλου σε αυτές.





1.2 Διαθέσιμα Προϊόντα και Υπηρεσίες

Χαρακτηριστικά της αγοράς τεχνολογίας

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

Στην **Ελλάδα**, οι υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών αντιπροσωπεύουν το 87,2% της αγοράς του κλάδου τηλεπικοινωνιών, οι υπηρεσίες τηλεόρασης το 4,9% ενώ ο εξοπλισμός αντιπροσωπεύει το υπόλοιπο 7,9%. Σύμφωνα με την πιο πρόσφατη επισκόπηση της αγοράς για τους τομείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών που πραγματοποίησε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), η συνεισφορά του τομέα τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ της Ελλάδας ανήλθε στο 2,7% το 2019, καθώς ο αριθμός των παρόχων τηλεπικοινωνιών μειώθηκε.

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει εντατικά σε Δίκτυα Νέας Γενιάς, αναπτύσσοντας υποδομές που δίνουν ώθηση στην ελληνική οικονομία και δημιουργούν προοπτικές ανάπτυξης. Είναι ο μεγαλύτερος επενδυτής σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, αφού, οι επενδύσεις έφτασαν περίπου τα €5 δις, τα τελευταία δέκα χρόνια. Επιπλέον, υλοποιεί επενδύσεις ύψους €2 δις. για την επόμενη τετραετία, για να προσφέρει ακόμα υψηλότερες ταχύτητες και μεγαλύτερη κάλυψη στην σταθερή και την κινητή, δημιουργώντας τις υποδομές για την Κοινωνία των Gigabit.



ΒΑΣΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

	ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ TV	ΣΥΓΚΛΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	BUSINESS IT SOLUTIONS	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΩΝΔΡΙΚΗΣ
COSMOTE	●	●	●	●	●	●	●
Germanos						●	
COSMOTE eValue						●	
OTEGLOBE							●
OTE RURAL							●

Βασικά προϊόντα και υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών

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

Σταθερή τηλεφωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες σταθερής τηλεπικοινωνίας για τοπικές, υπεραστικές και διεθνείς κλήσεις στην Ελλάδα, προσφέροντας υπηρεσίες Internet και ολοκληρωμένες λύσεις IP μέσω υποδομών Vectoring/Supervectoring και 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 GSM/GPRS, 3G/UMTS, 4G/LTE, 4G+/LTE-A, 5G (από τα τέλη του 2020) και τοπικής πολυσημειακής υπηρεσίας διανομής.
- Στη **Ρουμανία**, με τη χρήση τεχνολογιών GSM 900, GSM 1800, 3G και 4G, μέσω της Telekom Romania Mobile, θυγατρικής της COSMOTE με κατοχή του 70% του μετοχικού κεφαλαίου, καθώς και με τη χρήση τεχνολογίας 3G 2100 MHz μέσω της Telemobil S.A. (Zapp), πλήρως ελεγχόμενης θυγατρικής της COSMOTE.

Υπηρεσίες και περιεχόμενο τηλεόρασης

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης xDSL (IPTV και OTT TV) και δορυφόρου. Στις 31 Δεκεμβρίου 2020, ο αριθμός συνδρομητών COSMOTE TV ανερχόταν στους 575.282.

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.

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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. Η εταιρεία παρέχει σε 24ωρη βάση, 365 ημέρες το χρόνο, ποικίλες υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όπως ανάπτυξη πωλήσεων, εξυπηρέτηση πελατών, τεχνική βοήθεια, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.ά.

Παράλληλα, τα τελευταία χρόνια, έχει αναλάβει σημαντικά έργα τόσο για εγχώριους όσο και διεθνείς πελάτες, παρέχοντας υπηρεσίες σε 19 χώρες της ΝΑ Ευρώπης σε 16 διαφορετικές γλώσσες.

Καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ

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

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



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

Υπηρεσίες Χονδρικής

Ο ΟΤΕ Wholesale, με γνώμονα την άριστη εμπειρία των πελατών η οποία αποτελεί μέρος της νοσοτροπίας 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 συμφέροντος ενισχύουν τις συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού και θετικού αναπτυξιακού κλίματος στην ελληνική αγορά.

Διεθνείς τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες

Η ΟΤΕGLOBE 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 ΟΤΕGLOBE 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.

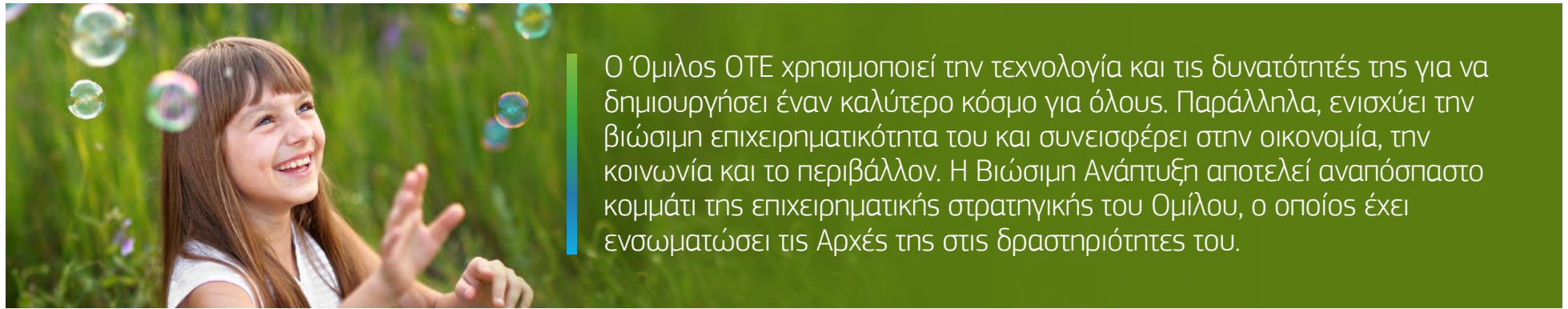
Σταθερές Υποδομές

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 Ευρωζωνικών Υποδομών σε «Λευκές» Αγροτικές Περιοχές», παρέχοντας τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες χονδρικής με χρήση των υποδομών αικτών 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 ευρωζωνικών υπηρεσιών χονδρικής από τρίτους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους προς τελικούς χρήστες (πολίτες και επιχειρήσεις) σε περισσότερους από 2.000 «λευκούς» οικισμούς.



1.3 Επιχειρηματικό Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης



Ο Όμιλος ΟΤΕ χρησιμοποιεί την τεχνολογία και τις δυνατότητές της για να δημιουργήσει έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Παράλληλα, ενισχύει την βιώσιμη επιχειρηματικότητα του και συνεισφέρει στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής στρατηγικής του Ομίλου, ο οποίος έχει ενσωματώσει τις Αρχές της στις δραστηριότητες του.

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Ο Όμιλος λειτουργεί υπεύθυνα σε όλο το μήκος της αλυσίδας αξίας του, με στόχο να αποτελεί επιχειρηματικό πρότυπο. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει και αναπτύσσει διαδικασίες, πολιτικές, εργαλεία, συστήματα και μηχανισμούς για τη διαχείριση θεμάτων εταιρικών κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, επιχειρησιακής συνέχειας, ασφάλειας και προστασίας δεδομένων, καθώς και υπεύθυνων προμηθειών και εφοδιαστικής αλυσίδας.

Εργαζόμενοι

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει στους ανθρώπους του ένα βιώσιμο και τεχνολογικά προηγμένο περιβάλλον εργασίας. Προάγει την καλλιέργεια κουλτούρας ανάπτυξης, ενθαρρύνει και επιδιώκει τη διαφορετικότητα, αναγνωρίζει τις υψηλές επιδόσεις και προσφέρει αμέτρητες ευκαιρίες εξέλιξης και κατάρτισης. Παράλληλα,

αξιοποιεί τις ευκαιρίες που προσφέρει η τεχνολογία και επενδύει σε ψηφιακά εργαλεία για να ενισχύσει τις ικανότητες και τις ψηφιακές δεξιότητες των εργαζόμενων του. Ο Όμιλος ενθαρρύνει τη διατημηματική συνεργασία, την αλληλεπίδραση και την ανοιχτή επικοινωνία ανάμεσα σε όλες τις ομάδες, με στόχο την επίτευξη εξαιρετικής εμπειρίας πελάτη. Ταυτόχρονα, επικεντρώνεται σε ζητήματα που σχετίζονται με την υγεία, την ασφάλεια και την ευημερία των εργαζόμενων του, ενεργοποιώντας άμεσα, όποτε κρίνεται απαραίτητο, τους κατάλληλους μηχανισμούς αντιμετώπισης οποιουδήποτε είδους διατάραξη της λειτουργίας (όπως κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19), δημιουργώντας ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον προς όφελος των πελατών του και της κοινωνίας.

Πελάτες

Μέσα σ' έναν κόσμο απεριόριστων ψηφιακών δυνατοτήτων, ο Όμιλος ΟΤΕ ενώνει τους

ανθρώπους επιδιώκοντας να βελτιώσει την ποιότητα ζωής τους. Αποτελεί τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, και τον μεγαλύτερο πάροχο τηλεπικοινωνιών 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. 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

Σε όλο το εύρος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του, ο Όμιλος επιδιώκει την οικονομική ανάπτυξη με γνώμονα την περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Βασικοί άξονες της περιβαλλοντικής στρατηγικής του είναι η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και η συνεχής ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας στις δραστηριότητες του. Ο Όμιλος θέτει στόχους προκειμένου να ελαχιστοποιήσει τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο των δραστηριοτήτων του, να αναπτύξει και να παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες που διευκολύνουν την ενίσχυση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος σε άλλους τομείς της οικονομικής του δραστηριότητας, καθώς και να ενημερώνει και να ευαισθητοποιεί σχετικά τα ενδιαφερόμενα μέρη.

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



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 ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα, τα οποία όλοι, οι εργαζόμενοι του Ομίλου, οι επενδυτές και οι προμηθευτές οφείλουν να σέβονται και να τηρούν. Με την υιοθέτηση του Κώδικα, ο Όμιλος αναγνωρίζει και σέβεται τη διαφορετικότητα των εργαζόμενων 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 εργαζόμενων.

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), οι Κατευθυντήριες Γραμμές του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.), το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, η Τριμερής Δήλωση Αρχών σχετικά με τις Πολυεθνικές Επιχειρήσεις και την Κοινωνική Πολιτική (MNE Declaration) της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, και οι κατευθυντήριες αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης και το σχέδιο δράσης του ΟΤΕ και των θυγατρικών του, λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες, καθώς και τις πολιτισμικές προτεραιότητες και προκλήσεις.

Η Πολιτική καθορίζει τις αρμοδιότητες, τα καθήκοντα και τις μορφές συνεργασίας μεταξύ των επιχειρησιακών μονάδων του ΟΤΕ και των θυγατρικών του σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

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

Τον Σεπτέμβριο του 2015, τα Ηνωμένα Έθνη υιοθέτησαν τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs). Ο Όμιλος ΟΤΕ προέβη σε ανάλυση του αντίκτυπου των δραστηριοτήτων του στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, σε όλη την αλυσίδα αξίας του, και εντόπισε τους 7 Στόχους στους οποίους συνεισφέρει περισσότερο. Οι Στόχοι αυτοί έχουν ενσωματωθεί στη στρατηγική, τους στόχους και τις δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου. Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης με Σημαντική Συνεισφορά από τον Όμιλο ΟΤΕ

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

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

ΠΕΛΑΤΕΣ

- «Όλα όσα κάνουμε εμείς για τους πελάτες μας, θα πρέπει να μπορούν να τα κάνουν και οι ίδιοι μέσω των ψηφιακών σημείων επαφής μας»
- Μέσω του **Mobile App** και του **Digital ID**, κάθε πελάτης αποκτά πρόσβαση και διαχειρίζεται τους λογαριασμούς και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιεί.
- **Μοναδική εμπειρία** μέσω των φυσικών και ψηφιακών σημείων επαφής (πολυκαναλικό σύστημα).
- **Εξατομικευμένο περιεχόμενο** προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τις επιθυμίες του κάθε πελάτη.
- Ψηφιακές παροχές όπως η ηλεκτρονική πληρωμή (e-payment) και ηλεκτρονικές πωλήσεις (e-sales)



ΔΙΚΤΥΟ

- Μετακίνηση της πελατειακής βάσης σε πλατφόρμα IP
- Απόσυρση παλαιών πλατφορμών που οδηγεί σε αποδοτικότερη χρήση της ενέργειας
- Τεχνικοί πεδίου, εξοπλισμένοι με ψηφιακά εργαλεία για την ενίσχυση των δυνατοτήτων τους, μείωση της γραφειοκρατίας και βελτίωση του προγραμματισμού
- Προληπτική συντήρηση για την ελαχιστοποίηση των διακοπών λειτουργίας

ΕΤΑΙΡΕΙΑ

- Ψηφιακά εργαλεία προσβάσιμα παντού και απ' οποιαδήποτε συσκευή, για να διευκολύνουν την εργασία και τη συνεργασία online
- Απλοποίηση, ενοποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών και των λειτουργιών
- Δημιουργία ενοποιημένων ροών εργασίας δίχως «ψηφιακά χάσματα» για τη μείωση της χρήσης χαρτιού και της γραφειοκρατίας στην εργασία
- Δια βίου εκπαίδευση των εργαζόμενων – με την εξέλιξη της τεχνολογίας, οι ανάγκες και το αντικείμενο της εργασίας υφίστανται αλλαγές
- Νοοτροπία ανάπτυξης και καινοτομίας

ΕΛΛΑΔΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2020



85%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΤΟΥ MOBILE APP ΤΗΣ COSMOTE ΜΕ >3,3 ΕΚΑΤ. ΠΕΛΑΤΕΣ.



70%

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



42%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ (E-TOP UP).



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

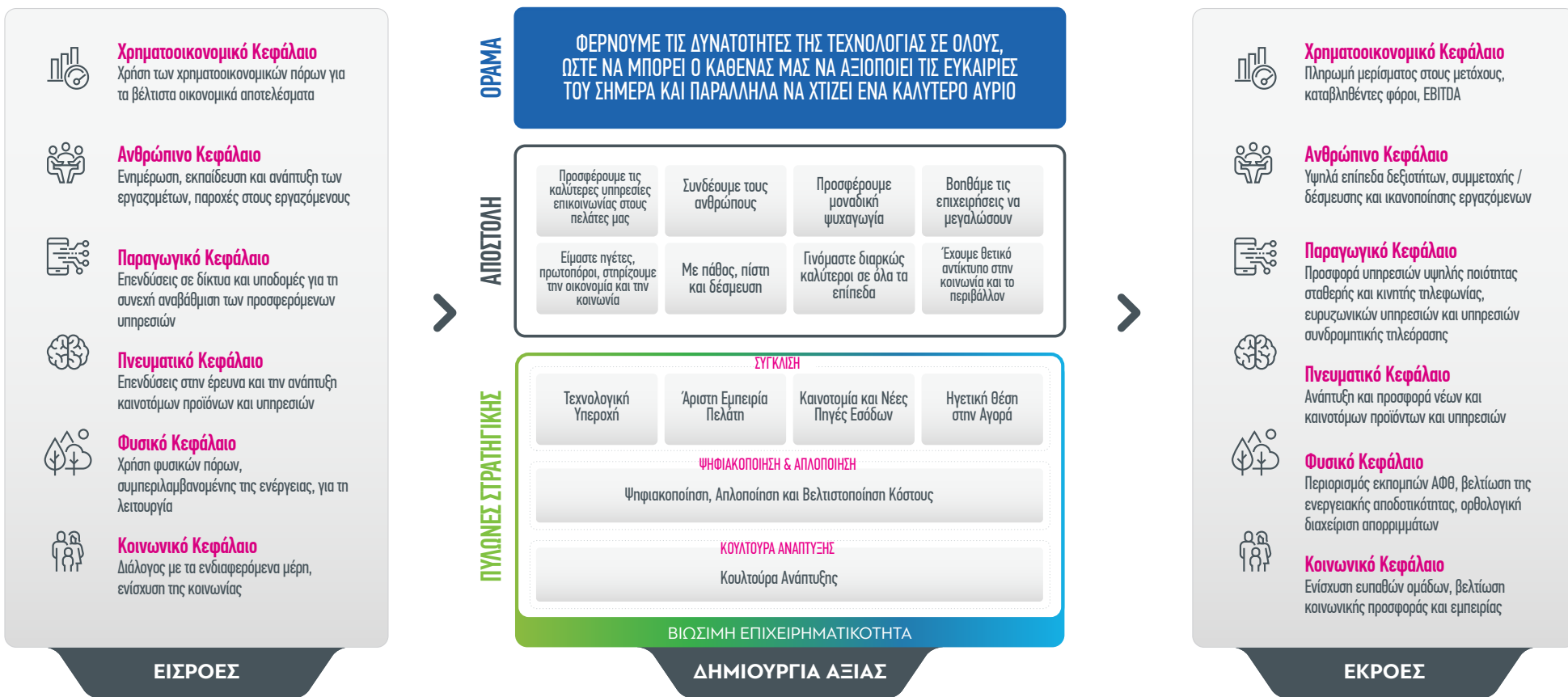
Επιχειρηματικό Μοντέλο

Το επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου ΟΤΕ στοχεύει στη δημιουργία αξίας για τους μετόχους, τους πελάτες, την κοινωνία, τους εργαζόμενους 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 ευπαθών 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 και του επιτρέπουν 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 μετατραπεί σ' έναν μοντέρνο Ψηφιακό Πάροχο Τηλεπικοινωνιών (Digital Telco) επενδύοντας σε υποδομές και τεχνολογία Gigabit και να γίνει ο ψηφιακός ηγέτης στον τομέα ICT. Ο Όμιλος θα πετύχει την ψηφιακή του μετάβαση υιοθετώντας τους έξι στρατηγικούς πυλώνες που ενσωματώνουν τις βασικές αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, με σκοπό τη δημιουργία ενός κόσμου καλύτερου για όλους μέσω της τεχνολογίας. Το 2020, με στόχο την περαιτέρω ενσωμάτωση των αρχών βιώσιμης ανάπτυξης στη στρατηγική και τις επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ, οι αρμόδιες μονάδες επέκτειναν τη συνεργασία τους προκειμένου να καθορίσουν συγκεκριμένες δράσεις και στόχους σύμφωνα με το σχετικό σχέδιο δράσης και τα αποτελέσματα των ειδικών συναντήσεων εργασίας για τη βιώσιμη ανάπτυξη (sustainability sessions) που πραγματοποιήθηκαν το 2019. Αυτή η διαδικασία θα ολοκληρωθεί το 2021, με την οριστικοποίηση συγκεκριμένων δράσεων για τη βελτίωση της απόδοσης του Ομίλου σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΠΥΛΩΝΕΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΣΥΓΚΛΙΣΗ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΕΡΟΧΗ

Επενδύουμε στην τεχνολογική υπεροχή των δικτύων μας και των συστημάτων IT, απελευθερώνοντας πλήρως το διαδίκτυο. Επιδιώκουμε να παρέχουμε αξιόπιστη συνδεσιμότητα στους πελάτες μας μέσω οπτικών ινών με τα προγράμματα Fiber-to-the-Home σε ταχύτητες Gigabit. Είμαστε ο πρώτος πάροχος στην Ελλάδα που έφερε τις υπηρεσίες 5G σε ταχύτητες που ξεπερνούν το 1Gbps, στοχεύοντας να πετύχουμε 50% εγχώρια πληθυσμιακή κάλυψη έως το τέλος της χρονιάς. 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

Η πελατοκεντρική φιλοσοφία μας διέπει το σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου προκειμένου να προσφέρουμε άριστη εμπειρία στους πελάτες μας και να κάνουμε την καθημερινότητά τους «εξυπνότερη». Στο πλαίσιο αυτό, επεκτείνουμε τις ψηφιακές, πολυκαναλικές μας λύσεις προκειμένου να ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα των πελατών μας, προσφέρουμε την καλύτερη εξυπηρέτηση αδιαλείπτως και τους ενημερώνουμε σχετικά με την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΣΟΔΩΝ

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

ΗΓΕΤΙΚΗ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

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

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ & ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ, ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

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

ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΚΑΙ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Δημιουργούμε ένα περιβάλλον μέσα στο οποίο οι άνθρωποι συνεισφέρουν και εξελίσσονται. Στο πλαίσιο αυτό, προάγουμε μια κουλτούρα ανάπτυξης και καινοτομίας και ενισχύουμε συνεχώς τις ψηφιακές δεξιότητες των εργαζόμενων μας με την υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης που αξιοποιούν τις ψηφιακές πλατφόρμες e-learning του Ομίλου. Δημιουργούμε ένα βιώσιμο μέλλον για όλους, γεφυρώνοντας το μισθολογικό χάσμα, αξιολογώντας νέα μοντέλα εργασίας (απομακρυσμένη, ευέλικτη, κλπ.) και προσαρμοζόμενοι στη νέα κανονικότητα της εποχής του κορωνοϊού.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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 ICT 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. Με κεντρικό μήνυμα «ένas κόσμος, καλύτερος για όλους», η COSMOTE αποτελεί την ενιαία εμπορική μάρκα για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου. Αποστολή της, είναι να φέρει τις δυνατότητες της τεχνολογίας σε όλους, ώστε να μπορεί ο καθένας να αξιοποιεί πλήρως 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 ICT. Παράλληλα, δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και στους τομείς των ναυτιλιακών επικοινωνιών και των ακινήτων. Η οργανωτική δομή του Ομίλου αποτελείται από 14 επιχειρησιακές μονάδες, οι οποίες, με τη σειρά τους, χωρίζονται στις επιχειρησιακές μονάδες που προσφέρουν υπηρεσίες προς τους Πελάτες, εκείνες που εξυπηρετούν τα Δίκτυα, και επιχειρηματικές μονάδες που υποστηρίζουν την εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας.

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

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

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι μία από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα και, ως εκ τούτου, καταναλώνει σημαντικές ποσότητες φυσικών πόρων για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Στο πλαίσιο αυτό, αναγνωρίζει την ευθύνη που του αναλογεί για την παραγωγή ανεπιθύμητων υποπροϊόντων, όπως εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα CO₂ και απόβλητα.



Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

Πληρωμή μερίσματος στους μετόχους, καταβληθέντες φόροι, EBITDA.



Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Υψηλό επίπεδο δεξιοτήτων, δέσμευσης και ικανοποίησης των εργαζομένων.



Παραγωγικό Κεφάλαιο

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



Πνευματικό Κεφάλαιο

Ανάπτυξη και προώθηση νέων και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.



Φυσικό Κεφάλαιο

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



Κοινωνικό Κεφάλαιο

Ενίσχυση ευπαθών ομάδων, βελτίωση κοινωνικής προσφοράς και εμπειρίας πελάτη.

ΕΙΣΡΟΕΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

ΕΚΡΟΕΣ

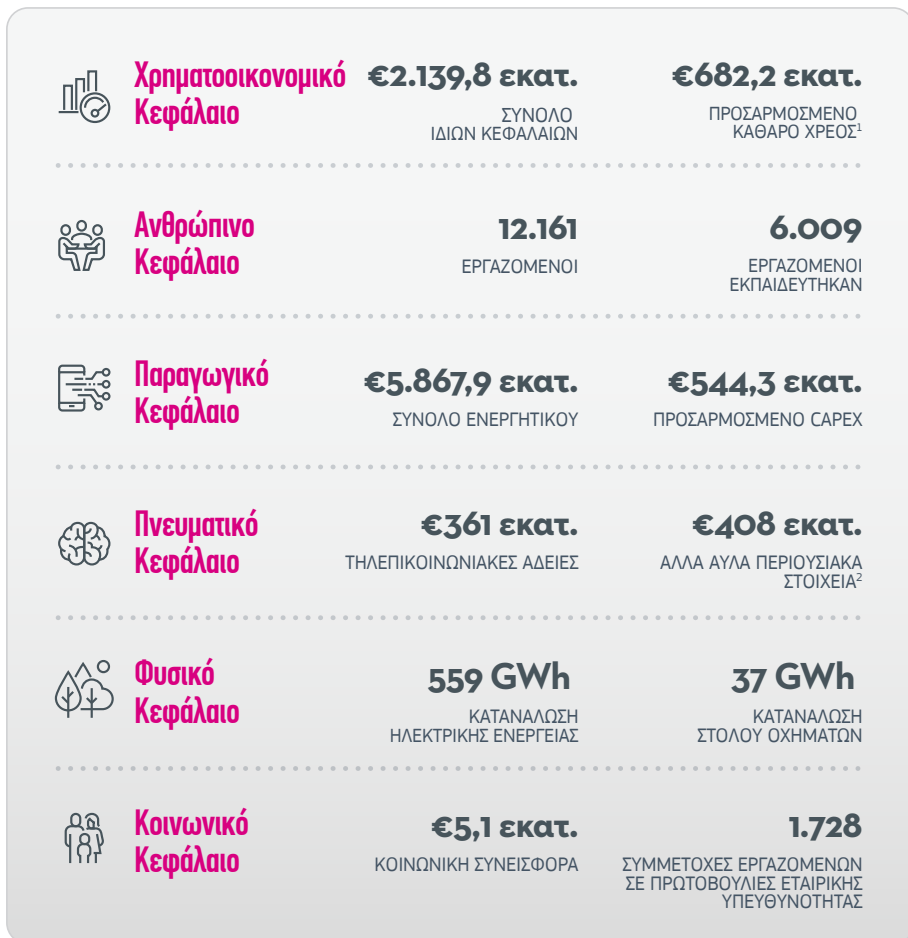
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Δημιουργία Αξίας - Σημαντικά Επιτεύγματα 2020

Το 2020, ο Όμιλος σημείωσε μεγάλη επιτυχία, καταγράφοντας εξαιρετικά αποτελέσματα. Παρακάτω παρουσιάζονται βασικά στοιχεία για τις επιδόσεις του.



ΕΙΣΡΟΕΣ



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

1. Προ ΔΠΧΑ 16

2. Εμπορικό σήμα και άδειες δικαιοχρήσης (franchise)



Συμβολή στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



Καλή Υγεία και Ευημερία

Σχετικοί υποστόχοι: 3.8, 3.γ

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να δημιουργεί λύσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των νοσηλευτικών μονάδων και για τον 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 προωθήει ένα υγιές πρότυπο ζωής (healthy lifestyle) για τους εργαζόμενους του και να εξασφαλίζει για αυτούς ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας.

Σημαντικά στοιχεία 2020

3.352 εργαζόμενοι

εκπαιδεύτηκαν σε θέματα υγείας/ευεξίας και ασφάλειας, στο πλαίσιο της ουσιαστικής μέριμνας και δέσμευσης του Ομίλου να προστατεύσει και να υποστηρίξει την ευημερία των εργαζόμενων του και να αποτρέψει οποιαδήποτε μορφή ψυχικής και σωματικής επιβάρυνσης.

~640 εργαζόμενοι

αξιοποίησαν υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής από ψυχολόγους.

~2.500 ώρες

εκπαίδευσης σε θέματα ασφάλειας.

1.451 ώρες

συμβουλευτικών υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης προς τους εργαζόμενους του Ομίλου στην Ελλάδα και τα μέλη των οικογενειών τους, για τη διαχείριση θεμάτων ψυχικής υγείας και ισορροπίας, εντός και εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος.



Ποιοτική Εκπαίδευση

Σχετικοί υποστόχοι: 4.1, 4.4, 4.β

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να σχεδιάζει, να υποστηρίζει και να υλοποιεί προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων για άτομα όλων των ηλικιών, καθώς και να συνεχίσει να βελτιώνει τη συνολική εμπειρία από τη συμμετοχή των εργαζόμενων του σε εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων.

Σημαντικά στοιχεία 2020

13.454 συμμετοχές

εργαζομένων σε προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων στον Όμιλο ΟΤΕ με στόχο την ανάπτυξη ή αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους (upskilling), καθώς και την εκμάθηση νέων (reskilling).

12,68 ώρες

εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.

~€520.000

διατέθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές μέσω του προγράμματος υποτροφιών της COSMOTE, το οποίο υλοποιείται από το 2002.

~10.000 άτομα

συμμετείχαν στα εκπαιδευτικά προγράμματα και τις ξεναγήσεις του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών, είτε ψηφιακά είτε δια ζώσης στις εγκαταστάσεις του Μουσείου (για το ακαδημαϊκό έτος Σεπτέμβριος 2019 - Ιούνιος 2020).



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Συμβολή στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



Φθηνή και Καθαρή Ενέργεια

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 ICT. Ακόμη, να αυξήσει τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στοχεύοντας να καλύψει το 100% των αναγκών ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ.

Σημαντικά στοιχεία 2020

100% της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε

προέρχεται από ΑΠΕ με πιστοποιητικό Εγγύησης Προέλευσης (Ελλάδα)

63,5 GWh

εξοικονόμηση ενέργειας

115 kt CO₂ eq

εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) έχουν αποφευχθεί μέσω των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας από το 2008 (Ελλάδα)

€7,2 εκατ.

εξοικονομήθηκαν μέσω των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας

40% βελτίωση

αποδοτικότητας της ενεργειακής κατανάλωσης ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων



Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη

Σχετικοί Υποστόχοι: 8.2, 8.3, 8.5

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να παρέχει ίσες ευκαιρίες και εφόδια για την εφαρμογή μιας εταιρικής κουλτούρας χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις, με ίσες αμοιβές σε όλους ανεξαρτήτως φύλου, φυλής, ή θρησκείας, και να στηρίζει την ανάπτυξη νέων μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε Ελλάδα και Ρουμανία.

Σημαντικά στοιχεία 2020

1.463 έλεγχοι ακεραιότητας

προμηθευτών, συμβούλων και εταίρων διενεργήθηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ

4% pay gap

μεταξύ ανδρών και γυναικών στις τρεις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα (ΟΤΕ, COSMOTΕ και ΓΕΡΜΑΝΟΣ)

100% των εργαζόμενων

που εργάζονται στις 3 μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας

83% and 89%

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



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Συμβολή στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



Βιομηχανία, Καινοτομία και Υποδομές

Σχετικοί υποστόχοι: 9.4, 9.5, 9.Γ

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

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

Σημαντικά στοιχεία 2020

>300.000 γραμμές Fiber-To-The-Home (FTTH)

έχουν εγκατασταθεί σε όλη την Ελλάδα

>50% του πληθυσμού στην Ελλάδα

έχει πρόσβαση σε υψηλές ταχύτητες Internet >100 Mbps

99%/4G και 96%/4G+ πληθυσμιακή κάλυψη στην Ελλάδα

>80 συμμετοχές σε ερευνητικά προγράμματα



Υπεύθυνη Κατανάλωση και Παραγωγή

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 2020

90% των συνολικών παραγόμενων αποβλήτων (5.784 τόνοι) ανακυκλώθηκε ή επαναχρησιμοποιήθηκε

285.000 συσκευές ανακατασκευάστηκαν στη μονάδα ανακατασκευής τερματικού εξοπλισμού του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα

1,7 εκατ. πλαστικά αντικείμενα μιας χρήσης δεν χρησιμοποιήθηκαν (Ελλάδα)

18,5 τόνοι κινητών συσκευών συλλέχθηκαν και ανακυκλώθηκαν

25% μείωση της κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο



Δράση για το Κλίμα

Σχετικοί υποστόχοι: 13.2, 13.3

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να συνεισφέρει στην παγκόσμια προσπάθεια για την μείωση 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 2020

60% μείωση των άμεσων και έμμεσων εκπομπών CO₂ που προέρχονται από την κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ, σε σύγκριση με το 2017

63,5 GWh εξοικονόμηση ενέργειας

100% παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Ελλάδα)

40% βελτίωση της έντασης των εκπομπών μεταφοράς δεδομένων



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



1.4 Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να παραμείνει πρωτοπόρος και να διατηρεί την ηγετική του θέση στην αγορά, ως μια σύγχρονη εταιρεία υψηλών επιδόσεων που προσφέρει την καλύτερη εμπειρία πελάτη χάρη στην τεχνολογική της υπεροχή.

Φιλοδοξεί να:

- Παραμείνει ο αδιαμφισβήτητος ηγέτης της αγορά για υπηρεσίες σύγκλισης, σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (FMC).
- Διατηρήσει την ηγετική του θέση στην ελληνική αγορά όσον αφορά υπηρεσίες ευρυζωνικής τηλεφωνίας (σταθερής και κινητής), ICT και συνδρομητικής τηλεόρασης.
- Προσφέρει τις καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες του, αξιοποιώντας την τεχνολογική υπεροχή των Δικτύων Νέας Γενιάς (Vectoring/ FTTH, 4G/ 4G+, 5G).
- Προσφέρει άριστη εμπειρία πελάτη αξιοποιώντας τα σύγχρονα ψηφιακά κανάλια.
- Προχωρήσει στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό του λειτουργικού του μοντέλου, αξιοποιώντας τις δυνατότητες των νέων ψηφιακών τεχνολογιών.
- Είναι ο καλύτερος εργοδότης στην ελληνική αγορά, να αναπτύσσει το προσωπικό του και να προσελκύει ταλέντα.
- Αυξάνει την αξία για τους μετόχους του.
- Μεγιστοποιεί τις συνέργειες ως μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom.
- Έχει θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία και το περιβάλλον.

Κύριοι Στόχοι για το 2021

Ο ΟΤΕ παραμένει προσπλωμένος στην επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης και κερδοφορίας. Για το 2021, εκτός από την επίτευξη των ετήσιων επιχειρηματικών στόχων του, ο Όμιλος θα επιδιώξει την μακροπρόθεσμη εξέλιξή του. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό 360°, (όσον αφορά τους πελάτες και τις ενδοεταιρικές διαδικασίες), στην περαιτέρω ενίσχυση της Εμπειρίας Πελάτη, τη βελτιστοποίηση ενός πιο λιτού και ευέλικτου μοντέλου λειτουργίας (αξιοποιώντας τις νέες Spin-off θυγατρικές) και την ενεργοποίηση των συνεργειών εντός του Ομίλου Deutsche Telekom.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ 2021

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΕΡΟΧΗ

- Συνέχιση της ανάπτυξης υποδομών οπτικής ίνας.
- Επίτευξη 50% πληθυσμιακής κάλυψης 5G.
- Ψηφιοποίηση εργασιών στο Πεδίο.
- Βελτίωση συστημάτων IT.

ΑΡΙΣΤΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

- Ψηφιακός Μετασχηματισμός @Customer:
 - Omni-channel.
 - Νέες λειτουργίες στα Apps.
 - Παραγγελιοληψία - διαχείριση παραπόνων.
- Προώθηση online πωλήσεων
- Ψηφιακή παρακολούθηση λειτουργίας δικτύων

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΝΕΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΣΟΔΩΝ

- Έργα ICT:
 - Δημόσιος & ιδιωτικός τομέας, Έργα EE- Συνεργασία Cloud/ Microsoft.
 - IoT - Έξυπνες πόλεις – Κατετοπιωμένες λύσεις.
- Ανάπτυξη COSMOTE Insurance - BOX.
- Διάθεση νέων υπηρεσιών (e-Payments, Online Betting).

ΗΓΕΤΙΚΗ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

- Υπεροχή του brand COSMOTE.
- Αναβάθμιση πελατών με υψηλότερες ταχύτητες στην σταθερή τηλεφωνία και περισσότερα δεδομένα στην κινητή.
- Νέες συνδυαστικές υπηρεσίες FMC και FMCC
- Ανάπτυξη COSMOTE TV.
- Ανάπτυξη υπηρεσιών Χονδρικής Οπτικών Ινών.

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ, ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

- Απλοποιημένο και ευέλικτο λειτουργικό μοντέλο (spin-offs, outsourcing).
- Προγράμματα εξοικονόμησης κόστους.
- Ψηφιακός Μετασχηματισμός @Company.
- Συνέργειες στις Προμήθειες με τον Όμιλο Deutsche Telekom.

ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΚΑΙ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

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

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

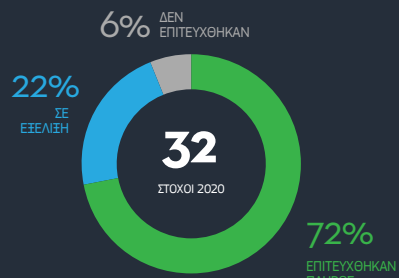


- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΣΤΟΧΟΙ ESG 2020

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 πρόδοό τους και να επικοινωνούν τις επιδόσεις τους. Οι στρατηγικοί στόχοι εγκρίνονται από την Ανώτατη Διοίκηση και κατανομούνται σε ολόκληρο τον Όμιλο, υπό τη μορφή εξατομικευμένων στόχων για κάθε οργανωτική μονάδα και δραστηριότητα. Στον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019, παρουσιάστηκαν **32 ετήσιοι στόχοι για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ**. Επρόκειτο για ποσοτικούς και ποσοτικούς στόχους που κάλυπταν διάφορες λειτουργίες και, κατ' επέκταση, εφαρμόστηκαν από τις αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες. Από τους στόχους αυτούς, 72% έχουν επιτευχθεί πλήρως ή μερικώς ή βρίσκονται σε εξέλιξη, αντανακλώντας την συνεχή προσπάθεια του Ομίλου να βελτιώνει τις επιδόσεις του σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η επίδοση των εταιρειών ανά στόχο παρουσιάζεται στο **Παράρτημα**.



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ESG ΤΗΣ DT EUROPE: ΘΕΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου ΟΤΕ, Μιχάλης Τσαμάζ, έχει αναλάβει ηγετικό ρόλο στη διαδικασία εφαρμογής της Στρατηγικής 2021-2023 της DT Europe. Το Ευρωπαϊκό Τμήμα της DT περιλαμβάνει όλες τις εθνικές εταιρείες του Ομίλου στην Ευρώπη, εκτός από τη Γερμανία και την Ολλανδία*.

Η DT Europe υλοποιεί ένα εσωτερικό πρόγραμμα 9 στρατηγικών προτεραιοτήτων με όραμα να κερδίσει στην αγορά, κατέχοντας τη θέση του πελατοκεντρικού και ψηφιακού ηγέτη στην Ευρώπη. Τα θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Εταιρικής Διακυβέρνησης (ESG) και η Βιώσιμη Ανάπτυξη έχουν επιλεγεί ως μία από τις στρατηγικές προτεραιότητες της DT Europe που αποσκοπούν στη «θετική συμβολή της στην κοινωνία» σχετικά με δύο κύριες κατευθύνσεις: την Ψηφιακή Ένταξη και την Προστασία του Περιβάλλοντος.

Αφενός, στόχος μας είναι να διευκολύνουμε τη ψηφιακή ένταξη όλων των ατόμων, παρέχοντας απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες και μέσα ενώ, ταυτόχρονα, προωθούμε την υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας. Στο πλαίσιο αυτό, οι δεξιότητες, η πρόσβαση και η οικονομική προσιτότητα αποτελούν τα βασικά στοιχεία που θα διασφαλίσουν τη δημιουργία μιας ισότιμης ψηφιακής κοινωνίας για όλους. Αφετέρου, όσον αφορά το περιβαλλοντικό κομμάτι, έμφαση δίνεται στην Κλιματική Αλλαγή και στην Αποδοτική Διαχείριση των Πόρων.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος επιδιώκει να επιτύχει μια κλιματικά ουδέτερη λειτουργία, υιοθετώντας σχετικούς στόχους και δεσμεύσεις. Η αποδοτική διαχείριση των πόρων επιτυγχάνεται με την ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας σε όλες τις δραστηριότητες και με την υιοθέτηση σχετικών στόχων που επικεντρώνονται σε θέματα όπως η επαναχρησιμοποίηση ή η ανακύκλωση των κινητών συσκευών και του εξοπλισμού πελατών μέσω προγραμμάτων «Take Back», η βιώσιμη διαχείριση των αποβλήτων και η υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών στη συσκευασία προϊόντων.

Στόχοι ESG για το 2021



Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

ΟΤΕ-COSMOTE:

Πιστοποίηση βάσει των απαιτήσεων του προτύπου IDW PS 980 (για την εφαρμογή διαδικασιών αποτροπής της διαφθοράς).

ΟΤΕ:

Συμμετοχή στα διεθνή βραβεία «World's Most Ethical Companies' Award».

ΟΤΕ:

Εφαρμογή του Νόμου 4706/2020 σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης κινδύνων και κανονιστικές συμμόρφωσης.

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα:

Διεξαγωγή ανάλυσης κινδύνων και επιπτώσεων για τα ανθρώπινα δικαιώματα.

Όμιλος ΟΤΕ:

Εισαγωγή νέων υποχρεωτικών ηλεκτρονικών εκπαιδεύσεων σχετικά με τον «Κώδικα Δεοντολογίας» και την «Κουλτούρα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων».

Όμιλος ΟΤΕ:

Εφαρμογή του νέου εργαλείου Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (Corporater). Ο Όμιλος ΟΤΕ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη και δοκιμή του εν λόγω εργαλείου.

ΟΤΕ-COSMOTE:

Πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO 27701 για τα συστήματα διαχείρισης.

ΟΤΕ-COSMOTE:

Έναρξη προγράμματος e-learning σχετικά με την προστασία των δεδομένων.

ΟΤΕ - COSMOTE - ΓΕΡΜΑΝΟΣ:

Εφαρμογή των απαραίτητων αλλαγών και προσαρμογών στα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCMs) για την πιστοποίηση τους σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301: 2019.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Στόχοι ESG για το 2021



Εργαζόμενοι

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα:

70% των εργαζόμενων συμμετέχουν σε ψηφιακά προγράμματα κατάρτισης.

ΟΤΕ-COSMOTE-CTS-ΓΕΡΜΑΝΟΣ:

Εισαγωγή προγράμματος «Future Skill Management» έως το 2022.

ΟΤΕ-COSMOTE-CTS-ΓΕΡΜΑΝΟΣ:

Δείκτης Υγείας* έως 98% μέχρι το 2021

ΟΤΕ-COSMOTE-CTS-ΓΕΡΜΑΝΟΣ:

Μείωση του συνολικού αριθμού εργατικών ατυχημάτων (σε σύγκριση με το 2020).

ΟΤΕ-COSMOTE-ΓΕΡΜΑΝΟΣ-ΟΤΕGLOBE, COSMOTE E-Value-ΟΤΕ Academy-CTS:

30% των διευθυντικών θέσεων εργασίας να καταλαμβάνονται από γυναίκες.

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα:

Εισαγωγή της Πολιτικής Διαφορετικότητας σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος με ενιαία κουλτούρα χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις, με σεβασμό στη διαφορετικότητα και τη μοναδικότητα του καθενός, μέσω στοχευμένων δράσεων για όλους (εργαζόμενους και επικεφαλής).



Πελάτες

ΟΤΕ-COSMOTE:

Δυνατότητα εξ αποστάσεως πώλησης των υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών, χωρίς φυσική αλληλεπίδραση.

ΟΤΕ-COSMOTE:

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



Κοινωνία

ΟΤΕ:

Ανάπτυξη 3 νέων ψηφιακών εργαλείων για το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών και επίτευξη 13.000 ψηφιακών επισκέψεων.

ΟΤΕ-COSMOTE:

Ανάπτυξη >3.000 τεχνολογικών λύσεων για τις ανάγκες της κοινωνίας από μαθητές (16-18 χρονών) στο πλαίσιο των Πανελλήνιων Διαγωνισμών Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και πρωτοβουλιών STEM.

>16.000 άτομα (μαθητές, δάσκαλοι, εκπαιδευτές) θα συμμετέχουν σε Διαγωνισμούς Εκπαιδευτικής Ρομποτικής, πρωτοβουλίες STEM και webinars (2020-2021).



Κλίμα και Περιβάλλον

Όμιλος ΟΤΕ:

Ο Όμιλος ΟΤΕ, μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom (DT), δεσμεύεται να υποστηρίξει την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί σε επίπεδο Ομίλου DT, για την περίοδο μετά το 2020.

Ειδικότερα, ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται για:

- 100% χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας για την κατανάλωση ηλεκτρισμού από το 2021 και μετά.
- Μηδενισμός (NET ZERO) εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας έως 2025, με ταυτόχρονη μείωση των εκπομπών έως και 95% σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης).
- 25% μείωση των λοιπών έμμεσων εκπομπών (προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών, πάγιος εξοπλισμός, χρήση πωληθέντων/εκμισθωμένων προϊόντων και υπηρεσιών) ανά πελάτη έως το 2030, σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης).
- Μηδενισμός ανθρακικού αποτυπώματος έως το 2040.

Όμιλος ΟΤΕ:

Μηδενικά απόβλητα από την παροχή υπηρεσιών τεχνολογίας**.

Όμιλος ΟΤΕ:

100% πιστοποιημένες FSC χάρτινες σακούλες στο δίκτυο καταστημάτων (Ελλάδα)

ΟΤΕ-COSMOTE:

Ελαχιστοποίηση των πλαστικών μιας χρήσης (αφορά 7 κύρια κτίρια στην Ελλάδα με εστιατόρια και κυλικεία):

- Διατήρηση της μηδενικής κατανάλωσης πλαστικών μπουκαλιών, ποτηριών και καλαμακιών μιας χρήσης.
- Κατάργηση των πλαστικών μαχαίροπίρουνων και συσκευασιών τροφίμων μιας χρήσης.

COSMOTE:

Εγκατάσταση 3 πρόσθετων σταθμών μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού πεδίου.

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

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



1.5 Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση



Ο Όμιλος ΟΤΕ αξιολογεί συνεχώς τον πιθανό αντίκτυπο οποιασδήποτε αλλαγής στο μακροοικονομικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον στην Ελλάδα, ώστε να διασφαλίσει τη λήψη απαραίτητων μέτρων και δράσεων, με στόχο να ελαχιστοποιήσει τον αντίκτυπο στις δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα.

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων που είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 31000:2018, και υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων προκειμένου να διασφαλίσει την ομαλή λειτουργία και μελλοντική επιτυχία της Εταιρείας.

Τα παραπάνω επιτυγχάνονται με τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και την αντιμετώπιση εταιρικών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που αφορούν θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και συγκρούσεις συμφερόντων, αξιοποιώντας όλα τα στρατηγικά και λειτουργικά μέσα μετριασμού των κινδύνων και παρακολουθώντας τα σχετικά μέτρα που έχει λάβει ο Όμιλος προκειμένου να αποφύγει τους κινδύνους και να αξιοποιήσει μελλοντικές ευκαιρίες.

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται οι σημαντικότεροι κίνδυνοι και αβεβαιότητες για την επόμενη χρήση. Πλήρης κατάλογος των κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ που εντοπίστηκαν και λεπτομερής περιγραφή των πρακτικών για τον περιορισμό τους παρουσιάζονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020**.

Πανδημική κρίση: COVID-19

Η πανδημία του COVID-19 οδήγησε σε πρωτοφανή κρίση στην παγκόσμια υγεία και οικονομία. Στην Ελλάδα, ο ιός εντοπίστηκε για

πρώτη φορά στα τέλη Φεβρουαρίου 2020, οδηγώντας σε εθνικό lockdown (καραντίνα). Το «Πλάνο Πανδημίας» του ΟΤΕ τέθηκε σε εφαρμογή από την 5η Μαρτίου 2020, ανταποκρινόμενο άμεσα στις εθνικές (και διεθνείς) εξελίξεις. Στις αρχές Μαΐου, ξεκίνησε μια σταδιακή χαλάρωση των περιορισμών της καραντίνας, η οποία συνεχίστηκε και ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο. Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού, ωστόσο, η αύξηση των κρουσμάτων COVID-19 στην Ελλάδα οδήγησε στην πρόωπη λήψη της τουριστικής περιόδου και την επαναφορά περιοριστικών μέτρων. Κατά την εορταστική περίοδο των Χριστουγέννων, εφαρμόστηκαν μέτρα περιορισμένης επαναλειτουργίας των καταστημάτων. 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.

Περисσότερες πληροφορίες για τις δράσεις του ΟΤΕ σχετικά με την ανθεκτικότητά του Ομίλου κατά του COVID-19 είναι διαθέσιμες στις ξεχωριστές μελέτες που έχουν συμπεριληφθεί στα κεφάλαια της ενότητας **Επιδόσεις και Ψηφιακή Υπευθυνότητα**.

Χρηματοοικονομικοί Κίνδυνοι

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει εντοπίσει χρηματοοικονομικούς κινδύνους στους οποίους δύναται να εκτεθεί. Μερικοί ενδεικτικοί χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι παρουσιάζονται παρακάτω:

Πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος αφορά την πιθανότητα κινδύνου χρηματοοικονομικής ζημίας για τον Όμιλο και την Εταιρεία στην περίπτωση που κάποιος αντισυμβαλλόμενος αθετήσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις.

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 των αποτελεσμάτων (κέρδη ή ζημιά) αφορούν τοποθετήσεις σε αμοιβαία κεφάλαια και άλλα χρεόγραφα. 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 τη 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 ισχύουσες πολιτικές και διαδικασίες και αναγνωρίζουν την 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



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

κατηγορία που ανήκουν, τα χαρακτηριστικά πιστωτικού κινδύνου τους, την ενηλικίωση των απαιτήσεων τους και τα τυχόν προηγούμενα προβλήματα εισηραξιμότητας που έχουν επιδείξει, λαμβάνοντας επιπλέον υπόψη μελλοντικούς παράγοντες σε σχέση με τους πελάτες καθώς και το οικονομικό περιβάλλον.

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

Κίνδυνος ρευστότητας

Ο κίνδυνος ρευστότητας συνίσταται στον κίνδυνο ο Όμιλος ή η Εταιρεία να μην μπορέσουν να εκπληρώσουν τις χρηματοοικονομικές τους υποχρεώσεις όταν απαιτείται. Ο κίνδυνος ρευστότητας διατηρείται σε χαμηλά επίπεδα, μέσω της διαθεσιμότητας επαρκών ταμειακών διαθεσίμων ή/και πιστωτικών ορίων, που διασφαλίζουν την εκπλήρωση των χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων με λήξη στους επόμενους 12 μήνες. Τα ταμειακά διαθέσιμα, ταμειακά ισοδύναμα και τα λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου και της Εταιρείας την 31η Δεκεμβρίου 2020 ανέρχονταν σε €521,6 εκατ. και €108,3 εκατ. αντίστοιχα.

Ο πλήρης κατάλογος των χρηματοοικονομικών κινδύνων και των πρακτικών για τον μετριασμό τους παρουσιάζεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2020**.

Αδυναμία λειτουργίας κρίσιμων υποδομών

Η υποδομή των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) θεωρούνται ως ο βασικός άξονας λειτουργίας όλων των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών. Η πληθώρα και ποικιλομορφία των σύγχρονων υπηρεσιών που παρέχονται από τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών έχει αυξήσει 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. διακοπή ρεύματος, διακοπή λειτουργίας κλιματισμού, ανθρώπινο λάθος, κ.ά.) αποτελεί γεγονός το οποίο δεν μπορεί να αποκλειστεί. Συνεπώς, 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.

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

Ασφάλεια Πληροφοριών

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η υιοθέτηση στρατηγικών και επιχειρηματικών μοντέλων που αξιοποιούν τη χρήση νέων τεχνολογιών (π.χ. Internet of Things – IoT, τεχνητή νοημοσύνη, τεχνολογία 5G, ευέλικτη ανάπτυξη, συνεργατικές πλατφόρμες, κλπ.), η εναρμόνιση με τις αυξημένες κανονιστικές απαιτήσεις για την

ασφάλεια και προστασία των συστημάτων δικτύων και πληροφοριών, καθώς και η ανάπτυξη ισχυρής και ολιστικής στρατηγικής κυβερνοασφάλειας για την αποτελεσματική διαχείριση των ολοένα αυξανόμενων κινδύνων του κυβερνοχώρου, αποτελούν προτεραιότητα για τον Όμιλο ΟΤΕ. Οι τεχνολογικές καινοτομίες αξιοποιήθηκαν για τη διαχείριση των προκλήσεων που επέφερε η πανδημία του COVID-19 και ώθησαν τον Όμιλο ΟΤΕ να εξισορροπήσει την ανάγκη προστασίας του από κινδύνους του κυβερνοχώρου με την ανάγκη για ψηφιακή καινοτομία.

Τον Σεπτέμβριο του 2020, κατά τη διάρκεια ελέγχου των συστημάτων του Ομίλου ΟΤΕ, ανιχνεύτηκε μη εξουσιοδοτημένη εξαγωγή αρχείου από σύστημα της Εταιρείας, ως αποτέλεσμα κυβερνοεπίθεσης. Η Εταιρεία απέκλεισε άμεσα τη πρόσβαση, έλαβε όλα τα αναγκαία μέτρα και ενημέρωσε από την πρώτη στιγμή τις αρμόδιες Αρχές, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία.

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 Δεδομενικούς Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων για την προστασία των ατομικών δικαιωμάτων κατά τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων εντός 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 καθούν ως αποτέλεσμα ανθρώπινου σφάλματος ή τεχνολογικής αποτυχίας ή να χρησιμοποιηθούν κακόβουλα. Ενδεχόμενη παραβίαση προσωπικών δεδομένων από την Εταιρεία ή από τους συνεργάτες ή προμηθευτές της μπορεί να οδηγήσει σε πρόστιμα, ζημιές στη φήμη, απώλεια συνδρομητών και να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην επιχείρηση και στην οικονομική κατάσταση αυτής.

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι μία από τις κύριες προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ, όχι μόνο για να συμμορφώνεται 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.

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 με επιπτώσεις που επηρεάζουν όλο το εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων και τη ζωή στον πλανήτη. Για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων αυτών, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θέσει ως στόχο τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) κατά περισσότερο από 40% έως το 2030. Στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Πράσινης



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Συμφωνίας (European Green Deal), ο στόχος αφορά τον μηδενισμό των καθαρών (net) εκπομπών έως το 2050. Στην κατεύθυνση αυτή, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κατέληξε σε συμφωνία σχετικά με τον νέο Ευρωπαϊκό Κλιματικό Νόμο (Οκτώβριος 2020), ενώ η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε την αναθεώρηση του στόχου μείωσης για το 2030 στο 55% σε σύγκριση με τα επίπεδα εκπομπών του 1990.

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

- Την αύξηση των τιμών ηλεκτρικής ενέργειας, λόγω των τελών/εισφορών/επιβαρύνσεων που επιβάλλονται στον τομέα παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, στο πλαίσιο του συστήματος εμπορίας εκπομπών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (έμμεσος ρυθμιστικός κίνδυνος).
- Τους αυστηρότερους περιβαλλοντικούς κανονισμούς με υποχρεωτικές διατάξεις (π.χ. ενεργειακοί έλεγχοι δραστηριοτήτων, των συστημάτων θέρμανσης/ψύξης, κλπ.).

Η κλιματική αλλαγή μπορεί να οδηγήσει σε μελλοντικούς κινδύνους, λόγω των σοβαρών και μακροπρόθεσμων επιπτώσεών της. Αφενός μεν, οι χαμηλές περιβαλλοντικές επιδόσεις θα μπορούσαν πιθανώς να επηρεάσουν τη φήμη του Ομίλου και το μερίδιο αγοράς, καθώς έρευνες δείχνουν ότι οι καταναλωτές και οι

επενδυτές προτιμούν να συνεργάζονται με εταιρείες που εφαρμόζουν αποτελεσματική περιβαλλοντική πολιτική για την προστασία του περιβάλλοντος. Αφετέρου δε, μακροπρόθεσμα, οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές θα μπορούσαν να επηρεαστούν από ακραία καιρικά φαινόμενα (φυσικές επιπτώσεις) που ενδέχεται να οδηγήσουν σε διακοπές λειτουργίας του δικτύου.

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

Εφοδιαστική Αλυσίδα

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας του ως απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία του, την οικονομική ανάπτυξη, τη διατήρηση και βελτίωση της καλής φήμης του. Η διαχείριση αυτή λαμβάνει υπόψη τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Ως εκ τούτου, ο Όμιλος επιδιώκει να συνεργάζεται με προμηθευτές που είναι περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνοι. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν κίνδυνοι οι οποίοι μπορούν δυνητικά να προκαλέσουν επιχειρησιακές αποτυχίες, απώλειες εσόδων και ζημιές στη φήμη, ως αποτέλεσμα ενεργειών τρίτων/προμηθευτών (περιβαλλοντικές επιπτώσεις/πρόστιμα, ανεπαρκείς συνθήκες εργασίας, παιδική εργασία, απάτες, κλπ.).

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

Κίνδυνοι για την υγεία που σχετίζονται με την Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

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

Οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί και αξιολογηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας δεν δείχνουν κάποια συσχέτιση μεταξύ της υγείας και των επιπτώσεων από ηλεκτρομαγνητικές εκπομπές σταθμών τηλεπικοινωνιών σε επίπεδα κατώτερα των θεσπισμένων ορίων ασφαλούς έκθεσης. Επίσης, σύμφωνα με ανεξάρτητες μετρήσεις, οι τιμές του Η/Μ πεδίου που παράγεται από σταθμούς βάσης τηλεφωνίας, συνεισφέρουν λιγότερο από το 30% του συνολικού ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου στις κατοικημένες περιοχές. Τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικού πεδίου σε όλους τους Σταθμούς Βάσης του Ομίλου ΟΤΕ συμμορφώνονται με τα όρια που συστήνει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και η Διεθνής Επιτροπή για την Προστασία από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP), καθώς και με τα όρια που θέτει ο νόμος 4635/2019 και τα οποία είναι στο 60-70% των ορίων της ICNIRP [κατά τη θέσπιση των ορίων αυτών, η επιστημονική κοινότητα έχει θέσει συντελεστή ασφαλείας πενήντα (50), λαμβάνοντας υπόψη ότι ενδεχομένως κάποιες ομάδες πληθυσμού να είναι πιο ευπαθείς], στα σημεία ελεύθερης

πρόσβασης του κοινού. Γενικότερα, η πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ βασίζεται στην εφαρμογή εξ ορισμού, της Αρχής της Πρόληψης, η οποία βασίζεται στις αρχές της Διαφάνειας, της Πληροφόρησης, της Συμμετοχής και της Προώθησης της Επιστήμης, για το σύνολο των προϊόντων και των υπηρεσιών.

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 θέσει σε κίνδυνο την Υγεία και της Ασφάλεια των εργαζόμενων, με πιο ευάλωτο το τεχνικό προσωπικό (στο οποίο περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι τεχνικοί πεδίου, οι ηλεκτρολόγοι, οι αποθηκάριοι). Η αδυναμία παροχής ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος μπορεί να επιβαρύνει την Εταιρεία με υποχρεώσεις αποζημίωσης και λοιπά νομικά κόστη, θίγοντας παράλληλα τη φήμη της.

Κατόπιν αξιολόγησης των κινδύνων του εργασιακού περιβάλλοντος από την επιχειρησιακή μονάδα Υγείας και Ασφάλειας, οι πιο σημαντικοί κίνδυνοι είναι αυτοί στους οποίους εκτίθεται το τεχνικό προσωπικό και απορρέουν από τις ακόλουθες περιστάσεις:

- Μη ορθή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π.), τα οποία αποσκοπούν στη μείωση της σοβαρότητας ενός τραυματισμού.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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

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.

Περισσότερες παραβατικές συμπεριφορές (π.χ. απάτη, διαφθορά, δωροδοκία, υπεξαίρεση, κλοπή, ξέπλυμα χρήματος, παραποίηση των οικονομικών αναφορών (ενοποιημένων και εταιρικών), αθέμιτος ανταγωνισμός, διακρίσεις

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

Η αδυναμία υιοθέτησης και εφαρμογής κατάλληλων και ισχυρών διαδικασιών που αποτρέπουν την εμφάνιση περιστατικών διαφθοράς, δωροδοκίας και καταπάτησης ανθρωπίνων δικαιωμάτων και παραβίασης μπορεί να προκαλέσουν ζημιές στη φήμη του Ομίλου ΟΤΕ, επηρεάζοντας ενδεχομένως, στη συνέχεια, την χρηματοοικονομική του θέση, καθώς και την αφοσίωση και εμπιστοσύνη των εργαζόμενων του. Ως εκ τούτου, ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τη διαφθορά, τη δωροδοκία και τις παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ως αναδυόμενο κίνδυνο, δεδομένης της υιοθέτησης εσωτερικών και διεθνών κανονισμών σχετικά με τα εν λόγω θέματα. Κατά συνέπεια, έχει θεσπίσει

10/12
ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ



ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΑΝΟΧΗ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Στον Όμιλο ΟΤΕ, μιλάμε ανοιχτά!

Απορρίπτουμε κάθε μορφή διάκριση στο χώρο εργασίας, προωθούμε τις ίσες ευκαιρίες και αποδεχόμαστε τη διαφορετικότητα.



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, τεχνολογίες και λύσεις κινητής και σταθερής). Η συγκεκριμένη αγορά απαιτεί από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους υψηλότερο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών, προκειμένου να υποστηρίξουν αυτές τις προηγμένες και εξειδικευμένες 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.

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



1.6 Αντιμετώπιση της Κρίσης COVID-19

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Επιχειρηματικό Μοντέλο

Εν μέσω των οικονομικών και κοινωνικών δυσκολιών που προέκυψαν λόγω της πανδημίας και του lockdown στην Ελλάδα και στην Ρουμανία, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να προσφέρει τις υπηρεσίες του σε όλους τους πελάτες του και διατήρησε σχέσεις εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές του, χωρίς διακοπή πληρωμών.

Ο Όμιλος πήρε τα κατάλληλα μέτρα για να διατηρήσει το δίκτυο καταστημάτων ανοιχτό βάσει συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος, ενώ το 90% των εργαζόμενων στην εξυπηρέτηση πελατών εργαζόταν από το σπίτι, συνεχίζοντας να προσφέρει αδιάλειπτα όλες τις υπηρεσίες προς τους πελάτες και ακολουθώντας όλα τα μέτρα προστασίας που είχε επιβάλει η Πολιτεία.

Ταυτόχρονα, ο Όμιλος έκανε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να αντιμετωπίσει το υψηλό φορτίο του δικτύου Internet και διασφάλισε τόσο την αδιάλειπτη λειτουργία του όσο και την πρόσβαση των ατόμων στις κατάλληλες συσκευές με επαρκή δεδομένα και ταχύτητες Internet.

Επιπλέον, περισσότεροι από 2.500 τεχνικοί πεδίου συνέχισαν να εργάζονται με ασφάλεια κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Έχοντας στη διάθεσή τους όλον τον απαραίτητο εξοπλισμό προστασίας, όπως προστατευτικές μάσκες και γάντια, διαχειρίστηκαν επιτυχώς περισσότερα από 25.000 αιτήματα την εβδομάδα.

Στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης του Ομίλου ΟΤΕ ενάντια στην κρίση της πανδημίας, δημιουργήθηκε ειδική «Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων COVID-19 Ομίλου ΟΤΕ». Ο ρόλος της ομάδας ήταν να διασφαλίζει ότι τηρούνται όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποφυγή δυσάρεστων συνεπειών που μπορεί να



προκύψουν από την πανδημία, για την παρακολούθηση της τήρησης των κανόνων σχετικά με την ασφάλεια των εργαζόμενων και για την ενίσχυση της ικανότητας του Ομίλου να συνεχίσει να προσφέρει τις τηλεπικοινωνιακές του υπηρεσίες στους πελάτες του. Η ομάδα αποτελείται από στελέχη των επιχειρησιακών μονάδων: Διαχείρισης Κινδύνων, Επιχειρησιακής Συνέχειας, Υγείας και Ασφάλειας, Ανθρώπινου Δυναμικού, Προμηθειών, Διαχείρισης Εταιρικών Ακινήτων, Εταιρικής Επικοινωνίας. Όλα τα μέτρα ασφαλείας που πήρε ο Όμιλος γνωστοποιήθηκαν στους εργαζόμενους μέσω των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας, ενώ δόθηκε ο απαραίτητος προστατευτικός εξοπλισμός σε όλους. Δημιουργήθηκε μία 24ωρη ειδική ανοιχτή γραμμή για θέματα υγείας και ασφάλειας η οποία λειτουργεί από την αρχή της πανδημίας. Από τον Μάρτιο μέχρι και τον Δεκέμβριο 2020, η ειδική γραμμή έλαβε και διαχειρίστηκε περισσότερες από 7.000 κλήσεις. Τέλος, τόσο η Νομική υπηρεσία όσο και η Διεύθυνση Ασφάλειας Δεδομένων εξασφάλισαν την

επίλυση τυχόν ζητημάτων που μπορεί να προέκυπταν σχετικά με την πρόσβαση σε συστήματα, την ασφάλεια του δικτύου και τα δεδομένα της εταιρίας.

Εργαζόμενοι

Από την αρχή της πανδημίας COVID-19, ο Όμιλος ΟΤΕ ενεργοποίησε αμέσως όλους τους μηχανισμούς για να ανταποκριθεί στις συνθήκες έκτακτης ανάγκης, θέτοντας πάντοτε ως προτεραιότητα την υγεία και την ασφάλεια των εργαζόμενων του, και διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη λειτουργία και παροχή υπηρεσιών στους πελάτες του. Κατά την διάρκεια του πρώτου lockdown στην Ελλάδα, στις αρχές Μαρτίου, το 80% των εργαζόμενων του Ομίλου ΟΤΕ (~13.000 εργαζόμενοι) ξεκίνησε να εργάζεται εξ αποστάσεως, με εξαίρεση τους εργαζόμενους της πρώτης γραμμής, δηλαδή των εργαζόμενων του δικτύου καταστημάτων και των τεχνικών πεδίου.

Ο Όμιλος ανταποκρίθηκε άμεσα και παρέιχε στους εργαζόμενους του όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό, όπου χρειαζόταν, για να παραμένουν υγιείς και να μπορούν να συνεχίσουν να εργάζονται αποτελεσματικά. Κατά τη διάρκεια του πρώτου lockdown, η εταιρεία επικεντρώθηκε στην ευημερία των εργαζόμενων και στην διατήρηση καλών συνθηκών εργασίας μέσα από διάφορες δράσεις. Ενδεικτικά:

- Βελτίωση προγραμμάτων digital learning μέσω ψηφιακής πλατφόρμας για τους εργαζόμενους
- Δεν πραγματοποιήθηκαν περικοπές μισθών
- Μηδενικές χρεώσεις στα κινητά των εργαζόμενων του Ομίλου ΟΤΕ

Επιπλέον, ο Όμιλος αποφάσισε να δώσει ένα extra bonus (spot bonus) στους εργαζόμενους της πρώτης γραμμής (δίκτυο καταστημάτων και τεχνικούς πεδίου), ως αναγνώριση των προσπαθειών και της δέσμευσής τους κατά τη διάρκεια αυτής της δύσκολης περιόδου. Δόθηκαν περίπου €1,6 εκατ. σε >1.800 εργαζόμενους.

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενεργοποίησε άμεσα μηχανισμούς για την αντιμετώπιση όλων των καταστάσεων και των ειδικών συνθηκών που επέφερε η πανδημία και που αφορούν τους εργαζόμενους, τους πελάτες και την κοινωνία. Η συνολική κοινωνική συνεισφορά του Ομίλου (χρηματική και σε είδος) ανήλθε σε περισσότερα από €12 εκατ.

Τέλος, δημιουργήθηκε μία ειδική ενότητα στο intranet και στην ιστοσελίδα της εταιρείας ώστε όλοι οι εργαζόμενοι και οι πελάτες να ενημερώνονται σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνει ο Όμιλος για την αντιμετώπιση της πανδημίας καθώς και με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ανταπόκριση του Ομίλου ΟΤΕ στην πανδημία COVID-19 περιλαμβάνονται σε όλο τον Απολογισμό, όπου χρειάζεται στις σχετικές ενότητες.



1.7 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι τα ενδιαφερόμενα μέρη του επιδρούν και επηρεάζουν άμεσα τη βιώσιμη ανάπτυξη του και συνδιαλέγεται με τους εκπροσώπους τους, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις.

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

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

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

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

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.

Το 2020, ο Όμιλος έλαβε μέρος σε πληθώρα εκδηλώσεων με θέμα τη βιώσιμη ανάπτυξη, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται:

- Η διαβούλευση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τη θέσπιση Προτύπου Πράσινου Ομολόγου της ΕΕ.
- Το έγγραφο θέσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης Παρόχων Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων (ETNO) σχευικά με τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση.
- Οι Ομάδες Εργασίας της ETNO για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την Πράσινη Συμφωνία.
- Η πρωτοβουλία που αναπτύχθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών, την Ένωση Θεσμικών Επενδυτών και το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, σχετικά με τη δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών στοιχείων από τις εισηγμένες εταιρείες.
- Συμμετοχή στην Ομάδα εργασίας του CSR Hellas για «Μηδενικά Πλαστικά μίας Χρήσης» και στην Ομάδα Εργασίας Συμπεριληπτικών Εργοδοτών (Inclusive Employer).
- Συμμετοχή στο **Women in Business (WIB) Committee**, του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- 10ο Ετήσιο Capital Link CSR Forum

«ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ και ΚΟΙΝΩΝΙΑ: Η ΕΠΟΜΕΝΗ ΜΕΡΑ» – Ομιλία «Φέρνοντας την Επανάσταση στον νέο ψηφιακό κόσμο»

- Εθνική Στρογγυλή Τράπεζα σχετικά με την «Υπεύθυνη Διαχείριση των Πλαστικών Μίας Χρήσης στις Παραθαλάσσιες Περιοχές» που διοργανώθηκε από το CSR Europe
- Σχολείο για την Εταιρική Βιωσιμότητα και Υπευθυνότητα 2020 (Corporate Sustainability & Responsibility School) της CSR Hellas - Ομιλία σχετικά με τη στρατηγική και τις πρωτοβουλίες που υιοθέτησε ο Όμιλος ΟΤΕ για να ανταποκριθεί στις ιδιαίτερες συνθήκες εργασίας λόγω της πανδημίας
- Εταιρική Υπευθυνότητα στην Πράξη VII, της Boussias Conferences - Ομιλία «COSMOTE: η δύναμη της τεχνολογίας στην υπηρεσία των ανθρώπων»

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

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο **Παράρτημα**.

ΜΟΡΦΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

- Έρευνα μεταξύ των Ενδιαφερόμενων Μερών
- Αξιολόγηση Ουσιαστικότητας
- Intranet: ενημέρωση, συζήτηση και ευαισθητοποίηση
- Δίκτυα και Φόρα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Υπευθυνότητας



ΔΙΑΛΟΓΟΣ

- Ερωτηματολόγιο Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Ομάδα εργασίας του CSR Hellas για τη «Μείωση των πλαστικών μιας χρήσης»
- Ομάδα εργασίας του Ομίλου DT για τον στόχο Κλιματικής Αλλαγής
- Επιτροπή Κυκλικής Οικονομίας του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου
- SRI Roadshows



ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

- Εσωτερικά ενημερωτικά δελτία για τους εργαζόμενους
- Εσωτερική καμπάνια #ZEROPLASTIC
- Συνεργασία για θέματα σχετικά με την προστασία των ανηλίκων
- Εταιρική ιστοσελίδα και Social Media



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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

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

Τα αποτελέσματα επικυρώθηκαν από τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και όλα τα διαθέσιμα δεδομένα αξιολογήθηκαν κατάλληλα, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν στον προγραμματισμό των ενεργειών και της στρατηγικής του Ομίλου, ενώ τα πιο σημαντικά θέματα συμπεριλήφθηκαν στον χάρτη κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ.

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 καλύπτει και τις 20 θεματικές περιοχές, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση σε 8 περιοχές που χαρακτηρίστηκαν από την Διοίκηση και τα ενδιαφερόμενα μέρη ως οι πιο σημαντικές.

Όλα τα διαθέσιμα δεδομένα αξιολογήθηκαν προκειμένου να χρησιμοποιηθούν στον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων και τη στρατηγική του Ομίλου.

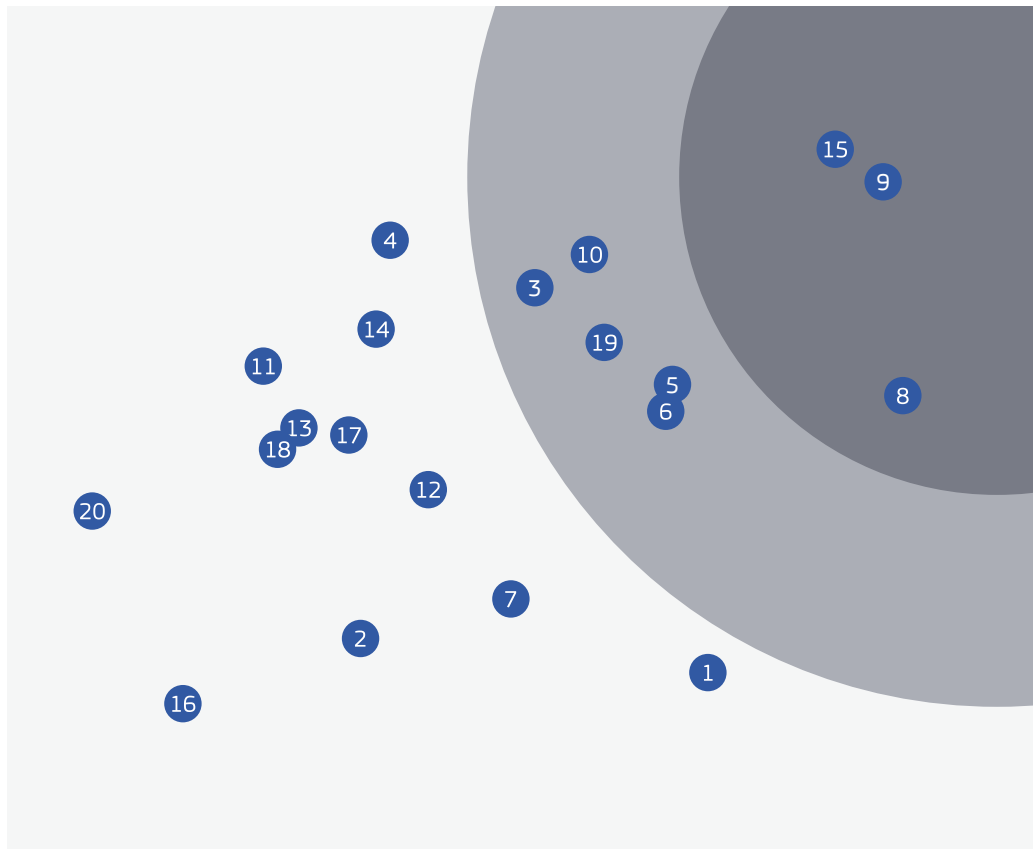
Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

- | | |
|--|---|
| 1. Οικονομική Επίδοση | 6. Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων |
| 2. Διακυβέρνηση και Διοίκηση | 7. Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα |
| 3. Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές | 8. Επιχειρησιακή Συνέχεια |
| 4. Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων | 9. Ασφάλεια και Προστασία δεδομένων |
| 5. Πρακτικές Δίκαιης Απασχόλησης και Διαχείρισης Εργαζομένων | 10. Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων |

- | |
|--|
| 11. Ψηφιακή Κοινωνία |
| 12. Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη |
| 13. Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας |
| 14. Υπεύθυνη Επικοινωνία με τους Πελάτες |
| 15. Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών |

- | |
|--|
| 16. Σύνδεση με την Τοπική Κοινωνία (Community Engagement) και Αντίκτυπος των Δραστηριοτήτων του Ομίλου |
| 17. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή |
| 18. Κυκλική Οικονομία |
| 19. Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (Η/Μ) |
| 20. Άλλες περιβαλλοντικές Πτυχές |

Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη



Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τον Όμιλο ΟΤΕ



1.8 Δείκτες Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις και αξιολογήσεις των αναλυτών που εκπροσωπούν 6 δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης / ESG / Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων (SRI).



Από το 2008, ο ΟΤΕ, πληροί όλες τις απαιτήσεις και συμμετέχει στη σειρά χρηματιστηριακών δεικτών FTSE4Good, ενώ είναι μία από τις 9 ελληνικές εταιρείες που συγκαταλέγονται στον δείκτη FTSE4Good Emerging Index. Το 2020, ο ΟΤΕ συγκαταλέχθηκε βάσει επίδοσης στο 18% των κορυφαίων εταιρειών τηλεπικοινωνιών στις Αναδυόμενες Αγορές.



Από τον Δεκέμβριο του 2020 και για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, ο ΟΤΕ κατατάσσεται μεταξύ των εταιρειών με κορυφαίες επιδόσεις σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, σύμφωνα με τον δείκτη «Vigeo Eiris Best Emerging Markets Performers» (στην κατάταξη περιλαμβάνονται 100 προηγμένες εταιρείες στις Αναδυόμενες Αγορές). Το 2020, ο ΟΤΕ κατατάχθηκε βάσει επίδοσης μεταξύ των 5 εταιρειών με τις καλύτερες επιδόσεις (από συνολικά 843 εταιρείες) στις Αναδυόμενες Αγορές.



Το 2020, ο ΟΤΕ διατήρησε την κατάταξή της ως «Prime», τίτλος που αποδίδεται από την ISS-ESG στις εταιρείες-ηγέτες κάθε κλάδου, αναγνωρίζοντας ότι τα διαπραγματεύσιμα ομόλογα και οι μετοχές του ΟΤΕ πληρούν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις. Ο ΟΤΕ κατατάχθηκε βάσει επίδοσης στο 10% των κορυφαίων εταιρειών τηλεπικοινωνίας.



Το 2020, ο ΟΤΕ κατόπιν αξιολόγησης του από το MSCI ESG Research, έλαβε τη βαθμολογία BBB για θέματα ESG.



Από το 2010, ο ΟΤΕ συμμετέχει στην αξιολόγηση του διεθνούς δείκτη CDP για θέματα Κλιματικής Αλλαγής, αναρτώντας τις απαραίτητες πληροφορίες στην πλατφόρμα του. Στην αξιολόγηση του 2020, ο ΟΤΕ διατήρησε τη βαθμολογία «B» (Management) παραμένοντας άνω του μέσου όρου των εταιριών του κλάδου.



Από τον Ιανουάριο του 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά στον δείκτη Bloomberg LP Gender-Equality Index (GEI), έναν από τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς δείκτες όσον αφορά θέματα ισότητας και πρωτοβουλιών προώθησης της θέσης των γυναικών στο εργασιακό περιβάλλον. Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι μεταξύ των 380 εταιρειών, 50 κλάδων με έδρα σε 44 χώρες και περιοχές, που περιλαμβάνονται στον δείκτη Bloomberg LP GEI για το 2020.

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



1.9 Συμμετοχές και Διακρίσεις

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Διακρίσεις

Το 2020, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν 5 βραβεία και διακρίσεις για τις επιδόσεις τους σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης:



Επιχειρηματικά Βραβεία ΧΡΗΜΑ 2020

που διοργανώθηκαν από το περιοδικό ΧΡΗΜΑ: ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε το 1ο βραβείο στην κατηγορία «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη».



Corporate Affairs Excellence Awards 2020

της Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ): Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε βραβείο για το έργο «#ZEROPLASTIC», στην κατηγορία «Πρόγραμμα/Δράση ΕΚΕ».



“Change the World list” του Fortune Greece:

Ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται στον κατάλογο του 2020 για την πρωτοβουλία «#ZEROPLASTIC».



“Sustainability Performance Directory”

της QualityNet Foundation:
Ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται στις Πλέον Βιώσιμες Επιχειρήσεις.



CSR Awards 2020

Η Telekom Romania έλαβε το χάλκινο βραβείο στην κατηγορία Employee Support για την καμπάνια «Cool Telekom 2019».

Συνολικά, ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε πλήθος βραβείων το 2020 και οι αντίστοιχες αναφορές στις βραβευμένες πρωτοβουλίες και τα προγράμματα περιλαμβάνονται στον Απολογισμό, όπου αρμόζει στις σχετικές ενότητες.

Συμμετοχές

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 2020, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν μέρος σε συναντήσεις εθνικών και διεθνών οργανισμών στρατηγικής σημασίας.



Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΓΓΡΑΦΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2. ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Οικονομικά Στοιχεία

€1.072 εκατ.

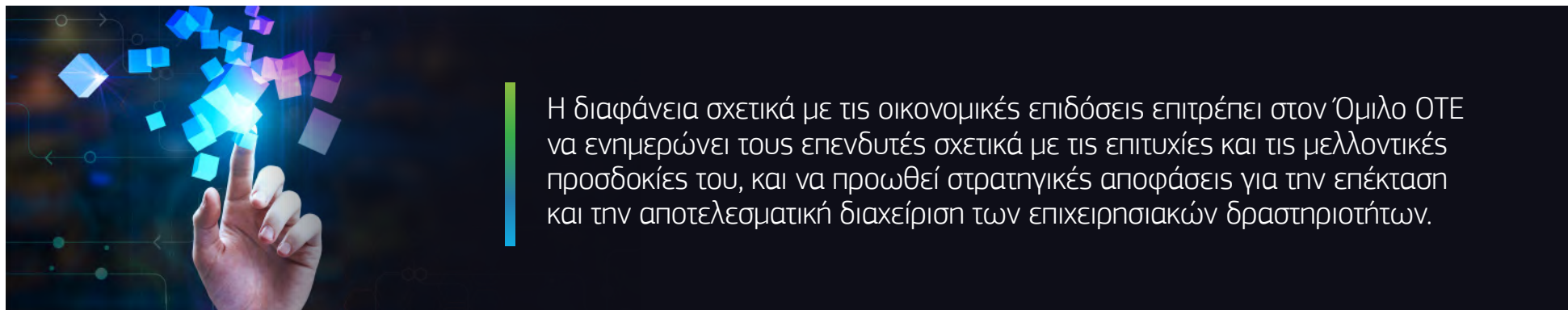
**ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ**

€1.223,6 εκατ.

EBITDA



2.1.1 Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία



Η διαφάνεια σχετικά με τις οικονομικές επιδόσεις επιτρέπει στον Όμιλο ΟΤΕ να ενημερώνει τους επενδυτές σχετικά με τις επιτυχίες και τις μελλοντικές προσδοκίες του, και να προωθεί στρατηγικές αποφάσεις για την επέκταση και την αποτελεσματική διαχείριση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων.

Ο **συνολικός αριθμός των εργαζόμενων του Ομίλου ΟΤΕ** την 31η Δεκεμβρίου 2020 είναι 16.291. Το 2020, τα **ενοποιημένα έσοδα** του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθαν σε €3.258,9 εκατ., 1,3% χαμηλότερα σε σύγκριση με το 2019. Σε επίπεδο χώρας, τα έσοδα της Ελλάδας σημείωσαν οριακή μείωση της τάξεως του 0,1% και ανήλθαν σε €2.939,7 εκατ., παρά τον αρνητικό αντίκτυπο της κρίσης COVID-19 στους πελάτες, τον τουρισμό και την ελληνική οικονομία. Η ισχυρή επίδοση των ευρωζωνικών υπηρεσιών και των έργων Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) συνέβαλε στην ανθεκτικότητα των συνολικών εσόδων. Τα έσοδα από υπηρεσίες σταθερής λιανικής σημείωσαν αύξηση 0,3% που οφείλεται κυρίως στην αξιοσημείωτη αύξηση των υπηρεσιών οπτικής ίνας, αντισταθμίζοντας την πίεση που δέχτηκαν οι υπηρεσίες τηλεόρασης, κυρίως λόγω των lockdown που επέβαλε η πανδημία. Τα έσοδα από υπηρεσίες κινητής στην Ελλάδα μειώθηκαν κατά 4,3% το 2020 λόγω των περιορισμών στις μετακινήσεις και τα ταξίδια που επέβαλε η υγειονομική κρίση COVID-19. Επιπρόσθετα, οι κανονιστικές περικοπές που επιβλήθηκαν στα τέλη τερματισμού κλήσεων κινητής τηλεφωνίας στις αρχές του 2020 επηρέασαν αρνητικά τα έσοδα από υπηρεσίες κινητής. Τα έσοδα από υπηρεσίες χονδρικής στην Ελλάδα αυξήθηκαν επίσης κατά

1,4%, κυρίως λόγω της επιτάχυνσης της υιοθέτησης υπηρεσιών οπτικής ίνας από την αγορά συνολικά.

Στη Ρουμανία, τα συνολικά έσοδα για το 2020 ανήλθαν σε €350,4 εκατ., σημειώνοντας μείωση της τάξεως του 9,2% σε σύγκριση με το 2019 ως αποτέλεσμα της κρίσης της πανδημίας.

Τα **Συνολικά Λειτουργικά Έξοδα** του Ομίλου εξαιρώντας αποσβέσεις, απομειώσεις, κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης, έξοδα αναδιοργάνωσης και μη επαναλαμβανόμενες νομικές υποθέσεις, διαμορφώθηκαν στα €1.958,6 εκατ. για το 2020, σημειώνοντας μείωση 1,6% σε σύγκριση με το 2019. Η εν λόγω μείωση αντανακλά την αυστηρή διαχείριση κόστους σε επίπεδο Ομίλου και την θετική επίδραση των προγραμμάτων εθελούσιας αποχώρησης που υλοποιήθηκαν.

Το 2020, το **προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL)** του Ομίλου ανήλθε σε €1.223,6 εκατ., σημειώνοντας οριακή μείωση της τάξεως του 0,5%, σχεδόν αντισταθμίζοντας τις επιπτώσεις από τους δραστικούς περιορισμούς σε μετακινήσεις και ταξίδια. Στην Ελλάδα, το προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL) μειώθηκε κατά 1,0%, αγγίζοντας τα €1.199,1 εκατ., και το αντίστοιχο περιθώριο ανήλθε σε 40,8% παρά το σοβαρό πλήγμα που δέχτηκαν τα έσοδα παραγωγής από

την απουσία τουριστών. Στη Ρουμανία, το προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL) της Telekom Romania Mobile αυξήθηκε σημαντικά κατά 33,9%, φτάνοντας τα €24,5 εκατ. σε σύγκριση με τα €18,3 εκατ. το 2019.

Τα **ενοποιημένα έξοδα** για αποσβέσεις και απομειώσεις ανήλθαν σε €833,2 εκατ., σε σύγκριση με τα €804,5 εκατ. το 2019. Κατά το 2020, έγινε έλεγχος απομείωσης για την TELEKOM ROMANIA MOBILE όσον αφορά τη λογιστική της αξία. Ως αποτέλεσμα του ελέγχου απομείωσης, προέκυψε ζημιά απομείωσης ύψους €160 εκατ. στα ενοποιημένα αποτελέσματα χρήσης 2020, η οποία συμπεριλαμβάνεται στη γραμμή «Αποσβέσεις και απομειώσεις» (λεπτομέρειες στη Σημείωση 9 των **Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων**). Το αντίστοιχο ποσό για το 2019 ανήλθε σε €103 εκατ.

Τα **λειτουργικά κέρδη** προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων του Ομίλου ανήλθαν σε €331,4 εκατ. σε σύγκριση με €456,7 εκατ. το 2019. Η μείωση στα λειτουργικά κέρδη αντανακλά κυρίως την αύξηση στα κόστη που αφορούν σε προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης εργαζόμενων που υλοποιήθηκαν το 2020, καθώς και στην αύξηση των αποσβέσεων και απομειώσεων.

Οι χρεωστικοί τόκοι και τα σχετικά έξοδα ανήλθαν στα €56,2 εκατ., σημειώνοντας μείωση κατά 39,4%, κυρίως λόγω της ευνοϊκής εξέλιξης του μέσου κόστους δανεισμού.

Ο φόρος εισοδήματος του Ομίλου ανήλθε στα €45,9 εκατ. κατά το 2020, μειωμένος κατά 50,3% σε σύγκριση με το 2019, αντανακλώντας κυρίως την επίδραση από τον μειωμένο συντελεστή φορολογίας και τις αυξημένες φορολογικές απαλλαγές στην Ελλάδα.

Τα **κέρδη χρήσης** του Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες (κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας) ανήλθαν στα €263,4 εκατ. το 2020, σε σχέση με τα €336,3 εκατ. το 2019.

Το 2020, οι **Προσαρμοσμένες Ελεύθερες Ταμειακές Ροές** από συνεχιζόμενες δραστηριότητες μετά από μισθώσεις (AL) ανήλθαν σε €655,9 εκατ., σημειώνοντας αύξηση της τάξεως του 38,5% σε σύγκριση με το 2019, αντικατοπτρίζοντας κυρίως τους χαμηλότερους τόκους και φόρους εισοδήματος που καταβλήθηκαν καθώς και τις βελτιώσεις στο κεφάλαιο κίνησης.

Ο Προσαρμοσμένος Καθαρός Δανεισμός του Ομίλου διαμορφώθηκε σε €1.034 εκατ. την 31η Δεκεμβρίου 2020, μειωμένος κατά 1,2% σε σχέση με την 31η Δεκεμβρίου του 2019.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΙΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ο Προσαρμοσμένος Καθαρός Δανεισμός του Ομίλου αντιστοιχεί σε 0,8 φορές το επίσης προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL).

Η εφαρμογή της Πολιτικής Αμοιβών προς τους Μετόχους, που ξεκίνησε το 2018, λαμβάνει υπόψη τις προβλέψεις των ελεύθερων ταμειακών ροών για το αντίστοιχο έτος, ως βάση υπολογισμού της συνολικής αμοιβής των μετόχων. Στο πλαίσιο αυτό, η βάση υπολογισμού για την συνολική αμοιβή των μετόχων το 2021 θα λάβει υπόψη τις προβλέψεις των ελεύθερων ταμειακών ροών για το 2021.

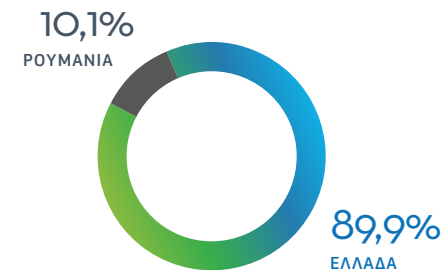
Σύμφωνα με την τρέχουσα πρόβλεψη για το 2021, οι ελεύθερες ταμειακές ροές θα διαμορφωθούν στα €480 εκατ. κατά προσέγγιση. Για το μέρος της αμοιβής των Μετόχων που αντιστοιχεί στο μέρισμα, το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ θα προτείνει στην Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή μερίσματος ποσού €0,68 (σε απόλυτο ποσό) ανά μετοχή ή συνολικού ποσού €312,9 εκατ.. Σημειώνεται ότι το ποσό των €0,68 (σε απόλυτο ποσό) ανά μετοχή αντιστοιχεί στις 460.208.620 μετοχές, στις οποίες διαιρείται

το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας μετά την ακύρωση των 9.965.956 ιδίων μετοχών με απόφαση της Έκτακτης Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων την 4η Δεκεμβρίου 2020.

Η ανάλυση των οικονομικών αποτελεσμάτων του Ομίλου ΟΤΕ παρουσιάζεται στα επόμενα κεφάλαια.

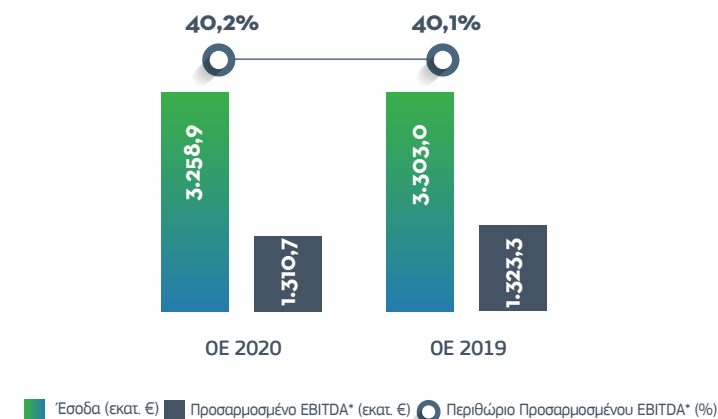
Η πλήρης οικονομική δραστηριότητα του Ομίλου για το έτος 2020 παρουσιάζεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020**.

Συμμετοχή στα Έσοδα 2020



	ΟΤΕ	COSMOTE	Άλλες δραστηριότητες στην Ελλάδα	Telekom Romania Mobile Communications
Έσοδα	€1.614,3 εκατ.	€1.100,3 εκατ.	€842,4 εκατ.	€350,4 εκατ.
EBITDA	€649,8 εκατ.	€456,6 εκατ.	€90,6 εκατ.	€38,4 εκατ.
Επενδύσεις CAPEX (συμπ. πληρωμών φάσματος)	€338,9 εκατ.	€251,4 εκατ.	€23,4 εκατ.	€54,1 εκατ.
Συνδρομητές	2.683.750 σταθερή τηλεφωνία	6.958.767 κινητή τηλεφωνία		3.643.320 κινητή τηλεφωνία
	2.145.485 ευρυζωνικές συνδέσεις, από τις οποίες 945.088 με οπτικές ίνες			
	575.282 συνδρομητές COSMOTE TV			
Προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL)	€715,9 εκατ.	€403,2 εκατ.	€76,6 εκατ.	€24,5 εκατ.

Οικονομικές Επιδόσεις Ομίλου ΟΤΕ (εκατ. €)



*Εξαιρουμένων των επιπτώσεων του κόστους που σχετίζεται με τα προγράμματα εθελουσίας εξόδου, τα άλλα έξοδα αναδιάρθρωσης και τις μη επαναλαμβανόμενες νομικές διαφορές.



2.1.2 Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2020	2019	2020	2019
ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ				
Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία				
Ενσώματα πάγια	2.060,6	2.341,3	1.250,3	1.278,9
Περιουσιακά στοιχεία με δικαίωμα χρήσης	362,1	418,6	235,5	270,4
Υπεραξία	376,6	376,6	-	-
Τηλεπικοινωνιακές άδειες	361,0	383,6	2,5	2,8
Λοιπά άυλα περιουσιακά στοιχεία	408,0	367,9	282,3	208,9
Συμμετοχές	0,1	0,1	3.083,8	3.319,4
Δάνεια σε ασφαλιστικά ταμεία	72,3	75,9	72,3	75,9
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	364,0	280,3	185,4	97,4
Κόστος συμβάσεων	24,6	42,9	5,5	4,5
Λοιπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	75,7	91,7	72,4	74,0
Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	4.105,0	4.378,9	5.190,0	5.332,2
Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία				
Αποθέματα	26,9	51,3	7,6	8,6
Πελάτες	433,1	592,5	250,4	282,3
Λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία	5,4	5,7	2,8	5,8
Συμβατικά περιουσιακά στοιχεία	28,7	37,8	0,4	1,4
Λοιπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	143,8	229,2	251,2	180,6
Δεσμευμένα ταμειακά διαθέσιμα	2,3	2,3	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα	516,2	1.058,3	105,5	560,6
Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	1.156,4	1.977,1	617,9	1.039,3
Περιουσιακά στοιχεία ομάδας στοιχείων κατεχόμενων προς πώληση	606,5	-	148,7	-
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	5.867,9	6.356,0	5.956,6	6.371,5
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ				
Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας				
Μετοχικό κεφάλαιο	1.330,6	1.358,2	1.330,6	1.358,2
Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	476,4	486,6	476,4	486,6
Ίδιες μετοχές	(132,2)	(110,3)	(132,2)	(110,3)
Τακτικό αποθεματικό	440,7	415,1	440,7	415,1
Συναλλαγματικές διαφορές και λοιπά αποθεματικά	(201,6)	(187,5)	(27,9)	(22,4)
Μεταβολές σε ποσοστά μη ελεγχουσών συμμετοχών	(3.314,1)	(3.314,1)	-	-
Υπόλοιπο κερδών εις νέο	3.396,0	3.404,0	1.171,6	1.027,4
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας	1.995,8	2.052,0	3.259,2	3.154,6



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2020	2019	2020	2019
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	144,0	131,1	-	-
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	2.139,8	2.183,1	3.259,2	3.154,6
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις				
Μακροπρόθεσμα δάνεια	974,8	996,4	894,1	892,5
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	145,7	186,7	120,1	152,3
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	109,2	121,4	109,2	121,4
Συμβατικές υποχρεώσεις	25,4	38,4	44,1	51,1
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	290,6	334,5	195,3	227,9
Αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις	9,8	16,6	-	-
Λοιπές μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	107,8	60,5	141,1	92,0
Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων	1.663,3	1.754,5	1.503,9	1.537,2
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις				
Προμηθευτές	719,8	936,0	371,5	425,0
Βραχυπρόθεσμα δάνεια	205,9	8,9	270,8	-
Βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων	23,1	707,5	-	743,8
Φόρος εισοδήματος	76,2	16,2	7,9	2,9
Συμβατικές υποχρεώσεις	121,8	134,6	74,3	72,1
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	61,2	62,9	44,8	42,3
Πρόβλεψη προγράμματος εθελουσίας αποχώρησης	178,9	139,3	178,9	139,3
Μερίσματα πληρωτέα	2,2	1,5	2,1	1,4
Λοιπές βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	364,5	411,5	243,2	252,9
Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων	1.753,6	2.418,4	1.193,5	1.679,7
Υποχρεώσεις ομάδας στοιχείων κατεχόμενων προς πώληση	311,2	-	-	-
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ	5.867,9	6.356,0	5.956,6	6.371,5

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2.1.3 Καταστάσεις Αποτελεσμάτων

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ, πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2020	2019	2020	2019
Κύκλος εργασιών				
Σταθερή τηλεφωνία				
Έσοδα λιανικής	938,1	935,6	938,2	936,1
Έσοδα χονδρικής	574,1	566,0	330,5	333,0
Λοιπά έσοδα	292,9	271,5	257,2	236,7
Σύνολο εσόδων σταθερής τηλεφωνίας	1.805,1	1.773,1	1.525,9	1.505,8
Κινητή τηλεφωνία				
Έσοδα υπηρεσιών	1.138,8	1.203,6	-	-
Έσοδα πώλησης συσκευών	229,6	231,7	22,9	34,0
Λοιπά έσοδα	18,9	22,3	-	-
Σύνολο εσόδων κινητής τηλεφωνίας	1.387,3	1.457,6	22,9	34,0
Λοιπά έσοδα	66,5	72,3	65,5	73,4
Σύνολο κύκλου εργασιών	3.258,9	3.303,0	1.614,3	1.613,2
Λοιπά λειτουργικά έσοδα	10,4	11,6	8,7	10,3
Λειτουργικά έξοδα				
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής	(437,9)	(447,6)	(82,8)	(94,8)
Πρόβλεψη για αναμενόμενες πιστωτικές ζημιές	(78,1)	(84,1)	(27,5)	(30,1)
Αποδοχές προσωπικού	(481,3)	(493,4)	(242,0)	(249,4)
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	(132,6)	(55,3)	(117,8)	(49,9)
Έξοδα εμπορικών προμηθειών	(77,8)	(76,8)	(24,2)	(23,9)
Κόστος εμπορευμάτων	(305,5)	(312,5)	(78,7)	(69,1)
Έξοδα συντήρησης και επισκευών	(68,7)	(61,5)	(36,5)	(36,1)
Έξοδα προώθησης	(63,5)	(65,7)	(21,2)	(20,7)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα, εκ των οποίων:	(459,3)	(456,5)	(342,5)	(341,9)
<i>Κόστη σχετιζόμενα με εγκαταστάσεις και μισθώσεις</i>	<i>(95,4)</i>	<i>(92,6)</i>	<i>(57,9)</i>	<i>(56,3)</i>
<i>Αμοιβές και υπηρεσίες τρίτων</i>	<i>(164,5)</i>	<i>(139,9)</i>	<i>(193,8)</i>	<i>(174,1)</i>
<i>Λοιποί φόροι και τέλη ρυθμιστικών αρχών</i>	<i>(64,2)</i>	<i>(62,2)</i>	<i>(23,2)</i>	<i>(23,2)</i>
<i>Κόστος κατασκευής δικτύου</i>	<i>(0,3)</i>	<i>(1,1)</i>	-	-
<i>Λοιπά λειτουργικά έξοδα</i>	<i>(134,9)</i>	<i>(160,7)</i>	<i>(67,6)</i>	<i>(88,3)</i>
Σύνολο λειτουργικών εξόδων πριν από αποσβέσεις και απομειώσεις	(2.104,7)	(2.053,4)	(973,2)	(915,9)
Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων	1.164,6	1.261,2	649,8	707,6
Αποσβέσεις και απομειώσεις	(833,2)	(804,5)	(363,0)	(365,5)
Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων	331,4	456,7	286,8	342,1
Έσοδα και έξοδα από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες				
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα	(56,2)	(92,8)	(47,6)	(75,8)
Πιστωτικοί τόκοι	1,7	2,8	2,2	5,3
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές	(3,6)	15,1	(1,0)	1,1
Έσοδα από μερίσματα	-	-	331,0	1.159,2
Κέρδη / (ζημιές) από συμμετοχές και λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία - Απομειώσεις	9,8	27,6	(90,4)	(725,4)
Συνολικά κέρδη / (ζημιές) από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες	(48,3)	(47,3)	194,2	364,4
Κέρδη προ φόρων	283,1	409,4	481,0	706,5



ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ, πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2020	2019	2020	2019
Φόρος εισοδήματος	(45,9)	(92,3)	31,1	(71,5)
Κέρδη χρήσης από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	237,2	37,6	512,1	635,0
Κέρδη / (ζημιές) από διακοπείσες δραστηριότητες	138,5	5,3	-	-
Κέρδη χρήσης	375,7	42,9	512,1	635,0
Κατανεμόμενα σε:				
Μετόχους της Εταιρείας	359,9	205,1	512,1	635,0
Από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	263,4	336,3	512,1	635,0
Από διακοπείσες δραστηριότητες	96,5	(131,2)	-	-
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	15,8	(162,2)	-	-
Κέρδη χρήσης	375,7	42,9	512,1	635,0
Κέρδη ανά μετοχή κατανεμόμενα σε μετόχους της Εταιρείας από συνεχιζόμενες δραστηριότητες				
Βασικά κέρδη ανά μετοχή	0,5659	0,7070	-	-
Απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή	0,5659	0,7070	-	-
Συνολικά βασικά κέρδη ανά μετοχή κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας	0,7732	0,4312	-	-

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2020	2019	2020	2019
Κέρδη χρήσης	375,7	42,9	512,1	635,0
Λοιπά συνολικά έσοδα				
Στοιχεία που δε θα ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων				
Αναλογιστικά κέρδη / (ζημιές)	(10,0)	(14,0)	(7,3)	(12,0)
Αναβαλλόμενοι φόροι επί των αναλογιστικών κερδών / (ζημιών)	2,3	3,4	1,8	2,9
Αναβαλλόμενοι φόροι επί των αναλογιστικών κερδών / (ζημιών) λόγω αλλαγής στο φορολογικό συντελεστή	-	(0,4)	-	(0,3)
Σύνολο στοιχείων που δε θα ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων	(7,7)	(11,0)	(5,5)	(9,4)
Στοιχεία που ενδέχεται να ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων				
Συναλλαγματικές διαφορές	(9,3)	(36,6)	-	-
Σύνολο στοιχείων που ενδέχεται να ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων	(9,3)	(36,6)	-	-
Ανακατάταξη αποθεματικού συναλλαγματικών διαφορών που αφορούν διαθεσίμες δραστηριότητες	-	(22,9)	-	-
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές) χρήσης	(17,0)	(70,5)	(5,5)	(9,4)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές) χρήσης	358,7	(27,6)	506,6	625,6
Κατανεμόμενα σε:				
Μετόχους της Εταιρείας	345,8	140,4	506,6	625,6
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	12,9	(168,0)	-	-
	358,7	(27,6)	506,6	625,6



ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2020	2019	2020	2019
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα κατανεμόμενα σε μετόχους της Εταιρείας προερχόμενα από:				
Συνεχιζόμενες δραστηριότητες	251,8	281,0	506,6	625,6
Διακοπείσες δραστηριότητες	94,0	(140,6)	-	-
	345,8	140,4	506,6	625,6

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 και λοιπά αποθεματικά	Μεταβολές σε ποσοστά μη ελεγχουσών συμμετοχών	Υπόλοιπο κερδών εις νέο	Σύνολο		
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2019	1.387,1	496,7	(108,5)	383,3	(122,8)	(3.314,1)	3.611,5	2.333,2	241,5	2.574,7
Επίδραση εφαρμογής του ΔΠΧΑ 16	-	-	-	-	-	-	(3,3)	(3,3)	-	(3,3)
Κέρδη / (ζημιές) χρήσης	-	-	-	-	-	-	205,1	205,1	(162,2)	42,9
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(64,7)	-	-	(64,7)	(5,8)	(70,5)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(64,7)	-	205,1	140,4	(168,0)	(27,6)
Ακύρωση ιδίων μετοχών	(28,9)	(10,4)	108,5	-	-	-	(69,2)	-	-	-
Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής	-	-	-	-	-	-	(58,6)	(58,6)	58,6	-
Καθαρή μεταβολή συμμετοχής σε θυγατρικές	-	-	-	-	-	-	(0,1)	(0,1)	(0,6)	(0,7)
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	-	(249,6)	(249,6)	(0,4)	(250,0)
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό	-	-	-	31,8	-	-	(31,8)	-	-	-
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(110,3)	-	-	-	-	(110,3)	-	(110,3)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	0,3	-	-	-	-	-	0,3	-	0,3
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2019	1.358,2	486,6	(110,3)	415,1	(187,5)	(3.314,1)	3.404,0	2.052,0	131,1	2.183,1
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2020	1.358,2	486,6	(110,3)	415,1	(187,5)	(3.314,1)	3.404,0	2.052,0	131,1	2.183,1
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	-	359,9	359,9	15,8	375,7
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(14,1)	-	-	(14,1)	(2,9)	(17,0)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(14,1)	-	359,9	345,8	12,9	358,7
Ακύρωση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	(27,6)	(10,0)	121,3	-	-	-	(83,7)	-	-	-
Διανομή μερισμάτων (Σημείωση 18)	-	-	-	-	-	-	(258,6)	(258,6)	-	(258,6)
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό (Σημείωση 17)	-	-	-	25,6	-	-	(25,6)	-	-	-
Απόκτηση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	-	-	(143,2)	-	-	-	-	(143,2)	-	(143,2)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,2)	-	-	-	-	-	(0,2)	-	(0,2)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2020	1.330,6	476,4	(132,2)	440,7	(201,6)	(3.314,1)	3.396,0	1.995,8	144,0	2.139,8

2.1.4 Κατάσταση μεταβολών ιδίων κεφαλαίων



ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	Μετοχικό κεφάλαιο	Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	Ίδιες μετοχές	Τακτικό αποθεματικό	Συναλλαγματικές διαφορές και λοιπά	Υπόλοιπο κερδών εις νέο	Σύνολο ιδίων κεφαλαίων
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2019	1.387,1	496,7	(108,5)	383,3	(13,0)	743,3	2.888,9
Επίδραση εφαρμογής του ΔΠΧΑ 16	-	-	-	-	-	(0,3)	(0,3)
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	635,0	635,0
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(9,4)	-	(9,4)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(9,4)	635,0	625,6
Ακύρωση ιδίων μετοχών	(28,9)	(10,4)	108,5	-	-	(69,2)	-
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό	-	-	-	31,8	-	(31,8)	-
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	(249,6)	(249,6)
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(110,3)	-	-	-	(110,3)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	0,3	-	-	-	-	0,3
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2019	1.358,2	486,6	(110,3)	415,1	(22,4)	1.027,4	3.154,6
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2020	1.358,2	486,6	(110,3)	415,1	(22,4)	1.027,4	3.154,6
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	512,1	512,1
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(5,5)	-	(5,5)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(5,5)	512,1	506,6
Ακύρωση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	(27,6)	(10,0)	121,3	-	-	(83,7)	-
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό (Σημείωση 17)	-	-	-	25,6	-	(25,6)	-
Διανομή μερισμάτων (Σημείωση 18)	-	-	-	-	-	(258,6)	(258,6)
Απόκτηση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	-	-	(143,2)	-	-	-	(143,2)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,2)	-	-	-	-	(0,2)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2020	1.330,6	476,4	(132,2)	440,7	(27,9)	1.171,6	3.259,2



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2.1.5 Κατάσταση Ταμειακών Ροών

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2020	2019	2020	2019
Ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες				
Κέρδη προ φόρων	283,1	409,4	481,0	706,5
Προσαρμογές για:				
Αποσβέσεις και απομειώσεις	833,2	804,5	363,0	365,5
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	132,6	55,3	117,8	49,9
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	3,0	4,7	1,7	3,8
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	1,3	5,1	1,3	5,1
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές	3,6	(15,1)	1,0	(1,1)
Πιστωτικοί τόκοι	(1,7)	(2,8)	(2,2)	(5,3)
Έσοδα από μερίσματα	-	-	(331,0)	(1.159,2)
(Κέρδη)/ζημιές από συμμετοχές και λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία-Απομειώσεις	(9,8)	(27,6)	90,4	725,4
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα	56,2	92,8	47,6	75,8
Προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίου κίνησης:				
Μείωση / (αύξηση) αποθεμάτων	10,2	21,1	1,0	2,9
Μείωση / (αύξηση) απαιτήσεων	54,5	16,4	35,1	(4,9)
(Μείωση) / αύξηση υποχρεώσεων (πλην δανεισμού)	51,3	(27,3)	(29,9)	(8,1)
Πλέον / (Μείον):				
Καταβολές προγραμμάτων εθελούσιας αποχώρησης	(109,1)	(58,7)	(94,7)	(54,2)
Καταβολές αποζημίωσης προσωπικού και λογαριασμού νεότητας, εκτός εισφορών εργαζομένων	(12,4)	(12,7)	(11,6)	(12,3)
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα καταβεβλημένα (πλην μισθώσεων)	(46,7)	(73,9)	(43,7)	(61,1)
Τόκοι μισθώσεων καταβεβλημένοι	(19,0)	(20,3)	(13,4)	(15,6)
Φόρος εισοδήματος καταβεβλημένος	(88,2)	(145,6)	(74,6)	(100,9)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες διακοπεισών δραστηριοτήτων	105,8	127,5	-	-
Καθαρές ταμειακές εισροές από λειτουργικές δραστηριότητες	1.247,9	1.152,8	538,8	512,2
Ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες				
Επιστροφή μετοχικού κεφαλαίου επενδυμένου σε θυγατρική	-	-	0,4	120,6
Συμμετοχή σε θυγατρική	-	(0,7)	(4,0)	(800,0)
Πώληση ή λήξη χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων	0,3	0,1	-	-
Αποπληρωμές εισπρακτέων δανείων	7,2	7,2	7,2	7,2
Χορηγηθέντα δάνεια σε θυγατρική	-	-	(6,0)	(270,0)
Αποπληρωμή χορηγηθέντων δανείων σε θυγατρική	-	-	6,2	270,0
Αγορά ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	(667,8)	(546,7)	(338,9)	(343,5)
Εισπράξεις από πώληση θυγατρικών / συμμετοχών	-	28,2	-	-
Κίνηση δεσμευμένων ταμειακών διαθεσίμων	(0,1)	0,5	-	-
Πιστωτικοί τόκοι εισπραχθέντες	1,7	2,0	2,2	4,6
Μερίσματα εισπραχθέντα	-	-	260,7	1.078,6
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες διακοπεισών δραστηριοτήτων	(71,4)	(121,2)	-	-
Καθαρές ταμειακές εισροές / (εκροές) από επενδυτικές δραστηριότητες	(730,1)	(630,6)	(72,2)	67,5
Ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες				
Απόκτηση ιδίων μετοχών	(142,3)	(110,3)	(142,3)	(110,3)
Εισπράξεις από χορηγούμενα και εκδοθέντα δάνεια	367,4	709,0	420,8	700,0



ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2020	2019	2020	2019
Εξοφλήσεις δανείων	(874,3)	(826,1)	(894,6)	(610,7)
Αποπληρωμή υποχρεώσεων από μισθώσεις	(63,5)	(68,1)	(47,7)	(42,0)
Μερίσματα πληρωθέντα σε μετόχους της Εταιρείας	(257,9)	(249,0)	(257,9)	(249,0)
Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες διακοπείσων δραστηριοτήτων	(13,2)	(9,6)	-	-
Καθαρές ταμειακές εκροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	(983,8)	(554,1)	(921,7)	(312,0)
Καθαρή αύξηση / (μείωση) ταμειακών διαθεσίμων και ταμειακών ισοδυνάμων	(466,0)	(31,9)	(455,1)	267,7
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης	1.058,3	1.084,7	560,6	292,9
Συναλλαγματικές διαφορές στα διαθέσιμα	(2,8)	(2,0)	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα της ομάδας στοιχείων κατεχόμενων προς πώληση	(73,3)	7,5	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα λήξης χρήσης	516,2	1.058,3	105,5	560,6

2.1.6 Διάθεση Οικονομικής Αξίας

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

'Άμεση οικονομική αξία το 2020 (σε εκατομμύρια ευρώ) όπου...

		Όμιλος ΟΤΕ	ΟΤΕ
ΠΑΡΑΧΘΕΝΤΑ	Συνολικά Έσοδα	3.258,9	1.614,3
	Λειτουργικά έξοδα*	1.490,8	613,4
	Μισθοί και παροχές εργαζομένων	613,9	359,8
ΚΑΤΑΝΕΜΗΘΕΝΤΑ	Μερίσματα που καταβάλλονται στους μετόχους της Εταιρείας	257,9	257,9
	Φόρος εισοδήματος καταβλημένος	88,2	74,6
	Κοινωνική Συνεισφορά	5,1	2,0
	ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΘΕΝΤΑ	803,0	306,6

€1.078,1 εκατ.

Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΣΕ ΦΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 2020

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

2. ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα



1^η Εταιρεία

ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΠΟΥ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΗΚΕ
ΩΣ ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ **"2021 WORLD'S
MOST ETHICAL COMPANIES"** ΑΠΟ ΤΟ
ETHISPHERE INSTITUTE

83%

ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ*
ΠΡΟΕΡΧΕΤΑΙ ΑΠΟ
ΕΓΧΩΡΙΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

*Ελλάδα



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



**ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ**



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

2.2.1 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων

Οι επιχειρηματικές δραστηριότητες υπόκεινται σε αβεβαιότητα λόγω εσωτερικών και εξωτερικών συμβάντων 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 διαχείρισης κινδύνων, το οποίο υποστηρίζει τις προσπάθειες διασφάλισης της εταιρικής επιτυχίας με βιώσιμο τρόπο, αποτελεί βασικό στοιχείο της εταιρικής διακυβέρνησης.

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, αξιολογούνται συστηματικά και

παρακολουθούνται οι εταιρικοί κίνδυνοι σε συνάρτηση με τα μέτρα για τον μετριασμό των επιπτώσεών τους και την υλοποίηση αυτών. Στο χαρτοφυλάκιο κινδύνων του Συστήματος RMS, περιλαμβάνονται οι στρατηγικοί, οικονομικοί, λειτουργικοί, ρυθμιστικοί και νομικοί κίνδυνοι καθώς και οι κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης. Όλοι οι εταιρικοί κίνδυνοι περιλαμβάνονται στο μπρώο εταιρικών κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ, το οποίο αποτελεί το κεντρικό αποθετήριο των κινδύνων που αντιμετωπίζει ο Όμιλος, και περιλαμβάνει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τον καθέναν. Σε αυτές συμπεριλαμβάνονται η περιγραφή του κινδύνου, οι μεταβολές της τρέχουσας περιόδου αναφοράς, τα ονόματα του/των ατόμου/ων που είναι υπεύθυνα για τη διαχείριση και τον μετριασμό των κινδύνων καθώς και τα μέτρα που λαμβάνονται για την μείωση των επιπτώσεών τους, το καθεστώς και τις προθεσμίες για την εφαρμογή τους. Τα σημαντικότερα επιτεύγματα για το 2020 περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Η μονάδα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (ERM) Ομίλου ΟΤΕ ήταν βασικός συνεργάτης της Deutsche Telekom για την ανάπτυξη και τη δοκιμή ενός νέου **Εργαλείου Διαχείρισης Κινδύνων (Corporater)**.



- Ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων από τις επιμέρους αξιολογήσεις κινδύνων (risk assessments) των επιχειρησιακών μονάδων της Εταιρείας στο **Μπρώο Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ**, οι οποίες διενεργήθηκαν με βάση μία κοινή μεθοδολογία διαχείρισης εταιρικών κινδύνων.
- Υποβολή τεσσάρων (4) **Εκθέσεων Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων** στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης

(Επιτροπή GRC) του Ομίλου ΟΤΕ. Οι εκθέσεις αναθεωρήθηκαν, αξιολογήθηκαν και στη συνέχεια υποβλήθηκαν στην Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ.

- Έγκριση της **ετήσιας αυτοαξιολόγησης** από την Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ, σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων που εφαρμόζεται στον ΟΤΕ, την COSMOTE και την Telekom Romania Mobile Communications.



ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ/ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



Πολιτική Διαχείρισης
Εταιρικών Κινδύνων και
Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ



Δήλωση Διάθεσης
Ανάληψης Κινδύνων
Ομίλου ΟΤΕ



Πολιτική Παροχών Ασφάλισης
Κινδύνου και Συνταξιοδοτικών
Προγραμμάτων Ομίλου ΟΤΕ



Διαδικασία Αξιολόγησης
Εταιρικών Κινδύνων
Ομίλου ΟΤΕ



Αποζημίωση από το Πρόγραμμα
Ασφάλισης κατά παντός κινδύνου
για τον ΟΤΕ και την COSMOTE



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2.2.2 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η συμμόρφωση ενός οργανισμού με τις ισχύουσες πρακτικές επιχειρηματικής πθικής και το κανονιστικό πλαίσιο αποτελεί ουσιώδη υποχρέωση για την υπεύθυνη λειτουργία του. Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη του απαιτούν την πλήρη συμμόρφωση του Ομίλου με την νομοθεσία και τους κανονισμούς, την επίδειξη μηδενικής ανοχής σε φαινόμενα απάτης, διαφθοράς, παράνομων δραστηριοτήτων και παραπτωμάτων καθώς επίσης να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι του συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ και δεν δρουν με ίδιο συμφέρον.

Η διασφάλιση της συμμόρφωσης αποτελεί βασική προτεραιότητα της εταιρείας καθώς αντανακλά τη σταθερή της δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος καθώς επίσης και του σεβασμού των κανόνων και των αρχών που διέπουν τη λειτουργία του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance

Management System - CMS), το οποίο επικεντρώνεται κυρίως σε μέτρα πρόληψης, αφορά τη συμμόρφωση όλων -τόσο των εργαζόμενων όσο και της Διοίκησης- με την ισχύουσα νομοθεσία, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις εσωτερικές Πολιτικές.

Για το σκοπό αυτόν, όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ υποχρεούνται, κατά την πρόσληψή τους και μετέπειτα, σε ετήσια βάση, να υπογράφουν χειρόγραφα ή ηλεκτρονικά ότι έχουν λάβει γνώση και συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ καθώς και με τις λοιπές Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Ο Κώδικας Δεοντολογίας ισχύει για όλες τις θυγατρικές του ΟΤΕ, οι οποίες τον έχουν υιοθετήσει μέσω των αρμόδιων οργάνων τους. Επ' αυτής της βάσης, οι προμηθευτές φέρουν συμβατική υποχρέωση να τηρούν τον Κώδικα Δεοντολογίας, τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος ή/και τρίτο μέρος (πελάτες, πωλητές, συνεργάτες κλπ.) μπορεί να αναφέρει (επώνυμα ή ανώνυμα) ζητήματα ανάρμοστης συμπεριφοράς ή να εκφράσει έναν προβληματισμό ή παράπονο σχετικά με πιθανές παραβιάσεις των εταιρικών Πολιτικών ή της ισχύουσας νομοθεσίας στα **κανάλια Επικοινωνίας για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης**. Σε αυτή την περίπτωση, διενεργείται έλεγχος βασιμότητας και, αν κριθεί αναγκαίο, διερεύνηση του περιστατικού παραβίασης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, και λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα, όποτε αυτό απαιτείται.

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση που εργαζόμενος της Εταιρείας εκδηλώσει παραβατική συμπεριφορά όσον αφορά τις εσωτερικές Πολιτικές του Ομίλου ΟΤΕ, επιβάλλεται πειθαρχικό πρόστιμο επί της αμοιβής του ή μείωση του ετήσιου bonus επίδοσης.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ (CMS)

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

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 19600:2014 για τα Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, για τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE και Telekom Romania Mobile Communications. Επιπλέον, το 2017, ο ΟΤΕ και η COSMOTE πιστοποιήθηκαν σύμφωνα με το πρότυπο Assurance Standard 980 για το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης κατά της Δωροδοκίας που εφαρμόζουν.

**1.135****νέοι εργαζόμενοι**

εκπαιδεύτηκαν το 2020 στο πλαίσιο των προγραμμάτων «Welcome on Board» και του αντίστοιχου προγράμματος της Εξυπηρέτησης Πελατών, τα οποία περιλαμβάνουν συγκεκριμένη ενότητα για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

133

εργαζόμενοι από τις επιχειρησιακές μονάδες Προμηθειών, Θησαυροφυλακίου/Οικονομικών, ICT και Πωλήσεων Εταιρικών Πελατών εκπαιδεύτηκαν σε θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς με χρήση ψηφιακής εφαρμογής για τη διδασκαλία.

4

ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις στις Θεμελιώδεις Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης και στο Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού (για ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS και COSMOTE E-value) καθώς και στα Ανθρώπινα Δικαιώματα και στην Ηθική Ηγεσία (για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα), με τη συμμετοχή στο πρόγραμμα Ηθικής Ηγεσίας να αγγίζει το 85,56%.

2

ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις στις Θεμελιώδεις Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης και στην Ηθική Ηγεσία ξεκίνησαν και βρίσκονται σε εξέλιξη στη Ρουμανία.

2

νέες ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τη Σύγκρουση Συμφερόντων αναπτύχθηκαν για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα και η υλοποίηση τους αναμένεται να ξεκινήσει το 2021.

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2020:

- Διεξαγωγή **Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης** καθώς και Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων του Ομίλου ΟΤΕ (βλ. «Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων»). Οι εκπρόσωποι των Chief Officers και Executive Directors που συμμετείχαν στην ανάλυση αντιπροσωπεύουν το 100% των επιχειρησιακών μονάδων (15 μονάδων). Οι κίνδυνοι που αξιολογήθηκαν περιελάμβαναν, μεταξύ άλλων: ενεργητική και παθητική δωροδοκία, παραβίαση της Πολιτικής Προμηθειών, κίνδυνοι που απορρέουν από επιχειρηματικούς συνεργάτες (τρίτα μέρη), υπεξαίρεση, κλοπή, απάτη, συγκρούσεις συμφερόντων, παραβίαση της νομοθεσίας κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, παραβιάσεις της αντιμοнопωλιακής νομοθεσίας, κατάχρηση προσωπικών δεδομένων κλπ. Η πανδημία ήταν μία από τις πτυχές που λήφθηκαν υπόψη κατά την αξιολόγηση. Ως αποτέλεσμα, συντάχθηκε το Πρόγραμμα Δράσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ για το 2021.
- **21 Αξιολογήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Συμμόρφωσης (CMS)** πραγματοποιήθηκαν στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.
- **> 6.500 εργαζόμενοι του Ομίλου συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης** (εκπαιδευτικά σεμινάρια για την καταπολέμηση της διαφθοράς (δια ζώσης και διαδικτυακά), εισαγωγικές εκπαιδεύσεις για νέους εργαζόμενους και ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις).
- Η διαδικασία που αφορά τις **Ετήσιες Δηλώσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, ήτοι τις Δηλώσεις 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 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 συμμόρφωσή τους με τις ισχύουσες διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών, με στόχο την έντιμη και σύννομη επαγγελματική συμπεριφορά.
- Υλοποιήθηκαν **ομιλικές καμπάνιες ψηφιακής επικοινωνίας** οι οποίες απευθύνονταν σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και **εστίασαν στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης όσον αφορά στην Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Απάτης καθώς και στα θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και τις Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς**. Οι τρεις πρώτες από τις παραπάνω καμπάνιες επικεντρώθηκαν στην προσέγγιση «μηδενικής ανοχής» (μηδενική ανοχή σε φαινόμενα απάτης/διαφθοράς και παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων).
- Ο ΟΤΕ έλαβε μέρος στη διαδικασία αξιολόγησης για το βραβείο «World's Most



ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2020

- **Αναφορικά με θέματα απάτης και σοβαρές παραβιάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ από εργαζόμενους:**
 - σε 4 περιπτώσεις επιβλήθηκε καταγγελία της σύμβασης των εργαζόμενων Ομίλου ΟΤΕ,
 - σε 4 περιπτώσεις επιβλήθηκαν τελεσίδικες πειθαρχικές κυρώσεις με βάση την απόφαση των αντίστοιχων πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων πειθαρχικών οργάνων.
- **Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς όσον αφορά σε συμβάσεις με εταίρους που να είχαν ως αποτέλεσμα την ακύρωση της σύμβασης ή τη μη ανανέωση αυτής.**
- **Υπήρξε 1 περιστατικό που αφορά προμηθευτή της Telekom Romania Mobile Communications το οποίο είχε ως αποτέλεσμα την εξαίρεσή του από τις διαγωνιστικές διαδικασίες του 2020.** Το περιστατικό αφορά δικαστική έρευνα σε βάρος του προμηθευτή η οποία διεξάγεται από τις Εισαγγελικές αρχές. Η έρευνα βρίσκεται σε εξέλιξη και επί του παρόντος δεν έχει εκδοθεί απόφαση σχετικά με τα αδικήματα.
- **Δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις από τις δικαστικές αρχές, για θέματα διαφθοράς σε βάρος του Ομίλου ΟΤΕ ή των εργαζόμενων του, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους.**
- **Δεν επιβλήθηκε στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική ποινή (π.χ. σύσταση), για θέματα διαφθοράς ή απάτης (συμπεριλαμβανομένης της φοροδιαφυγής και της παραποίησης της χρηματοοικονομικής έκθεσης).**

Ethical Companies» του Ethisphere Institute όπου διακρίθηκε παγκοσμίως με την ένταξη του στη λίστα **World's Most Ethical Companies για το 2021**. Ο ΟΤΕ είναι η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα που πετυχαίνει τέτοια διάκριση και μία από τις λίγες σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το βραβείο «World's Most Ethical Companies» αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα προγράμματα αναγνώρισης και επιβράβευσης σε εταιρικό επίπεδο όσον αφορά στην εταιρική διακυβέρνηση και στη δέσμευση για την προώθηση της επιχειρηματικής ηθικής παγκοσμίως.


- Τα μέλη της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ συμμετείχαν στο συνέδριο «**2020 Anti-Fraud Tech Fair**» που διοργανώθηκε από την **ACFE Greece** στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Εβδομάδας Ευαισθητοποίησης για την Απάτη (15-21.11.2020) και στο **τρίτο Συνέδριο του Συνδέσμου Επαγγελματιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ελλάδος (ΣΕΚΑΣΕ) με τίτλο: «Αξιολόγηση και διαχείριση του κινδύνου μη συμμόρφωσης»** που πραγματοποιήθηκε στις 02.10.2020.
- Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης όλων των μεγάλων (με βάση το ύψος προμήθειας) προμηθευτών, σχετικά με τις Αρχές του Ομίλου ΟΤΕ, το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τους σχετικούς με τους προμηθευτές Κώδικες καθώς και τη συμβατική τους υποχρέωση να τηρούν τις παραπάνω αρχές, κατά την συνεργασία τους με τον Όμιλο.
- Τέσσερις (4) **Εκθέσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, παρουσιάστηκαν στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης (Επιτροπή GRC) του Ομίλου ΟΤΕ. Οι εκθέσεις αναθεωρήθηκαν, αξιολογήθηκαν και στη συνέχεια υποβλήθηκαν στην Επιτροπή Ελέγχου και στο 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.

- Οι ακόλουθες Αρχές/Πολιτικές εταιρικής δεοντολογίας και κανονιστικής συμμόρφωσης τροποποιήθηκαν σε επίπεδο Ομίλου:
 - Οι Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς Ομίλου ΟΤΕ (Guiding Principles)
 - Η Πολιτική Εκδηλώσεων Ομίλου ΟΤΕ

Οι επικαιροποιημένες Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς Ομίλου ΟΤΕ έχουν ενσωματωθεί στην Πολιτική Αξιολόγησης Απόδοσης και Ανάπτυξης Εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ και στο Έντυπο Ετήσιας Αξιολόγησης Εργαζομένων. Ειδικότερα, η Αρχή «Συμπεριφέρομαι με Σεβασμό και Ακεραιότητα» είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τις βασικές αξίες της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και, σύμφωνα με τις αντίστοιχες κατευθυντήριες οδηγίες, οι εργαζόμενοι του Ομίλου οφείλουν να επιδιώκουν την εξασφάλιση της επιτυχίας χωρίς να διακυβεύονται οι αρχές του σεβασμού και της ακεραιότητας, και με τη δράση τους να προάγουν την περαιτέρω ανάπτυξη μιας ανοιχτής κουλτούρας συνεργασίας και επιβράβευσης.

Η αποτελεσματικότητα και η επάρκεια των ανωτέρω Συστημάτων (RMS και CMS) παρακολουθούνται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, την Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο.

-  Περισσότερες πληροφορίες για τα Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων παρουσιάζονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2020**



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1.623

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ

ελήφθησαν στα σχετικά κανάλια επικοινωνίας για συμμόρφωση το 2020

31

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ

11

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΑ ΜΕΡΗ

1.581

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΕΧΝΙΚΑ/ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

8

ΜΗ ΒΑΣΙΜΑ

17

ΒΑΣΙΜΑ

6

ΥΠΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Εγκρίθηκαν κατάλληλα μέτρα ανά περίπτωση (αυστηρή προειδοποίηση, απομάκρυνση από θέσεις ευθύνης, τερματισμός της σύμβασης εργασίας, υποβολή δήλωσης συγκρούσεων συμφερόντων, δημιουργία / εφαρμογή νέων ελέγχων ή αναθεώρηση



Κώδικας Δεοντολογίας

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 ισχύων Κώδικας Δεοντολογίας, ο οποίος επικαιροποιήθηκε το 2017, είναι ο οδηγός της εταιρικής κουλτούρας του Ομίλου και αντανακλά τις κοινές αξίες και τους κανόνες συμπεριφοράς που εφαρμόζονται στον εργασιακό χώρο και στις επιχειρηματικές σχέσεις. Η ακεραιότητα, το ήθος και η ατομική ευθύνη αποτελούν αδιαμφισβήτητες προτεραιότητες όλων των ομάδων του Ομίλου.



Το 2020, πραγματοποιήθηκε σειρά δράσεων, όπως εκπαιδευτικά σεμινάρια και καμπάνιες επικοινωνίας που απευθύνονταν στους εργαζόμενους, προκειμένου να ενισχύσουν την κατανόηση και να διευκολύνουν την ορθή εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας.

Ακόμα, ο Όμιλος διαθέτει ειδικά κανάλια επικοινωνίας για τις παρακάτω διαδικασίες: α) «Ask-me» για την παροχή υποστήριξης σε θέματα σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις Πολιτικές/Διαδικασίες Κανονιστικής Συμμόρφωσης και β) «Tell me/Whistleblowing» για την υποβολή παραπόνων/καταγγελιών σχετικά με ενδεχόμενες παραβιάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας, των Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης και της ισχύουσας νομοθεσίας.

Το 2020, 8.899 εργαζόμενοι (92.5%) υπέβαλαν τις ετήσιες Δηλώσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης, αναγνωρίζοντας κατά αυτόν τον τρόπο την ισχύ του Κώδικα Δεοντολογίας, ενώ ταυτόχρονα υλοποιήθηκαν 8 εκπαιδεύσεις για τους εργαζόμενους (e-learning, ηλεκτρονική/δια ζώσης διδασκαλία) σχετικά με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας. Επιπλέον, 3.944 εργαζόμενοι (62.56%) εκπαιδεύτηκαν αναφορικά με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ. Ακόμη, όλοι οι νέοι εργαζόμενοι (100%) ενημερώνονται σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας επίσης.

91%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ*

αναφέρει ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας αποτελεί την βάση για οποιαδήποτε δραστηριότητά τους στο πλαίσιο της καθημερινής τους εργασίας.

* Αφορά εργαζόμενους ΟΤΕ/COSMOTE που συμμετείχαν στην Έρευνα Στιγμής που διεξήχθη τον Μάιο του 2020.

81%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ*

αναφέρει ότι οι άμεσοι προϊστάμενοι τους χαρακτηρίζονται από συνέπεια λόγων και έργων.

15%

ΑΥΞΗΣΗ

των ερωτημάτων που υποβάλλονται μέσω της διαδικασίας «Ask-me» και αφορούν θέματα που εμπίπτουν στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ. Ως αποτέλεσμα, δόθηκαν οδηγίες που ενισχύουν την κουλτούρα κανονιστικής συμμόρφωσης του Ομίλου και οδηγούν στη μείωση των αντίστοιχων κινδύνων (π.χ σύγκρουση συμφερόντων, ενεργητική και παθητική δωροδοκία).

70%

ΜΕΙΩΣΗ

το 2020, σε σύγκριση με το 2019, των βάσιμων παραπόνων/καταγγελιών που υποβάλλονται στα αντίστοιχα κανάλια επικοινωνίας για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σχετικά με κανόνες και Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Βασικοί Στόχοι

16.5 Ουσιαστική μείωση κάθε μορφής διαφθοράς και δωροδοκίας



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί έναν πραγματικά υπεύθυνο ανταγωνισμό, όσον αφορά στην προστασία των καταναλωτών. Συμμορφώνεται με τους νόμους του ελεύθερου ανταγωνισμού και εφαρμόζει διαφανείς επιχειρηματικές πρακτικές.

Ο Όμιλος συμμορφώνεται απόλυτα με όλους τους εθνικούς και ευρωπαϊκούς κανονισμούς για τις τηλεπικοινωνίες, τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων και περιεχομένου στην Ελλάδα και στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται. Επίσης, δεσμεύεται να συνεργάζεται με κυβερνήσεις, εθνικούς οργανισμούς, αρχές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να διαμορφωθεί ένα ρυθμιστικό πλαίσιο που προωθεί τον ανταγωνισμό και παράλληλα συμβάλλει στη συνολική κοινωνική ευημερία.

Ο Όμιλος ΟΤΕ 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 των εταιρειών και των εργαζόμενων τους, όσον αφορά στη συμμόρφωσή τους με τη σχετική νομοθεσία για τη ρύθμιση των κανόνων ελεύθερου ανταγωνισμού.

Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Η παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπόκειται σε εθνικούς νόμους και κανονισμούς, σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου. Τον Σεπτέμβριο του 2020, δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο νόμος 4727/2020, ενσωματώνοντας στο ελληνικό δίκαιο τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972). Ο νέος νόμος επικαιροποιεί το πλαίσιο παροχής προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Κατά συνέπεια, 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.

Ο ΟΤΕ, σύμφωνα με τις σχετικές αποφάσεις της Ελληνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), που εκδόθηκαν στα τέλη Δεκεμβρίου 2016, εξακολουθεί να κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά και υπόκειται σε κανονιστικές υποχρεώσεις αναφορικά με την χονδρική παροχή τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (αγορά 3α/2014) και τη χονδρική παροχή κεντρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης (αγορά 3 β/2014). Παρότι η αγορά λιανικής για την πρόσβαση στο σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο μέσω

PSTN, ISDN BRA, διαχειρίσιμη μέσω VoIP και ISDN PRA (αγορά 1/2007) έχει απελευθερωθεί και ο ΟΤΕ δεν κατέχει Σημαντική Ισχύ σε αυτή, οι τιμές λιανικής του ΟΤΕ συνεχίζουν να ελέγχονται από την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της ρύθμισης των αγορών χονδρικής. Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι πρέπει να ανακληθεί ο εκ των προτέρων τιμολογιακός έλεγχος των υπηρεσιών λιανικής προκειμένου να αποφευχθεί η στρέβλωση της δυναμικής της αγοράς και του ανταγωνισμού στη λιανική αγορά.

Τον Νοέμβριο του 2020, η ΕΕΤΤ ανακοίνωσε την Απόφασή της σχετικά για την εκκίνηση κλήσεων στην αγορά σταθερής (M2/2007) και για τον τερματισμό κλήσεων χονδρικής σε μεμονωμένα δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα σταθερής (M1/2014). Με βάση την Απόφαση, απελευθερώνεται η αγορά για την εκκίνηση κλήσεων, ενώ θα εξακολουθήσουν να ισχύουν τα διορθωτικά μέτρα για τον τερματισμό κλήσεων χονδρικής. Επιπλέον, τον Μάιο 2020 η ΕΕΤΤ δημοσίευσε την τελική της Απόφαση σχετικά με τις αγορές μισθωμένων γραμμών χονδρικής και λιανικής. Με βάση την Απόφαση, διατηρείται η ρύθμιση της αγοράς χονδρικής πρόσβασης υψηλής ποιότητας (M4 /2014) και της αγοράς ζευκτικών τμημάτων μισθωμένων γραμμών χονδρικής (M14/2003), ενώ παράλληλα απελευθερώνεται η αγορά μισθωμένων γραμμών λιανικής (M7/2003).

Τον Δεκέμβριο του 2020, δημοσιεύτηκε η νέα Σύσταση της ΕΕΤΤ αναφορικά με σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση. Η επικαιροποιημένη Σύσταση ορίζει δύο αγορές συνδεσιμότητας χονδρικής, την αγορά χονδρικής τοπικής πρόσβασης και την αγορά χονδρικής πρόσβασης σε αποκλειστική συνδεσιμότητα.

Επιπρόσθετα, επίσης τον Δεκέμβριο του 2020, δημοσιεύθηκε ένας Κανονισμός που ορίζει ενιαία μέγιστα τέλη τερματισμού φωνητικών κλήσεων σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα οποία οι πάροχοι τηλεφωνίας επιτρέπεται να χρεώνουν ο ένας τον άλλον για υπηρεσίες τερματισμού κινητής και σταθερής τηλεφωνίας αντίστοιχα.

Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς

Οι νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών είναι κρίσιμες για τη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, την κοινωνική ευημερία και τη βιωσιμότητα. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε forum, ενώσεις και πρωτοβουλίες, τόσο σε εθνικό όσο και σε κοινοτικό επίπεδο, προκειμένου να ενισχυθεί ο υπεύθυνος ανταγωνισμός, η αυτορρύθμιση και η συνεργασία στον τομέα της κοινωνικής πρόνοιας.



ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ 2020

	ΟΤΕ	COSMOTE	TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS
Αριθμός προστίμων	0	1	8
Αριθμός εφέσεων	0	1	1
Αριθμός μη χρηματικών ποινών	0	0	1
Κόστος προστίμων (€)	0	90.000	170.557

*Πληροφορίες σχετικά με την εξέλιξη προηγούμενων σημαντικών υποθέσεων περιλαμβάνονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση**.*

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, τη δημιουργία ενός θετικού περιβάλλοντος και την εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης. Οι θέσεις του Ομίλου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και η εμπορική, χρηματοοικονομική και κανονιστική του στρατηγική, κοινοποιούνται στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Νομική Σύμβουλος - Chief Officer Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τη διαμόρφωση της στρατηγικής για τη διασφάλιση ενός δίκαιου ρυθμιστικού περιβάλλοντος.

Ο ΟΤΕ έχει καταχωρηθεί στο Μητρώο Διαφάνειας της ΕΕ και ως εκ τούτου δεσμεύεται ως προς τη συμμόρφωσή του με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Μητρώου.

Οι πιο σημαντικές σχετικές συμμετοχές των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ για το 2020 παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2.2.3 Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων



Το 2018, 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.

Η ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη διαχείριση θεμάτων που άπτονται των ανθρωπίνων δικαιωμάτων βασίζεται στις Αξίες και τις Κατευθυντήριες Αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και ευθυγραμμίζεται με την προσέγγιση του Ομίλου Deutsche Telekom.

Επίσης, ο **Κώδικας Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ** περιλαμβάνει βασικούς κανόνες συμπεριφοράς, αρχές και αξίες, όπως η ισότητα, ο σεβασμός της διαφορετικότητας, η εμπιστοσύνη, η αξιοπιστία, η ακεραιότητα, η ηθική, η διαφάνεια, η προσωπική ευθύνη. Αυτοί οι κανόνες καθιερώνουν ένα πρότυπο λειτουργίας και οδηγούν στην υιοθέτηση μιας κοινής «εταιρικής κουλτούρας».

Μεταξύ άλλων, ο Όμιλος:

- Σέβεται το δικαίωμα στην ελευθερία της έκφρασης.
- Προστατεύει την εμπιστευτικότητα των δεδομένων.
- Λειτουργεί σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο (βλ. **Ενότητα Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων**).

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στα δικαιώματα των εργαζομένων, στην ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και στις συλλογικές διαπραγματεύσεις, στην ποικιλομορφία και στις ίσες ευκαιρίες (βλ. ενότητα **Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών**). Ο Όμιλος δηλώνει ότι τάσσεται υπέρ της

απαγόρευσης όλων των μορφών καταναγκαστικής και της παιδικής εργασίας.

Προκειμένου να εξασφαλίσει την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εκτός των ορίων λειτουργίας του, ο Όμιλος ΟΤΕ καλεί τους προμηθευτές του να σέβονται και να διασφαλίζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα, με την ενσωμάτωση σχετικών διατάξεων στις συμβάσεις που συνάπτουν με τον Όμιλο. Επιπλέον, η Deutsche Telekom συμμετέχει στην **Πρωτοβουλία CFSI** (Conflict-Free Sourcing Initiative), για να αποτρέψει τη χρήση ορυκτών από εμπόλεμες περιοχές.

Το 2018, ο Όμιλος ενίσχυσε τις προσπάθειές του αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας ένα Σχέδιο Δράσης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Η Ανάλυση Κινδύνου 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 το τέταρτο τρίμηνο του 2018 και ολοκληρώθηκε με επιτυχία το 2019 για όλες τις Εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Οι τομείς/επιχειρηματικές δραστηριότητες που

υποβλήθηκαν σε ανάλυση είναι οι ακόλουθοι: 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 και Υγεία και Ασφάλεια των Πελατών. Η διεξαγωγή της Ανάλυσης Κινδύνου και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα θα επαναληφθεί το 2021.

Το 2020, στο πλαίσιο της Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων του Ομίλου ΟΤΕ, τα ενδιαφερόμενα μέρη ανέδειξαν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα ως σημαντικό θέμα, αναγνωρίζοντας ότι η ευθύνη για τον σεβασμό και την προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων πρέπει να ενσταλαχτεί στους στρατηγικούς στόχους και τις προσπάθειες του Ομίλου. Παρακάτω, αναφέρονται παραδείγματα θεμάτων που άπτονται των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τα οποία εξετάστηκαν κατά την Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων εντός της εταιρείας και την εφοδιαστικής της αλυσίδας: Απαγόρευση των διακρίσεων, Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις, Παιδική Εργασία, Αναγκαστική ή Υποχρεωτική Εργασία, ευαισθητοποίηση του Προσωπικού Ασφαλείας σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων,

ευαισθητοποίηση των Εργαζομένων σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων και Ορυκτών από Εμπόλεμες Περιοχές.

Όλες οι Εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ επιβεβαίωσαν τη συμμόρφωση τους με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Κοινωνικών Αρχών μετά την υπογραφή των αντίστοιχων Ετήσιων Δηλώσεων. Τη φετινή χρονιά, έγινε ιδιαίτερη μνεία στην προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων και στα μέτρα που υιοθέτησε κάθε Εταιρεία του Ομίλου ΟΤΕ.

Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ έχει οριστεί ως υπεύθυνος για τη διαχείριση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Οποιαδήποτε ερωτήματα σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα ή καταγγελίες/παράπονα υποβάλλονται στα υφιστάμενα κανάλια Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Για οποιαδήποτε άλλα θέματα που σχετίζονται με τον Κώδικα, διατίθεται επίσης το κανάλι επικοινωνίας humanrights@ote.gr. Κινούμενη προς την ίδια κατεύθυνση, η Πολιτική Βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ αναφέρεται σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Κοινωνικών Αρχών.

Σχετική **ιστοσελίδα**

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΑΝΟΧΗ

Για την Παγκόσμια Ημέρα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, πραγματοποιήθηκε εσωτερική καμπάνια ενημέρωσης επικεντρωμένη στη Μηδενική Ανοχή σε Φαινόμενα Παραβίασης των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και στον Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

1.268

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

(με βάση την αναφορά στον αντίστοιχο Πίνακα σχετικά με τις Εκπαιδεύσεις στην ενότητα Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης) συμμετείχαν στις εκπαιδεύσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης (πρόγραμμα «Welcome on Board», πρόγραμμα «Εξυπηρέτησης Πελατών» και διαδικτυακές εκπαιδεύσεις) και καταρτίστηκαν σε θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, δεδομένου ότι ο Κώδικας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών και οι Πολιτικές που αφορούν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα συμπεριλαμβάνονται στο εκπαιδευτικό υλικό Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

825

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

συμμετείχαν σε ηλεκτρονική εκπαίδευση ειδικά για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, η οποία πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά σε επίπεδο Ομίλου τον Δεκέμβριο του 2020. Η ηλεκτρονική εκπαίδευση αναμένεται να συνεχιστεί και το 2021, με στόχο τη συμμετοχή 5.905 εργαζόμενων.

621

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

υποβλήθηκαν μέσω της διαδικασίας «Ask Me». Τα ερωτήματα αφορούσαν, μεταξύ άλλων, εγκρίσεις χορηγιών/δωρεών, συγκρούσεις συμφερόντων, δευτερεύουσα απασχόληση και αποδοχή/προσφορά παροχών. Κανένα από τα ερωτήματα δεν αφορούσε ζητήματα διακρίσεων.

105

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ «TELL ME».

Ενδεικτικά, τρεις (3) καταγγελίες αφορούσαν ισχυρισμούς περί ανάρμοστης συμπεριφοράς. Κατόπιν σχετικής διερεύνησης από το γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ, εφαρμόστηκαν οι κατάλληλες διαδικασίες.

100%

ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ/ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

που ολοκληρώθηκαν το 2020 περιλάμβαναν ρήτρα για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών. Οι παραπάνω συμφωνίες αναγνωρίστηκαν ως σημαντικές λόγω του ποσού και του στόχου των συμβάσεων που συνδέονται με κρίσιμες εταιρικές λειτουργίες, με την εξυπηρέτηση στρατηγικών στόχων καθώς και με την υγεία και ασφάλεια των εργαζόμενων των εταιρειών του Ομίλου.



ΚΑΤΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

ΔΕΝ ΥΠΗΡΞΑΝ ΚΑΤΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

από δικαστικές αρχές, σχετικά με οποιαδήποτε διάκριση στο χώρο εργασίας. Επιπλέον, δεν επιβλήθηκε χρηματική ή μη χρηματική ποινή σε σχέση με θέματα παραβίασης των ανθρώπινων δικαιωμάτων.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2.2.4 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

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

Πολιτική Προμηθειών

Οι εταιρείες του Ομίλου ακολουθούν την Πολιτική Προμηθειών που καθορίζει όλους τους όρους και τους κανόνες βάσει των οποίων πραγματοποιούνται οι προμήθειες προϊόντων, υλικών/εξοπλισμού, υπηρεσιών ή έργων. Οι βασικοί στόχοι της Πολιτικής Προμηθειών είναι:

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

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

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έχουν ως στόχο την έγκαιρη εξόφληση των προμηθευτών τους, όπως ορίζεται στις συμβάσεις που συνάπτονται. Για το 2020, 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 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.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, διαθέτει βάση προμηθευτών (Μητρώο Προμηθευτών) η οποία έχει ανανεωθεί. Το 2020, η συγκεκριμένη βάση για τον ΟΤΕ περιλάμβανε 1.073 συναλλασσόμενους προμηθευτές, 543 για την COSMOTE, 158 για τον GERMANO και 245 για την Telekom Romania Mobile Communications. Στη βάση προμηθευτών καταγράφονται τόσο πολυεθνικές, όσο και εγχώριες τοπικές εταιρείες, για την αγορά υλικών και εξοπλισμού ή την παροχή/μίσθωση υπηρεσιών. Όλοι οι υφιστάμενοι και υποψήφιοι προμηθευτές που επιθυμούν να συνεργαστούν με τον Όμιλο ΟΤΕ για την προμήθεια υλικών/υπηρεσιών οφείλουν 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 μπορούν να προστεθούν σε κάθε προκήρυξη προμηθειών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που απαιτούνται και ορίζονται από την επιχειρησιακή μονάδα που ξεκινά τη διαδικασία προμήθειας. Όλοι οι υποψήφιοι προμηθευτές καλούνται να δηλώσουν



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19 ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Λόγω της πανδημίας COVID-19, παρουσιάστηκαν διαταραχές ήσσονος σημασίας στην αλυσίδα εφοδιασμού συσκευών/εξοπλισμού.

Διενεργήθηκαν αξιολογήσεις κινδύνου εστιάζοντας σε ενδεχόμενες ελλείψεις αποθεμάτων. Για λόγους επιχειρησιακής συνέχειας, ο Όμιλος προχώρησε στην κατάρτιση σχεδίων ετοιμότητας, στην εφαρμογή πρόσθετων μέτρων για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας των προϊόντων και στην αντιστοίχη ενημέρωση των προμηθευτών. Σημειώθηκε αύξηση των αποθεμάτων στα αγαθά ζωτικής σημασίας, η παραγωγή των οποίων επηρεάστηκε από την πανδημία. Αναπτύχθηκε πολιτική Διπλών Πηγών

Εφοδιασμού για τη διασφάλιση των αγαθών ζωτικής σημασίας.

Όσον αφορά στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τους εργαζόμενους, εφαρμόστηκαν πρόσθετα σημεία ελέγχου προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωση των προμηθευτών με τα μέτρα προστασίας κατά του COVID-19 (χρήση μάσκα στις εγκαταστάσεις, τήρηση αποστάσεων κλπ.).

Νέοι προμηθευτές εντάχθηκαν άμεσα στο δυναμικό προμήθειας για να καλυφθεί η υψηλή ζήτηση σε κατηγορίες προϊόντων εξοπλισμού πρόληψης κατά του COVID-19, όπως μάσκες, γάντια και αντισηπτικά τζελ.

*Κάποιοι προμηθευτές είναι κοινοί για ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS και προσμετρώνται χωριστά για κάθε εταιρεία.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

ΠΕΛΑΤΕΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ότι συμφωνούν ρητά με τον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου ΟΤΕ**, ο οποίος αντανακλά την πρόθεση των εταιρειών του Ομίλου να συνεργαστούν με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνους προμηθευτές. Η πρόθεση αυτή ενισχύεται από τον **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου ΟΤΕ**.

Τα νομιμοποιητικά έγγραφα των υποψήφιων προμηθευτών ελέγχονται κατά τη διάρκεια της προμηθευτικής διαδικασίας και πριν την υπογραφή της σύμβασης προκειμένου να εξακριβωθεί 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 στην υγεία και ασφάλεια, στη συμμόρφωση με τη περιβαλλοντική νομοθεσία στην καταπολέμηση της διαφθοράς, στην ασφάλεια και στην εμπιστευτικότητα 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 Ομίλου ΟΤΕ**.

Όλα τα παραπάνω είναι υποχρεωτικά για τη συνεργασία με τον Όμιλο.

ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ



1.463

ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ.

100%

ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΜΕ ΑΞΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΝΩ ΤΩΝ €50.000 ΓΙΑ ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS ΚΑΙ COSMOTE-VALUE, ΚΑΙ ΑΝΩ ΤΩΝ €10.000 ΓΙΑ ΤΗΝ TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS, ΕΛΕΓΧΘΗΚΑΝ, ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΕΙΧΑΝ ΗΔΗ ΕΛΕΓΧΘΕΙ ΤΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ 2 ΕΤΗ

100%

ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΥΨΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

ΠΟΣΟΣΤΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΑΠΟ ΕΓΧΩΡΙΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΛΛΑΔΑ

83%



ΡΟΥΜΑΝΙΑ

89%

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 2020, η επιλογή των προμηθευτών που αξιολογήθηκαν έγινε με βάση το σύνολο των παραγγελιών που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2018 - 30/9/2019, για λογαριασμό των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, Rural North, Rural South, COSMOTE e-Value A.E., e-Value Ltd, e-Value International και Telekom Romania Mobile Communications.

Η αξιολόγηση προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ περιλάμβανε:

- Όλους τους προμηθευτές με παραγγελίες αξίας μεγαλύτερης των 2 εκατομμυρίων ευρώ (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 άνω των €500.000.
- Όλους τους προμηθευτές προϊόντων/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.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

- Οι προμήθειες διεξάγονται σύμφωνα με την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου ΟΤΕ.
- Οι προμηθευτές συμμορφώνονται με τους Κώδικες Δεοντολογίας του Προμηθευτή (ρήτρα στις συμβάσεις).
- Αξιολόγηση νέων προμηθευτών / προτάσεων (κριτήρια επιλογής προμηθευτή) συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου ακεραιότητας).
- Ενσωμάτωση στις συμβάσεις των προμηθευτών ρητών για την υγεία και την ασφάλεια, την καταπολέμηση της διαφθοράς, την πολιτική ασφάλειας και την εμπιστευτικότητα.
- Ταξινόμηση προμηθευτών βάσει ποσοτικών αποτελεσμάτων αξιολόγησης.
- Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης στη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ.



- Αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης των σημαντικών προμηθευτών βάσει εταιρικών κριτηρίων / KPIs που έχουν τεθεί από τη διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ.
- Αυτοαξιολόγηση της επίδοσης των σημαντικών προμηθευτών σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω συμπλήρωσης κατάλληλου ερωτηματολογίου.

- Καθορισμός πλάνων για την βελτίωση των «αδύναμων» προμηθευτών.
- Παρακολούθηση των δράσεων και των αποτελεσμάτων.
- Επικοινωνία των αποκλεισθέντων προμηθευτών στον Όμιλο.

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Περιλαμβάνει ερωτήσεις που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα, τη βιώσιμη ανάπτυξη, την απασχόληση, τα ανθρώπινα δικαιώματα, το περιβάλλον, την υγεία και την ασφάλεια, την ποιότητα και την επιχειρησιακή συνέχεια. Οι ερωτήσεις αφορούν την επίδοση τόσο των προμηθευτών του Ομίλου όσο και των προμηθευτών και υπεργολάβων τους.

Κατηγοριοποίηση και Ανάπτυξη Προμηθευτών

Η βαθμολόγηση των προμηθευτών από τις οργανωτικές μονάδες των εταιρειών του Ομίλου

ΟΤΕ που εμπλέκονται στην διαδικασία, καθώς και τα ερωτηματολόγια αυτοαξιολόγησης που συμπληρώθηκαν από τους προμηθευτές, τροφοδοτούν το Σύστημα Αξιολόγησης Προμηθευτών, προκειμένου να προκύψει μια ποσοτικοποιημένη επίδοση για κάθε προμηθευτή. Η επίδοση κάθε προμηθευτή σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης αντιστοιχεί στο 10% της συνολικής του βαθμολογίας. Τα αποτελέσματα της κατάταξης των προμηθευτών παρουσιάζονται στη Διοίκηση του Ομίλου.

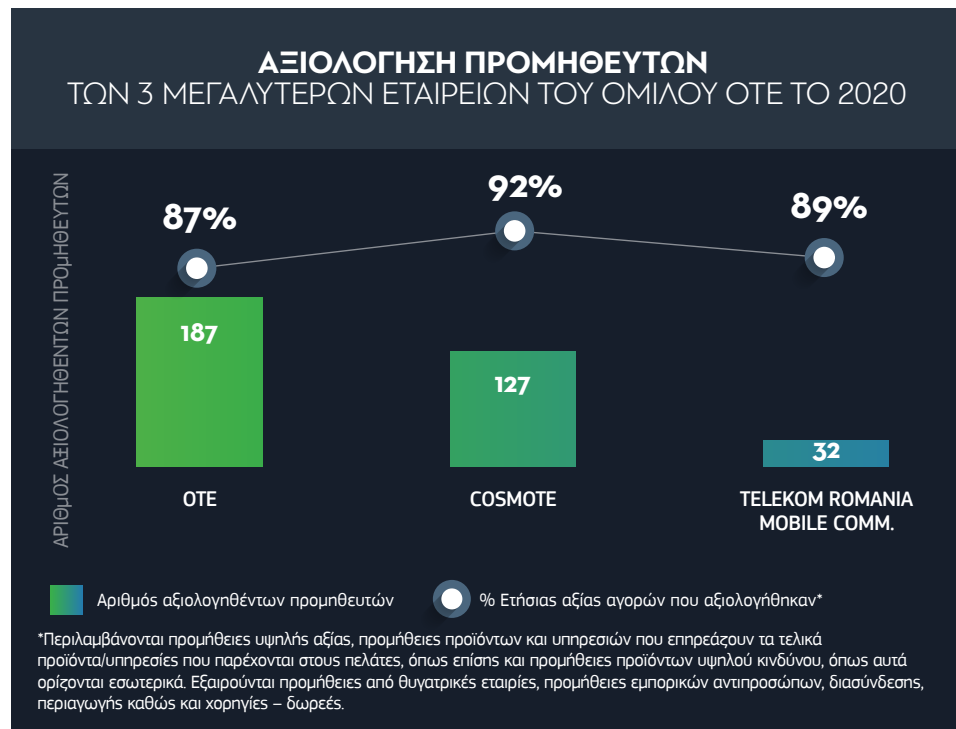
Για τους προμηθευτές που συγκεντρώνουν χαμηλή βαθμολογία, η Διοίκηση αποφασίζει αν

θα διατηρηθούν στον κατάλογο των αποδεκτών προμηθευτών του Ομίλου, αν απαιτείται να βελτιώσουν την επίδοσή τους (οπότε σε συνεργασία με τους προμηθευτές καθορίζονται σχέδια διορθωτικών μέτρων) ή αν θα διακοπεί η συνεργασία με τον Όμιλο (οπότε και ενημερώνονται οι αρμόδιες Διευθύνσεις του Ομίλου).

Επιπλέον, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ λαμβάνουν υπόψη τους τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και των ελέγχων της Deutsche Telekom για κάθε κοινό προμηθευτή στα πλαίσια των αξιολογήσεων EcoVadis/self-assessments και JAC (Joint Audit Cooperation).

πραγματοποιείται για την αποτελεσματική αξιολόγηση της συμμόρφωσής τους με τις Αρχές του Κώδικα. Αυτό περιλαμβάνει το δικαίωμα του Ομίλου ΟΤΕ ή/και του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του να διενεργεί ελέγχους, συμπεριλαμβανομένων επιτόπιων επιθεωρήσεων, ερωτηματολογίων ή/και συνεντεύξεων με επιλεγμένους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις των προμηθευτών, σε εργοτάξια ή/και σε άλλους χώρους όπου εκτελείται εργασία εκ μέρους των προμηθευτών. Ο προμηθευτής αναγνωρίζει το δικαίωμα του Ομίλου ΟΤΕ να ζητήσει και να λάβει περαιτέρω πληροφόρηση (π.χ. μέσω των συστημάτων αξιολόγησης του Ομίλου ΟΤΕ), αν αυτό κριθεί απαραίτητο. Αν γνωστοποιηθεί στον Όμιλο οποιοδήποτε περιστατικό μη συμμόρφωσης με τις Αρχές του Κώδικα, ο προμηθευτής ή ο υπεργολάβος του φέρουν την υποχρέωση να συνεργαστούν και να παρέχουν στον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο του Ομίλου ΟΤΕ όλες τις απαραίτητες πληροφορίες. Κατά συνέπεια, πρέπει να αναπτυχθεί ειδικό σχέδιο βελτίωσης προς υλοποίηση εντός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος.

Σχετικές πληροφορίες στην [ιστοσελίδα](#)



θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δημιουργήσει ειδικά κανάλια επικοινωνίας (πχ. διευθύνσεις email: whistleblowing@ote.gr ή tellme@compliance@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. Η παρακολούθηση του προμηθευτή και των υπεργολάβων του

2.2.5 Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η διατήρηση και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών είναι εξαιρετικά σημαντικές για την επιτυχία του Ομίλου ΟΤΕ. Παράλληλα, η επιχειρησιακή ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων είναι θεμελιώδεις για την επίτευξη αυτού του στόχου.

Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

Η επιχειρησιακή ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων ξεπερνούν κατά πολύ την απλή υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και αποτυπώνονται με ιδιαίτερη βαρύτητα στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει ο Όμιλος ΟΤΕ.

Η επιχειρησιακή ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων υπόκεινται στους Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Binding Corporate Rules on Privacy - BCRP) του Ομίλου Deutsche Telekom και στην Πολιτική Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ. Οι Δεσμευτικοί Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (BCRP)

περιλαμβάνουν τις βασικές αρχές για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, των εργαζόμενων και των συνεργατών σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων. 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) αναφέρεται στο ανώτατο επίπεδο της Διοίκησης και βρίσκεται υπό την επίβλεψη της Επιτροπής Ελέγχου, μία από τις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας. Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων μεριμνά για την παροχή συμβουλών στις μεμονωμένες οργανωτικές μονάδες της Εταιρείας σχετικά με τις κανονιστικές και τις εσωτερικές απαιτήσεις προστασίας των δεδομένων, την παρακολούθηση της συμμόρφωσής τους με αυτές και την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σε θέματα προστασίας δεδομένων. Ακόμη, ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων υποβάλλει εκθέσεις σχετικά με το καθεστώς προστασίας των δεδομένων στην Επιτροπή Ελέγχου κάθε τρίμηνο.

Ο Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Ασφαλείας του Ομίλου (Group Security Officer) υπάγεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και είναι υπεύθυνος για την προώθηση του στρατηγικού προγράμματος επιχειρησιακής ασφάλειας που καθορίζει, θεσπίζει και διατηρεί ελέγχους σχετικά με την ασφάλεια των πληροφοριών καθώς και τη συνεχή διαχείριση των εν λόγω ελέγχων. Η διαχείριση του προγράμματος επιχειρησιακής ασφάλειας είναι διαρκής και απαραίτητη για την προστασία των πηγών πληροφοριών του Οργανισμού, την εκπλήρωση των κανονιστικών

υποχρεώσεων και την ελαχιστοποίηση των πιθανοτήτων έκθεσης σε κινδύνους νομικού χαρακτήρα. Το πρόγραμμα παρέχει στην εταιρεία τη δυνατότητα να προσανατολίσει τις δραστηριότητες επιχειρησιακής ασφάλειας στην υποστήριξη των λειτουργιών της, να ενσωματώσει αλλαγές σε καθιερωμένες πολιτικές και διαδικασίες, να καταρτίσει αποτελεσματικές πρακτικές και επιμορφωτικά προγράμματα ευαισθητοποίησης σχετικά με θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας, και να δώσει έμφαση στη διαχείριση των τάσεων των κινδύνων και των αναδυόμενων απειλών στο πλαίσιο μιας συνεχούς διαδικασίας. Ο προληπτικός εντοπισμός κινδύνων και προσηγίσεων παρακολούθησης αυτών, η ανάπτυξη ενός εύρωστου περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου, καθώς και η διερεύνηση και η κατάλληλη αντιμετώπιση ενδεχόμενων παραβιάσεων ασφάλειας σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, αποτελούν αναπόσπαστα μέρη του προγράμματος επιχειρησιακής ασφάλειας του Ομίλου.

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 2020, η Εκτίμηση Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων διενεργήθηκε εκ νέου για 25 κρίσιμα συστήματα και ολοκληρώθηκε για 34 νέα συστήματα/έργα.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 27001:2013 και λαμβάνουν πιστοποίηση από ανεξάρτητο φορέα ετησίως.

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 2020, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χειρίστηκαν 1.467 αιτήματα σχετικά με προσωπικά δεδομένα. Όλες οι άλλες εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα δέχτηκαν συνολικά λιγότερα από 5 αιτήματα ενώ η Telekom Romania Mobile χειρίστηκε 800 αιτήματα.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, διερεύνησαν 9 αιτήματα πελατών σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών/ασφάλεια δεδομένων πελατών, και 65 αιτήματα της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σε καμία από τις περιπτώσεις δεν εντοπίστηκε πιθανή παραβίαση. Επίσης, χειρίστηκαν 23 καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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. Το 2020, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 38 έλεγχοι και αξιολογήσεις από τις εν λόγω επιχειρησιακές μονάδες.

Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- Ομικλό Έλεγχο Προστασίας Δεδομένων (Group Data Protection Audit - GDPR) σε ΟΤΕ, COSMOTE, e-Value και ΟΤΕ Globe. Ο Έλεγχος διενεργείται μέσω ερωτηματολογίου που αποστέλλεται ανά διετία σε περίπου 15% των εργαζόμενων και στοχεύει στον καθορισμό του επιπέδου προστασίας των δεδομένων στην Εταιρεία.
- Αυτοαξιολόγηση στελεχών σε θέματα προστασίας δεδομένων. Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε μέσω online ερωτηματολογίου το οποίο συμπληρώθηκε από 268 ανώτερα στελέχη των ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS και e-Value και κάλυπτε διάφορα ζητήματα προστασίας δεδομένων, όπως η ασφάλεια της επεξεργασίας δεδομένων, συνεργασία με τους εκτελούντες την επεξεργασία δεδομένων (data processors), άμεσο marketing, απαιτήσεις προστασίας δεδομένων στη διαδικασία ανάπτυξης προϊόντων/συστημάτων.
- Αυτοαξιολόγηση τρίτων μερών σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων. Η αξιολόγηση

πραγματοποιήθηκε μέσω online ερωτηματολογίου το οποίο κάλυπτε τις διατάξεις που απορρέουν από τις συμβάσεις επεξεργασίας δεδομένων που έχουν συναφθεί με τους εκτελούντες την επεξεργασία δεδομένων. Το 2020, 44 εκτελούντες την επεξεργασία δεδομένων ολοκλήρωσαν την αξιολόγηση.

- Έλεγχο και παρακολούθηση των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών.
- Επαλήθευση της πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνιών. Το 2020, ελέγχθηκαν 168.661 (~ 100%) εξουσιοδοτημένες προσβάσεις χρηστών σε συστήματα επεξεργασίας δεδομένων.

Επιπλέον, άλλα σχετικά έργα/δραστηριότητες αναφορικά με την προστασία των δεδομένων που υλοποιήθηκαν περιλαμβάνουν:

- Εφαρμογή των ακόλουθων κατευθυντήριων οδηγιών:
 - Κατευθυντήριες οδηγίες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) σχετικά με τα cookies και τους μηχανισμούς εντοπισμού (tracking) σε 70 ιστοσελίδες και 7 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα.
 - Εφαρμογή των κατευθυντήριων οδηγιών της ΑΠΔΠΧ για τις πληροφορίες που παρέχονται από τα κλειστά κυκλώματα τηλεόρασης (CCTV) σε όλα τα κτίρια.
 - Εφαρμογή των κατευθυντήριων γραμμών για την προστασία προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο της τηλεργασίας.
- Εφαρμογή των συμβατικών τροποποιήσεων και ενημέρωση των ομάδων προμήθειας σχετικά με την απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της 16ης Ιουλίου 2020,

να ακυρώσει την απόφαση σχετικά με την Ασπίδα Προστασίας της Ιδιωτικής Ζωής (Private Shield).

- Ελέγχθηκαν πάνω από 240 Συμβάσεις για την Επεξεργασία Δεδομένων (Commissioned Data Processing Agreements - CDPAs).
- Εκτίμηση ετοιμότητας για πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO 27701.
- Η υλοποίηση πλατφόρμας διαχείρισης συγκατάθεσης (Consent Management Platform) ξεκίνησε και θα ολοκληρωθεί το 2021.
- Διαβούλευση σχετικά με θέματα προστασίας δεδομένων για περισσότερα από 180 εσωτερικά και ICT έργα/αιτήματα.

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ασφάλειας των δεδομένων, ο ΟΤΕ και η COSMOTE πραγματοποίησαν τις ακόλουθες ενέργειες:

- Αντικατάσταση Συστήματος Παρακολούθησης Δραστηριότητας Βάσης δεδομένων (DAM) από μια πιο ευέλικτη δομή, για την κάλυψη περισσότερων από 20 βάσεων δεδομένων. Η καταγραφή ενεργειών σε επίπεδο εφαρμογών υλοποιήθηκε σε 5 συστήματα. Εγκατάσταση ενότητας ανάλυσης ασφάλειας στην υποδομή του συστήματος DAM για την ενίσχυση της παρακολούθησης της ασφάλειας.
- Διεξαγωγή αξιολόγησης ασφαλείας των βασικών τομέων MS Windows και υλοποίηση έργου επανασχεδιασμού και αντικατάστασης ολόκληρης της υποδομής.
- Επέκταση της πλατφόρμας Διαχείρισης Κινητών Συσκευών, καλύπτοντας την έκδοση πιστοποιητικών S/MIME καθώς και την απομακρυσμένη πρόσβαση σε βασικές εταιρικές εφαρμογές.
- Ολοκλήρωση της διαδικασίας για την ανάπτυξη

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2020

8.869

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΕ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.

18.302

ΑΙΤΗΜΑΤΑ
ΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ,
ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ
ΤΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΧΡΗΣΤΗ ΚΑΙ
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΦΟΡΟΥΝ
ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ, ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ
ΑΠΟ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
Η ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ.

7.310

ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ
ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΖΗΤΗΘΗΚΑΝ
ΑΠΟ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
Η ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ.

100%

ΤΩΝ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ
ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ

ΤΟ ΥΦΟΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ
ΠΟΥ ΕΠΙΒΛΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟΝ ΟΤΕ
ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΔΑΕ ΑΝΕΡΧΕΤΑΙ ΣΤΙΣ

€720.000



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

εργαλείου διαχείρισης δικαιωμάτων προνομιακών λογαριασμών (PAM) που καλύπτει ολόκληρη την υποδομή IT για ΟΤΕ και COSMOTE.

- Ανάπτυξη λύσης MS LAPS σε όλα τα domain χρηστών.
- Συμμετοχή σε εθνικές και διεθνείς ασκήσεις αντιμετώπισης κυβερνοεπιθέσεων.
- Υλοποίηση έργου επανασχεδιασμού και αναβάθμισης του Συστήματος Διαχείρισης Ταυτότητας (IDM) στην Ελλάδα.
- Υιοθέτηση πλατφόρμας για την αξιολόγηση της επιχειρησιακής ασφάλειας με στόχο τη δυναμική μέτρηση (βάσει δεδομένων) της απόδοσης του οργανισμού σε θέματα διαδικτυακής ασφάλειας και τη διαχείριση κινδύνων τρίτων.

Η άμεση ανταπόκριση σε περιστατικά ασφάλειας είναι πρωταρχικής σημασίας για τον Όμιλο ΟΤΕ. Για τον σκοπό αυτό λειτουργεί μια ενιαία γραμμή επικοινωνίας (Security & Privacy Hotline) για την αναφορά πιθανών περιστατικών επιχειρησιακής ασφάλειας και προστασίας δεδομένων στο Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων & Περιστατικών Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ (Security Operations Center). Το 2020, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανέφεραν 49 συμβάντα στην ΑΔΑΕ και την Α ΠΔΠΧ, εφαρμόζοντας το GDPR και τον νόμο Ν.3471/2011 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η πλειονότητα αυτών των συμβάντων χαρακτηρίστηκαν ως χαμηλού κινδύνου. Ωστόσο, σύμφωνα με τον Ν.3471/2011, πρέπει να αναφέρονται όλα τα συμβάντα προστασίας δεδομένων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ, η COSMOTE και η Telekom Romania Mobile Communications επαναπιστοποιήθηκαν για τα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001.

Σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία, οι εταιρείες του Ομίλου διεκπεραιώνουν αιτήματα άρσης απορρήτου και χορήγησης στοιχείων στις αρμόδιες δικαστικές και αστυνομικές αρχές, εφόσον τους κοινοποιηθούν τα απαιτούμενα κατά τον νόμο έγγραφα.

Κάθε χρόνο, από το 2016, ο ΟΤΕ, η COSMOTE και η Telekom Romania Mobile δημοσιεύουν στοιχεία σχετικά με τον τύπο και την ποσότητα των πληροφοριών που γνωστοποιούνται στους οργανισμούς ασφαλείας στην **Έκθεση Διαφάνειας**.

Στην Ελλάδα, η νομική βάση για την διεκπεραίωση αιτημάτων Αρχών για νόμιμες συνακροάσεις και παροχή δεδομένων, είναι το άρθρο 19 του Ελληνικού Συντάγματος (Ν. 3115/2003 για την σύσταση της ΑΔΑΕ, Π.Δ.47/2005 για τις Διαδικασίες καθώς και Τεχνικές και Οργανωτικές Εγγυήσεις για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών, Ν.2225/1994 και Ν.3917/2011).

Συγκεκριμένα, το 2020, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διεκπεραίωσαν αιτήματα για:

- Νόμιμες συνακροάσεις σε 5.639 τηλεφωνικές γραμμές.
- Παροχή:
 - Εξωτερικών δεδομένων επικοινωνίας για

10.993 αριθμούς τηλεφώνου.

- Προσωπικών στοιχείων συνδρομητών για 7.310 αριθμούς τηλεφώνου.
- Προσωπικών στοιχείων συνδρομητών για 1.670 διευθύνσεις IP.

Όλα τα αιτήματα κοινοποιούνται στην ΑΔΑΕ, η οποία τα συμπεριλαμβάνει στην Ετήσια Έκθεση Δραστηριοτήτων της.

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Φυσική Ασφάλεια

Η φυσική ασφάλεια είναι η προστασία των εργαζόμενων, 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. Από την άποψη αυτή, οι ακόλουθες δράσεις υλοποιήθηκαν το 2020:

Θωράκιση Ασφαλείας

- Εγκατάσταση νέου Συστήματος Ελέγχου Πρόσβασης για υπαίθριους ΚΑΦΑΟ/κατανεμτές: Επιτεύχθηκε ο στόχος της εγκατάστασης 10.000 νέων συστημάτων για τον έλεγχο πρόσβασης σε υπαίθριους κατανεμτές και ΚΑΦΑΟ. Συνολικά, το νέο σύστημα επιβλέπει 20.000 υπαίθριους κατανεμτές και ΚΑΦΑΟ.
- Επανασχεδιασμός/ενίσχυση της ασφάλειας του κτιρίου στον Νέο Κόσμο έπειτα από την ανακαίνιση για τη φιλοξενία των εργαζόμενων και των υπηρεσιών της Cosmote E-Value.
- Ενίσχυση του συστήματος ασφαλείας του νέου κτιρίου στην αποθήκη της Πάρνηθας που φιλοξενεί τις πρώην εγκαταστάσεις του ΓΕΡΜΑΝΟΥ στον Άγιο Στέφανο.
- Θωράκιση ασφαλείας (δομικά/ηλεκτρονικά) 12 κτηρίων και 6 καταστημάτων.

Υπηρεσίες Φύλαξης και Cash Safe/CIT

- Νέες συμβάσεις για υπηρεσίες χρηματοποστολών (Cash-in-Transit - CIT)

Συστήματα, ενοποίηση και βελτίωση διαδικασιών

- Κεντρικό Σύστημα Διαχείρισης Βίντεο (Video Management System - VMS) για μη επανδρωμένες απομακρυσμένες τοποθεσίες



- (δηλαδή αποθήκες κλπ.) και καταστήματα, τοπικό δίκτυο κλειστού συστήματος τηλεόρασης (CCTV) και δυνατότητα απομακρυσμένης εποπτείας/διαχείρισης έπειτα από περιστατικό παραβίασης της ασφάλειας.
- Ενοποίηση και απλοποίηση όλων των διαδικασιών που αφορούν την φυσική ασφάλεια.
- Βελτιστοποίηση της απόδοσης και της λειτουργίας:
 - Σχεδιασμός και εφαρμογή νέας επιχειρησιακής διαδικασίας για τον έλεγχο της πρόσβασης στα κτίρια προκειμένου να αξιολογηθεί η κατάσταση του εξοπλισμού και να ληφθούν τα απαραίτητα διορθωτικά μέτρα για τη μείωση των συναγερμών και την ενίσχυση της ασφάλειας.
 - Μείωση των εσφαλμένων συναγερμών κτιριακής πρόσβασης κατά περίπου 30% μέσω του συστήματος ελέγχου CCURE.

- Νέος έλεγχος πρόσβασης για τη μείωση των εσφαλμένων συναγερμών σε ΚΑΦΑΟ/κατανεμτές και βελτιωμένη διαχείριση των δικαιωμάτων πρόσβασης που απαιτεί λιγότερες μη αυτόματες ενέργειες.
- Τυποποίηση της διαδικασίας διαχείρισης αιτημάτων σχετικά με το νέο σύστημα ελέγχου πρόσβασης σε ΚΑΦΑΟ/κατανεμτές το οποίο προσφέρει καλύτερη παρακολούθηση της ποιότητας των υπηρεσιών (SLA), διαδικασία αναφορών κλπ.

Ο σχεδιασμός της ψηφιοποίησης της διαχείρισης των κλειδιών και της λήψης εξουσιοδότησης για την πρόσβαση σε εξωτερικούς κατανεμτές πραγματοποιήθηκε μέσω ενός Συστήματος Διαχείρισης Ταυτότητας (Identity Management System - IDM).

Επιχειρησιακή Ασφάλεια, Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Εκπαίδευση

Το 2020, 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 εργαζόμενων.
- Οδηγίες ενημέρωσης σχετικά με τη Φυσική Ασφάλεια, την Ασφάλεια Πληροφοριών και την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων διανεμήθηκαν σε όλους τους νέους εργαζόμενους της εταιρείας και στους εξωτερικούς συνεργάτες.
- Προσαρμοσμένο πρόγραμμα e-learning για την προστασία προσωπικών δεδομένων για τους εργαζόμενους στην εξυπηρέτηση πελατών (4.200 συμμετέχοντες - 89% ποσοστό συμμετοχής).
- Προσαρμοσμένο πρόγραμμα e-learning για την προστασία προσωπικών δεδομένων για τους εργαζόμενους των καταστημάτων (3.029 συμμετέχοντες - 96% ποσοστό συμμετοχής).
- Προσαρμοσμένο πρόγραμμα e-learning για την προστασία προσωπικών δεδομένων για τους τεχνικούς πεδίου (1.640 συμμετέχοντες - 88% ποσοστό συμμετοχής).
- Εκπαίδευση σχετικά με την Προστασία και Ασφάλεια Δεδομένων που απευθύνεται σε συγκεκριμένες εμπορικές και τεχνικές ομάδες.
- Διανομή υλικού ενημέρωσης σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές για την προστασία των προσωπικών δεδομένων κατά την εργασία από το σπίτι.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- Ειδική εκστρατεία ευαισθητοποίησης για την Προστασία των Δεδομένων και την Ασφάλεια Πληροφοριών που απευθύνεται στους εργαζόμενους των εταιρειών Ομίλου ΟΤΕ. Στο πλαίσιο των 2 εβδομάδων ευαισθητοποίησης πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω διαδικτυακές εκπαιδεύσεις και σχετικά παιχνίδια με την παροχή πιστοποιητικού συμμετοχής:
- Ευαισθητοποίηση σε θέματα ηλεκτρονικού «ψαρέματος» (phishing) προκειμένου οι εργαζόμενοι να μάθουν να αναγνωρίζουν τα κόλπα και τις τεχνικές που χρησιμοποιούν οι

χάκερ και να εξοικειωθούν με τα σημάδια κινδύνου τα οποία πρέπει να αναζητούν και με τα μέτρα που μπορούν να λάβουν ώστε να μην πέσουν θύματα ηλεκτρονικού εγκλήματος.

- Ευαισθητοποίηση σε θέματα ηλεκτρονικού «ψαρέματος» αναφορικά με την ομάδα ατόμων που εργάζεται για την ανίχνευση επιθέσεων στον κυβερνοχώρο (human firewall), η οποία αποτελεί την πρώτη γραμμή άμυνας όσον αφορά τις απειλές κατά της ασφαλείας. Παρά τη μεγάλη χρησιμότητα του

εξοπλισμού και του λογισμικού διασφάλισης των πληροφοριών, η διαδικασία για την προστασία των ευαίσθητων δεδομένων εξακολουθεί να αποτελεί ανθρώπινη υπόθεση. Κατά την ενημέρωση των εργαζόμενων, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στα χαρακτηριστικά ενός ισχυρού human firewall που βοηθά στην προστασία ενός οργανισμού από εσωτερικές και εξωτερικές απειλές.

- Εκπαίδευση εργαζόμενων σχετικά με την ταξινόμηση email και αρχείων MS Office.
- Εκπαίδευση εργαζόμενων σχετικά με email

ηλεκτρονικού ψαρέματος με τη χρήση του κακόβουλου λογισμικού Trojan Emotet.

- Δημοσίευση άρθρων στα ενημερωτικά δελτία και το Intranet του Ομίλου ΟΤΕ (My Net και YaM). Σχετικά άρθρα και χρήσιμες οδηγίες δημοσιεύονται ή επικαιροποιούνται με στόχο την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σε θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας.



ΕΛΛΑΔΑ: ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2020

**97**

περιστατικά φυσικής ασφάλειας καταγράφηκαν και διαχειρίστηκαν, 87 εκ των οποίων σε σταθμούς βάσης και 4 σε ΚΑΦΑΟ.

**4.164**

αιτήματα χορήγησης δικαιωμάτων πρόσβασης και αντιμετώπιση 360 βλαβών στο σύστημα ελέγχου πρόσβασης.

**250**

έλεγχοι σε φυλάκια και κτίρια, 155 προληπτικοί έλεγχοι για την ανίχνευση εκρηκτικών και 22 έλεγχοι στα τεχνικά έργα των υπερβολάβων διενεργήθηκαν.

**4.310**

κάρτες πρόσβασης σε εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ.

**1.100** αιτήματα χορήγησης κλειδιών

9.260 αιτήματα χορήγησης δικαιωμάτων πρόσβασης για το νέο σύστημα ελέγχου πρόσβασης σε ΚΑΦΑΟ/καμπίνες..

**18**

επιθεωρήσεις σε καταστήματα του Ομίλου, σε εθνικό επίπεδο, 317 έλεγχοι εγκαταστάσεων και 31 έλεγχοι οχημάτων για διασφάλιση του απορρήτου, 49 ανακτήσεις βιντεοσκοπήσεων του κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης (CCTV) των καταστημάτων, 10 μελέτες φυσικής ασφάλειας σε καταστήματα και τοποθέτηση έκτακτων φυλάκων ασφαλείας σε 32 καταστήματα λόγω COVID-19.

**4.408**

άδειες εισόδου σε εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ.

**804.000**

συναγερμοί σε ΚΑΦΑΟ/καμπίνες και 28 περιστατικά προσωπικής προστασίας αντιμετώπιστηκαν.

**15**

ανακτήσεις βιντεοσκοπήσεων του κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης (CCTV) των κτιρίων.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ: ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2020

**446**

περιστατικά φυσικής ασφάλειας καταγράφηκαν και αντιμετωπίστηκαν.

**560**

κάρτες πρόσβασης και 57 εταιρικές άδειες εισόδου εκδόθηκαν.

**44**

αξιολογήσεις ασφάλειας φυσικού κινδύνου υλοποιήθηκαν.

**5**

επιτόπιοι έλεγχοι φυσικής ασφάλειας διενεργήθηκαν.

**806**

αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων εξετάστηκαν.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2.2.6 Επιχειρησιακή Συνέχεια



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Οι πελάτες του Ομίλου ΟΤΕ απαιτούν από τον Όμιλο την αδιάλειπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει την επίτευξη εξαιρετικής Εμπειρίας Πελάτη 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.

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

Η άνευ προηγουμένου παγκόσμια πανδημία της νόσου COVID-19 μας υπενθύμισε τη σημασία της Επιχειρησιακής Συνέχειας για τη διασφάλιση της ανθεκτικότητας εντός των οργανισμών αλλά και εν γένει της ίδιας της κοινωνίας. Η ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου ΟΤΕ σε στενή συνεργασία με τους Υπεύθυνους Διαχείρισης Συμβάντων και όλες τις εμπλεκόμενες επιχειρησιακές μονάδες, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών μας, ανταποκρίθηκε αποτελεσματικά στις δύσκολες απαιτήσεις που έθεσαν η πολιτεία και η Deutsche Telekom, ενισχύοντας την κουλτούρα Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management - BCM) στον Όμιλο.

Η ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας παρακολουθούσε στενά την προαναφερθείσα κατάσταση, παρείχε προειδοποιήσεις, υπέβαλλε αναφορές σε καθημερινή και εβδομαδιαία βάση και πραγματοποιούσε ανάλογες προσαρμογές των ενεργειών προς υλοποίηση. Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ, προκειμένου να ανταποκριθεί στα

lockdown που εφαρμόστηκαν στην Ελλάδα και τη Ρουμανία και να διασφαλίσει την αδιάλειπτη παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, παρείχε -μεταξύ άλλων- φορητούς υπολογιστές και USB sticks με sim card pool στο βασικό προσωπικό ώστε να διευκολυνθεί η απομακρυσμένη εργασία.

Το 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ ολοκλήρωσε επιτυχώς την επαναπιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012 για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2020 περιλαμβάνουν:

- Εφαρμογή όλων των υφιστάμενων Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας κατά τη διάρκεια του lockdown.
- Θωράκιση των τεχνολογιών και διεύρυνση του δικτύου για την ικανοποίηση των τηλεπικοινωνιακών αναγκών κατά τη διάρκεια του lockdown.
- Καμπάνιες επικοινωνίας για τη δημόσια υγεία μέσω εκπομπής μηνυμάτων Cell Broadcast.
- Τακτικός έλεγχος των καναλιών επικοινωνίας μεταξύ των Ομάδων Αντιμετώπισης Περιστατικών και του Κέντρου Διαχείρισης Συμβάντων, της Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων και του Κέντρου Διαχείρισης Συμβάντων κλπ.
- Επικαιροποίηση όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας για την κάλυψη των

- κρίσιμων διαδικασιών που αφορούν τα βασικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της COSMOTE.
- Ενημέρωση όλων των Σχεδίων Αποκατάστασης Καταστροφών στο IT και το Δίκτυο ώστε να συνάδουν με τις υφιστάμενες και τις νέες τεχνολογίες.
- Ανάπτυξη αυτοματοποιημένων και διαρθρωμένων μεθοδολογιών για την Ανάλυση Επιπτώσεων στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο. Κατά την ανάπτυξη της προαναφερθείσας μεθοδολογίας, εξετάστηκαν οι περιορισμοί που τίθενται από τα κριτήρια της βιώσιμης ανάπτυξης και της προστασίας του περιβάλλοντος.
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη πλήρως προσαρμοσμένων σχεδίων εκκένωσης για τα περισσότερα Κρίσιμα Κτίρια σε όλη την Ελλάδα.
- Υλοποίηση μελετών αξιολόγησης κινδύνου σε κρίσιμες υπηρεσίες -είτε για την COSMOTE είτε για πελάτες ICT- και κρίσιμων κτιρίων σε όλη την Ελλάδα.
- Συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας
- Άμεση αξιολόγηση των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας κατά τη διάρκεια του lockdown, για τον εντοπισμό των περιοχών βελτίωσης και των διδαγμάτων.
- Ηλεκτρονική επικύρωση, δοκιμή και πραγματοποίηση διαδικτυακών ασκήσεων για τα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Το 2020, τα προγράμματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης περιλάμβαναν μεταξύ άλλων:

- Ενημέρωση σχετικά με την Επιχειρησιακή Συνέχεια κατά τις εισαγωγικές εκπαιδεύσεις όλων των νέων εργαζόμενων.
- Άρθρα σε ενημερωτικά δελτία και στο Intranet του Ομίλου ΟΤΕ (myNet και YaM) σχετικά με την Εβδομάδα Ενημέρωσης για την Επιχειρησιακή Συνέχεια προκειμένου να ενισχυθεί η ευαισθητοποίηση του Ομίλου σε θέματα ανθεκτικότητας και να αναδειχθεί η αξία και η σημασία της αποτελεσματικής διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας. Το φετινό θέμα της Εβδομάδας Ενημέρωσης ήταν το «Μαζί είμαστε πιο Δυνατοί» («We are Stronger Together») και επικεντρώθηκε στη συνεργασία μεταξύ ομάδων, τμημάτων και επιστημονικών κλάδων για την εφαρμογή προτύπων ανθεκτικότητας εντός του οργανισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19.
- Δημοσίευση άρθρων σε ενημερωτικά δελτία και στο Intranet του Ομίλου ΟΤΕ (myNet και YaM) προκειμένου να ενισχυθεί η ευαισθητοποίηση του Ομίλου σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας.
- Παροχή οδηγιών σε ομάδες ασφαλείας (Τμήμα Φυσικής Ασφάλειας/φύλακες) σχετικά με θέματα COVID-19.



ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ (SITUATION CENTER) ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

ΤΟ 2020, ΣΤΟ ΕΠΙΣΗΜΟ ΣΗΜΕΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ:

17 ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΑΠΕΙΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ.

3 ΔΥΝΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΠΟΥ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΕΠΗΡΕΑΣΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΤΗΚΑΝ

3 ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΣΤΑΛΛΑΝ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΔΤ.

65 ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ SMS ΕΣΤΑΛΛΑΝ ΣΕ ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ.



2.2.7 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης



Το **Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης** (Integrated Management System - IMS) που εφαρμόζεται στον Όμιλο ΟΤΕ βασίζεται στο Μοντέλο Εταιρικών Διαδικασιών και στη συστηματική αξιολόγηση, τεκμηρίωση και βελτίωση αυτού. Αποτελείται από πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης τα οποία εφαρμόζονται εντός του Ομίλου ΟΤΕ και βασίζονται σε πληθώρα διεθνών και εθνικών προτύπων.

Το παρακάτω γράφημα απεικονίζει τα Συστήματα Διαχείρισης που έχουν λάβει πιστοποίηση κατά τα πρότυπα ISO (τα οποία περιλαμβάνονται στο IMS). Τα ανώτατα στελέχη του Ομίλου ενημερώνονται συστηματικά από τους εκπροσώπους των Συστημάτων Διαχείρισης σχετικά με τις ενέργειες, τους στόχους και τα προγράμματα του IMS. Για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, το IMS, εκτός από τις πιστοποιήσεις ISO, περιλαμβάνει επίσης:

- Το ISAE 3402 Type 2 Report ('Assurance reports on controls at a service organization') και το ISAE 3000 Type 2 Report ('Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information') που έχουν εκδοθεί από διεθνή ελεγκτική εταιρεία σύμφωνα με το πρότυπο International Standard on Assurance Engagements που εκδίδεται από το International Auditing and Assurance Standards Board. Οι πιστοποιήσεις αφορούν τον κατάλληλο σχεδιασμό και την αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών και του περιβάλλοντος ελέγχου των υπηρεσιών που παρέχονται σε πελάτες ICT, στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών Data Hosting, IT Service Desk και Managed Security.
- Πιστοποιημένη έγκριση από το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας σύμφωνα με τον Κανονισμό Βιομηχανικής Ασφάλειας, «ΦΕΚ Β 336 - 16.03.2005».
- Πιστοποίηση σύμφωνα με τις Αρχές και τις Κατευθυντήριες Γραμμές Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων (Υ.Α 1348/2004 του Υπουργείου Υγείας).

Τα πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης που εφαρμόζονται στις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου παρουσιάζονται συνοπτικά στο **Παράρτημα**.

Οι υφιστάμενες πιστοποιήσεις, η επέκτασή τους και κάθε νέα πιστοποίηση επιβεβαιώνουν τις συνεχείς προσπάθειες του Ομίλου να εφαρμόζει διεθνή πρότυπα και πρακτικές.

 Σχετικές πληροφορίες στον [ιστότοπο](#)

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ**
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

2. ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Εργαζόμενοι

12.161

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ

30%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΕΙΝΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

6

ΒΡΑΒΕΙΑ HEALTH & SAFETY





2.3.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα βιώσιμο και τεχνολογικά προηγμένο περιβάλλον εργασίας για τους ανθρώπους του.

Καλλιεργεί κουλτούρα ανάπτυξης και δια βίου μάθησης, ενθαρρύνει και επιδιώκει τη διαφορετικότητα και την ισότητα σε όλα τα επίπεδα, αναγνωρίζει την υψηλή απόδοση και προσφέρει απεριόριστες ευκαιρίες ανάπτυξης και κατάρτισης. Όλα τα παραπάνω, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία στην εκπαίδευση και επενδύοντας σε ψηφιακά εργαλεία για την ενίσχυση δεξιοτήτων. Ταυτόχρονα, ενθαρρύνει τη δια-τμηματική συνεργασία, την αλληλεπίδραση και την ανοιχτή επικοινωνία μεταξύ των ομάδων του, έτσι ώστε ο πελάτης και η άριστη εξυπηρέτησή του να είναι πάντα στο επίκεντρο.

Πρώτη και κύρια προτεραιότητα του Ομίλου είναι η προστασία των εργαζόμενων του, των συνεργατών και των πελατών του, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις εμφάνισης έκτακτων συνθηκών (disruptions). Για τον λόγο αυτό, από τον Μάρτιο του 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ ενεργοποίησε άμεσα μηχανισμούς που του επέτρεψαν την αποτελεσματική αντιμετώπιση των ζητημάτων που προέκυψαν από την πανδημία COVID-19, διασφαλίζοντας ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον για όλους.

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

Το 2020, τα ψηφιακά εργαλεία και τα συστήματα Ανθρώπινου Δυναμικού αναπτύχθηκαν περαιτέρω, για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος, όπως αυτό διαμορφώθηκε λόγω της πανδημίας COVID-19, επιτρέποντας **πρακτικές τηλεργασίας** μεγάλης κλίμακας και υποστηρίζοντας την εφαρμογή και παρακολούθηση των αναγκαίων μέτρων υγείας και ασφάλειας.

Οι εργαζόμενοι απέκτησαν πρόσβαση σε ακόμη περισσότερες διαδικασίες και εγκριτικές ροές μέσω εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα, ενώ δημιουργήθηκε **ψηφιακή πλατφόρμα για την ηλεκτρονική υπογραφή** όλων των σχετικών εγγράφων που χειρίζεται το Ανθρώπινο Δυναμικό (HR), προσφέροντας στους εργαζόμενους μια εξολοκλήρου ηλεκτρονική εμπειρία, χωρίς τη χρήση χαρτιού. Στο ίδιο πλαίσιο, αξιοποιήθηκαν οι αυτοματοποιημένες υπηρεσίες της ρομποτικής (RPA), προκειμένου να υποστηριχθεί αποτελεσματικά η διεκπεραίωση μεγάλου όγκου επαναλαμβανόμενων εργασιών. Ταυτόχρονα, οι λειτουργικότητες των συστημάτων και εργαλείων HR αναπτύχθηκαν περαιτέρω, προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες των νέων εταιρειών που δημιουργήθηκαν λόγω διάσπασης με αποσχίσεις κλάδων δραστηριοτήτων (spin-off) και να υποστηρίξουν τη διαδικασία μετασχηματισμού της εταιρείας.

Παρότι οι βάσεις για την ηλεκτρονική συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών επιχειρησιακών μονάδων είχαν τεθεί ήδη από τα προηγούμενα χρόνια, όλα τα ψηφιακά κανάλια και οι ψηφιακές πλατφόρμες επικοινωνίας, συνεργασίας, διαχείρισης εργασιών και κατάρτισης (ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις) τέθηκαν στη διάθεση των εργαζόμενων του Ομίλου, για την υποστήριξη τους, κατά την εργασία από το σπίτι.

Επιπλέον, το 2020 υλοποιήθηκε μια σειρά προγραμμάτων εναλλαγής θέσεων εργασίας (Job Rotation programmes), ενθαρρύνοντας τους εργαζόμενους του Ομίλου με εμπειρία χρόνων και σημαντικές δυνατότητες εξέλιξης, να αναλάβουν νέους ρόλους, να συμμετέχουν σε νέα έργα και να αποκτήσουν πολύτιμη, επιπλέον, εμπειρία, χρήσιμη για τη νέα ψηφιακή εποχή. Μέσα από τα προγράμματα εναλλαγής θέσεων εργασίας, οι εργαζόμενοι είναι σε θέση να χαράξουν την επαγγελματική τους αναπτυξιακή πορεία, να έρθουν σε επαφή με διαφορετικές ομάδες αλλά και με διαφορετικά εργασιακά περιβάλλοντα, πρακτικές, καθήκοντα και εργαλεία εργασίας, να αποκτήσουν νέες δεξιότητες και, τελικά, να εξελιχθούν σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο.

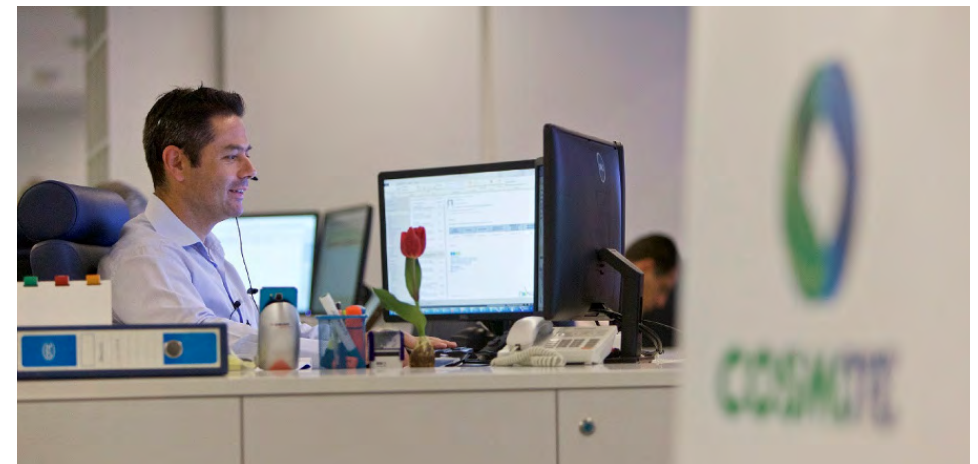
Πλαίσιο Λειτουργίας

Στο πλαίσιο της Πολιτικής για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ, βασικές αρχές όπως ο σεβασμός των ανθρωπίνων

δικαιωμάτων, η δίκαιη εργασία, η καταπολέμηση των διακρίσεων, η ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών και η καταπολέμηση της παιδικής ή αναγκαστικής εργασίας, έχουν μεγάλη σημασία. Το εύρος των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων της Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- **HR Competency Centers** (Κέντρα Ανάπτυξης Πολιτικών, Συστημάτων και Διαδικασιών).
- **HR Business Partners** (σημεία επαφής του Ανθρώπινου Δυναμικού με τις επιμέρους επιχειρησιακές μονάδες της εταιρείας).
- **HR Business Partner Operations** (επιχειρησιακή μονάδα που διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τους νόμους, το εργατικό δίκαιο και τις νομικές δεσμεύσεις).
- **HR Shared Services** (επιχειρησιακές μονάδες για τη διαχείριση και εξυπηρέτηση σε θέματα και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού).

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



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα

Διάσπαση με απόσχιση κλάδων

Ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε στο μετασχηματισμό του μοντέλου λειτουργίας των εταιρειών του στην Ελλάδα, με τη μετάβαση σε πιο δυναμικές και ευέλικτες μονάδες πρώτης γραμμής και σε πιο λιτή λειτουργική δομή.

Η διάσπαση τριών κλάδων δραστηριότητας από τον ΟΤΕ και τριών από την COSMOTE (κλάδος εξυπηρέτησης πελατών, κλάδος καταστημάτων, κλάδος τεχνικών υπηρεσιών πεδίου) και η απορρόφησή τους από υφιστάμενες θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου (100%), αποτέλεσε μια απαιτητική και δύσκολη διαδικασία. Όσον αφορά τα οργανωτικά ζητήματα, χρειάστηκε να υλοποιηθεί πλήθος αλλαγών για τη διασφάλιση μιας ομαλής μετάβασης. Επιπλέον, η δημοσιοποίηση των εν λόγω αλλαγών, με τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα, ήταν

υποχρεωτική για την έγκριση της διάσπασης με αποσχίσεις κλάδων δραστηριοτήτων, από τις αρμόδιες κρατικές αρχές. Επί της ουσίας, περισσότερες από 7 ομάδες εργασίας χρειάστηκε να εργαστούν ταυτόχρονα, για να εξασφαλίσουν την ομαλή μετάβαση περίπου 5.000 εργαζόμενων του ΟΤΕ και της COSMOTE στις αντίστοιχες θυγατρικές.

Ο ρόλος του Ανθρώπινου Δυναμικού στην επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας ήταν καίριας σημασίας. Για την επίτευξη του μετασχηματισμού κρίθηκε απαραίτητη η υλοποίηση, μεταξύ άλλων, των ακόλουθων έργων:

- Επανασχεδιασμός πολιτικών, κανονισμών και διαδικασιών HR καθώς και των συστημάτων IT/Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (HRMS)/Μισθοδοσίας.
- Ανάπτυξη νέων πολιτικών αμοιβών και παροχών.
- Σχεδιασμός της οργανωτικής δομής εστιάζοντας σε δυναμικότερες και πιο ευέλικτες μονάδες πρώτης γραμμής.

Υλοποίηση του Job Family Model (JFM)

Η εφαρμογή του νέου Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας (Job Family Model – JFM), το οποίο παρουσιάστηκε για πρώτη φορά το 2019 σε ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ, επεκτείνεται σταδιακά στις άλλες θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ, ξεκινώντας από την ΟΤΕ Estate. Το 2020, αναγνωρίστηκαν και αναλύθηκαν όλοι οι μοναδικοί ρόλοι που ασκούνται στην ΟΤΕ Estate και, εν συνέχεια, έγινε η κατανομή τους στις αντίστοιχες οικογένειες και επίπεδα JFM. Έως το τέλος του 2020, όλα τα ανώτερα και μεσαία διοικητικά στελέχη της ΟΤΕ Estate ενημερώθηκαν σχετικά με τις έννοιες και τις λειτουργίες του JFM μέσω διαδικτυακού σεμιναρίου, ενώ στελέχη της Διοίκησης ΟΤΕ και COSMOTE μοιράστηκαν την εμπειρία τους για να ενισχύσουν την πλήρη κατανόηση και την ενεργό συμμετοχή στο Μοντέλο Job Family. Τα επόμενα βήματα περιλαμβάνουν την ανάθεση ρόλων στους εργαζόμενους και προσωπική ενημέρωση

κάθε εργαζομένου της ΟΤΕ Estate σχετικά με την υλοποίηση του μοντέλου.

Επιπλέον το 2020 το JFM χρησιμοποιήθηκε σαν βάση για την ανάπτυξη του **ΟΤΕ Career Coach, μιας σύγχρονης, ολοκληρωμένης πλατφόρμας ανάπτυξης δεξιοτήτων**. Το Career Coach λειτουργεί σαν πυξίδα, προκειμένου, καταρχήν, ο εργαζόμενος να γνωρίζει ποια είναι τα skills που απαιτούνται για τη θέση του, ώστε να τα ενδυναμώσει περαιτέρω, αλλά και να γνωρίζει τις ικανότητες και δεξιότητες που απαιτούνται για διαφορετικούς ρόλους μέσα στην εταιρεία. Στη συνέχεια, έχοντας διαπιστώσει τα κοινά σημεία αλλά και τις διαφοροποιήσεις των δύο ρόλων ως προς τα απαιτούμενα Skills, το Career Coach κάνει συγκεκριμένες προτάσεις εκπαίδευσης από τις ψηφιακές πλατφόρμες που διαθέτει η εταιρεία. Η πλατφόρμα εμπλουτίζεται συνεχώς με νέους ρόλους, ενημερωμένες δεξιότητες και νέες προτάσεις κατάρτισης. Το έργο θα συνεχιστεί εντός του 2021.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19

ΣΥΝΕΧΙΖΟΥΜΕ > ΔΥΝΑΤΟΙ
ΣΥΝΕΧΙΖΟΥΜΕ > ΑΣΦΑΛΕΙΣ



Κατά την έναρξη της πανδημίας COVID-19, τον Μάρτιο του 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ ενεργοποίησε άμεσα μηχανισμούς για την αντιμετώπιση των ειδικών συνθηκών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης που προέκυψαν, θέτοντας πάντοτε ως προτεραιότητα την υγεία και την ασφάλεια των 16.000 εργαζόμενων του σε όλη την Ελλάδα, καθώς και την απρόσκοπτη λειτουργία του για την εξυπηρέτηση των πελατών του.

Ανταποκρινόμενος άμεσα στις συνθήκες έκτακτης ανάγκης, ο Όμιλος έλαβε τα κατάλληλα μέτρα ώστε, **εντός μόνο δύο ημερών, το 80% των εργαζόμενων (~13.000) να μπορεί να εργάζεται εξ αποστάσεως.**

Σε επόμενο στάδιο, δημιούργησε την **Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεως COVID-19 Ομίλου ΟΤΕ**, αποτελούμενη από

στελέχη των λειτουργικών μονάδων: Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων, Επιχειρηματικής Συνέχειας, Υγείας και Ασφάλειας, Ανθρώπινου Δυναμικού, Διαχείρισης Εταιρικών Ακινήτων και Εταιρικής Επικοινωνίας. Στόχος της εν λόγω ομάδας ήταν, και παραμένει, **η προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζόμενων του Ομίλου και η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας της εταιρείας**, ώστε η ελληνική κοινωνία να συνεχίσει να απολαμβάνει τα αγαθά των τηλεπικοινωνιών.

Από την πρώτη κιόλας στιγμή, η Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεως COVID-19 αποτέλεσε το κανάλι επικοινωνίας και συντονισμού του Ομίλου με όλους τους επίσημους κρατικούς φορείς (Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας και Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας), αναπτύσσοντας μέτρα προστασίας με άμεση εφαρμογή από τον Όμιλο. Παράλληλα, η Ομάδα είναι αρμόδια για την έγκαιρη και αναλυτική ενημέρωση και υποστήριξη όλων των

εργαζόμενων του Ομίλου, ιδιαίτερα αυτών της πρώτης γραμμής (εργαζόμενοι στο δίκτυο καταστημάτων και τεχνικοί πεδίου).

Ακόμη, η δημιουργία του καναλιού επικοινωνίας, **ΓΡΑΜΜΗ Υγείας και Ασφάλειας 13166** και η αντίστοιχη ηλεκτρονική διεύθυνση (email), έπαιξαν σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση της υγείας και της προστασίας των εργαζόμενων, αφού εξασφάλιζαν την άμεση επικοινωνία τους με τους Ιατρούς Εργασίας του Ομίλου.

Ενδεικτικά, από τον Μάρτιο του 2020 μέχρι και το τέλος του έτους, η ομάδα Ιατρών και Νοσηλευτών Εργασίας του Ομίλου απάντησε, απευθείας, σε περισσότερες από **8.300 κλήσεις και ~3.000 e-mails**. Επιπλέον, ο Ιατρός Εργασίας πραγματοποίησε **66 ζωντανές ψηφιακές συνεδρίες** με τεχνικούς πεδίου και **12 συνεδρίες** με υπαλλήλους καταστημάτων σε όλη τη χώρα.

Ειδική μέριμνα για τους εργαζόμενους στην 1η γραμμή

Προκειμένου να στηρίξει τους εργαζόμενους στην πρώτη γραμμή, ο Όμιλος ΟΤΕ έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή πρόσθετων οδηγιών διασφάλισης της υγείας τους (οπτικοακουστικό υλικό, δηλαδή βίντεο και αφίσες, δια ζώσης και ψηφιακές συνεδρίες με ιατρούς εργασίας) και του αναγκαίου εξοπλισμού ατομικής προστασίας (γάντια, μάσκες, αντισηπτικά, ειδικές στολές), βάσει των εκάστοτε αναγκών. Το ωράριο λειτουργίας των καταστημάτων και οι βάρδιες των υπαλλήλων προσαρμόστηκαν, ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών, με βασική προϋπόθεση την τήρηση όλων των απαραίτητων μέτρων προστασίας τόσο από τους εργαζόμενους όσο και από τους πελάτες. Ταυτόχρονα, θεσπίστηκε νέα διαδικασία για την ενημέρωση των πελατών σχετικά με τα αναγκαία μέτρα προστασίας που πρέπει να λαμβάνουν, πριν από το ραντεβού με τους τεχνικούς πεδίου στο χώρο τους.



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Αποτελεσματική Τηλεργασία

Η μετάβαση στην εξ αποστάσεως εργασία έγινε ταχύτατα, χάρη στην αξιοποίηση των υποδομών του Ομίλου και την μέριμνα για την παροχή πρόσθετου βοηθητικού υλικού (π.χ. οδηγί τηλεργασίας για τους εργαζόμενους κάθε επιπέδου που αναπτύχθηκαν ενδοομιλικά), με στόχο την υποστήριξη των ανθρώπων που εργάζονταν από το σπίτι. Παράλληλα, όλα τα διαθέσιμα ψηφιακά εργαλεία επικοινωνίας, συνεργασίας, διαχείρισης και εκπαίδευσης (e-learning) του Ομίλου αξιοποιήθηκαν στο έπακρο, προκειμένου να υποστηρίξουν την αποτελεσματική εργασία των εργαζόμενων, καθ' όλη τη διάρκεια εφαρμογής των περιοριστικών μέτρων που είχαν τεθεί από την Πολιτεία.



Δράσεις για Καλή Υγεία και Ευεξία

Ήδη από την εφαρμογή του πρώτου lockdown τον Μάρτιο του 2020, ο Όμιλος επικεντρώθηκε σε δράσεις για τη διασφάλιση της σωματικής και ψυχικής υγείας και ευεξίας των εργαζόμενων, ψηφιοποιώντας, με τη βοήθεια εξειδικευμένων συνεργατών, όλες τις δραστηριότητες Ευεξίας (#wellness, #apotospiti). Παράλληλα, ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ψυχολογική υποστήριξη των εργαζόμενων, παρέχοντας στους ίδιους και τα μέλη των οικογενειών τους τη δυνατότητα να επικοινωνούν, ανώνυμα και εμπιστευτικά, με εξειδικευμένους συμβούλους υγείας, μέσω της 24ωρης τηλεφωνικής γραμμής ψυχικής υποστήριξης «Next to you», σε συνεργασία με την Hellas EAP. Στα παραπάνω προστέθηκε η υλοποίηση διαδικτυακών σεμιναρίων (live webinars), για την ενίσχυση του γονεϊκού ρόλου (γονική μέριμνα) και την ανάπτυξη της ψυχολογικής και συναισθηματικής «ανθεκτικότητας», με στόχο την διευκόλυνση των εργαζόμενων στην αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

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

Καθ' όλη τη διάρκεια της πανδημίας, ο Όμιλος ΟΤΕ ενημερώνει καθημερινά τους εργαζόμενους για την έκβαση των γεγονότων που σχετίζονται με την προστασία και την ασφάλεια της υγείας τους και δρομολογεί όλες τις απαραίτητες ενέργειες, με συνέπεια, ευαισθησία και υπευθυνότητα.

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2.3.2 Απασχόληση

Στις 31 Δεκεμβρίου 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολούσε 12.161 εργαζόμενους*.

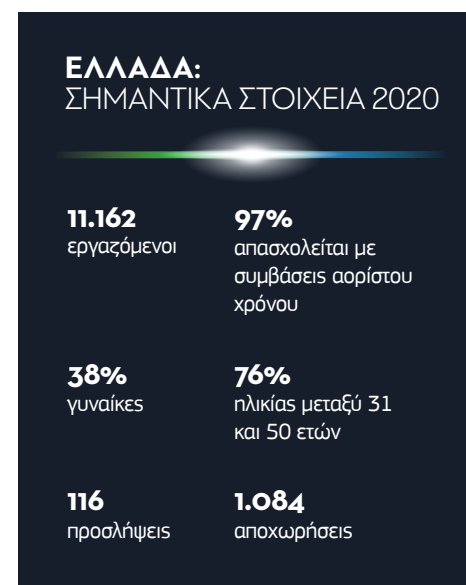
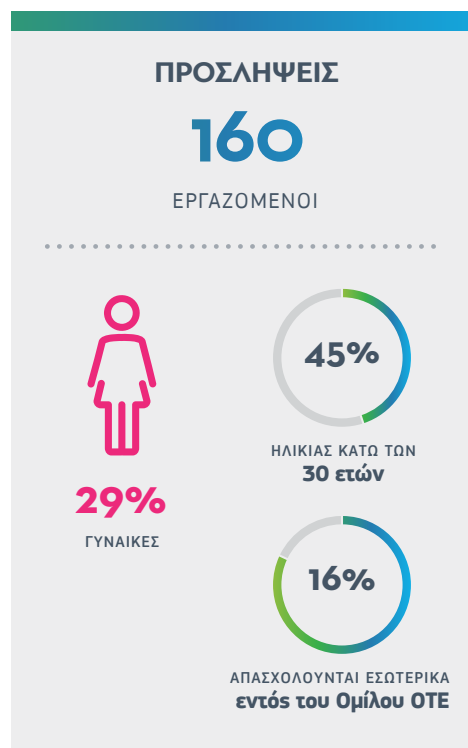
Το 97% των εργαζόμενων του Ομίλου απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου.

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

Έχοντας πάντα ως προτεραιότητα την βέλτιστη εμπειρία και ικανοποίηση των εργαζόμενων του, ο Όμιλος ΟΤΕ, αναβαθμίζει και ενισχύει τη λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ, «MyHR», που τέθηκε σε λειτουργία 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 στο σύνολο των εργαζόμενων του Ομίλου.

Το 2020 πραγματοποιήθηκαν **προγράμματα εθελουσίας εξόδου**, με την παροχή οικονομικών κινήτρων, σε αρκετές εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα, στοχεύοντας στον περαιτέρω εξ' ορθολογισμό του ανθρώπινου δυναμικού και του κόστους εργασίας. Συνολικά, 1.340 εργαζόμενοι στην Ελλάδα υπέβαλλαν αίτηση συμμετοχής στο πρόγραμμα και δέχθηκαν τα προσφερόμενα κίνητρα, τα οποία σχεδιάστηκαν με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο. Συνολικά, 703 εργαζόμενοι αποχώρησαν οικειοθελώς από τον Όμιλο κατά τα πρώτα τρία τρίμηνα του 2020, με τους υπόλοιπους να αποχωρούν έως την 1η Απριλίου 2021, με την πλειονότητα των αποχωρήσεων να λαμβάνει χώρα την 1η Ιανουαρίου 2021.

Σχετικοί Δείκτες Επίδοσης



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



2.3.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

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

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

- Τα εθνικά κανονιστικά πλαίσια στις χώρες λειτουργίας και στην ΕΕ
- Το Παγκόσμιο 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**

Τα προγράμματα υποδοχής νέων εργαζόμενων των εταιρειών του Ομίλου περιλαμβάνουν ξεχωριστή ενότητα εκπαίδευσης για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Κώδικα Δεοντολογίας, Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και ενημέρωση για τις εσωτερικές πολιτικές του Ομίλου σχετικά με την Ελευθερία του Συνδικαλίζεσθαι και τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας

Τον Μάρτιο του 2018 υπεγράψαν 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. Για κάθε σημαντική αλλαγή στη λειτουργία τους (π.χ. αναδιοργάνωση, ανάθεση εργασιών, διακοπή λειτουργίας, επεκτάσεις, εξαγορές, πώληση του συνόλου ή μέρους της εταιρείας, συγχωνεύσεις), οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ενημερώνουν ή συμβουλευονται τα αντίστοιχα συνδικαλιστικά όργανα, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

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

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

100%

των εργαζόμενων στις 3 μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ καλύπτονται από ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το 2020 πραγματοποιήθηκαν πέντε απεργίες συνολικής διάρκειας 17 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 εταιρικής κουλτούρας χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις αποτελεί θεμελιώδη αρχή για τη λειτουργία της εταιρείας, όπως αυτή ορίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών. Το 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ θέλοντας να ενισχύσει τη θέση του ως εργοδότης που λειτουργεί με γνώμονα την ίση, χωρίς αποκλεισμούς, μεταχείριση των εργαζόμενων του, έγινε ιδρυτικό μέλος της Χάρτας Διαφορετικότητας στην Ελλάδα. Πρόκειται για μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με στόχο την προώθηση των ίσων ευκαιριών και της διαφορετικότητας σε κάθε εργασιακό περιβάλλον στην Ευρώπη και υποστηρίζεται από αρχηγούς κρατών, θεσμικά όργανα, κρατικούς φορείς, υπουργεία και ενώσεις επιχειρήσεων.

Επιπλέον, το 2021, ο Όμιλος πρόκειται να θεσπίσει Πολιτική Διαφορετικότητας που αφορά στη δέσμευση του Ομίλου ΟΤΕ για τον σεβασμό

της διαφορετικότητας και διασφαλίζει την ολιστική και ολοκληρωμένη διαχείριση της έννοιας της διαφορετικότητας.

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

Αμοιβές χωρίς διακρίσεις

Στον Όμιλο ΟΤΕ δεν γίνεται καμία διάκριση ή διαφοροποίηση λόγω φύλου σε ό, τι αφορά στην πολιτική αμοιβών.

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

Ενδεικτικά, ο κατώτατος (βασικός) μισθός για αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχει οριστεί από τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις εργασίας στα €836,8 (31/12/2020), κατά 29% υψηλότερος από τον εθνικό κατώτατο μισθό (€650).

Οι μισθολογικές διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών, σύμφωνα με την ανάλυση θέσεων ίδιων βαθμών, είναι πολύ μικρές. Λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των εργαζόμενων στις τρεις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα (ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ), οι διαφορές στους μισθούς μεταξύ ανδρών και γυναικών ανέρχεται στο 4%.

Όπως περιγράφεται παραπάνω, η αναλογία στα διαφορετικά διοικητικά επίπεδα κυμαίνεται μεταξύ 2% και 6%, δηλαδή:

- Ανώτατη διοίκηση: 1% (Διευθύνων Σύμβουλος, Γενικοί Διευθυντές (Chief Officers), Executive Directors)



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ**
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- Μεσαία διοικητικά στελέχη: 6% (υπεύθυνοι τμημάτων της Εταιρείας, δηλ. Διευθυντές)
- Λοιπές θέσεις: 2%

Οι παραπάνω διαφορές οφείλονται κυρίως στον αριθμό των ανδρών που απασχολούνται σε θέσεις τεχνολογίας οι οποίοι, λόγω των ρόλων τους, λαμβάνουν πρόσθετα επιδόματα. Τα ίδια επιδόματα παρέχονται και στις γυναίκες εργαζόμενες, με τη διαφορά ότι ο αριθμός των γυναικών που απασχολούνται σε ανάλογες θέσεις είναι αισθητά μικρότερος.

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



Γονική Άδεια Φροντίδας Τέκνων και Προστασία της Οικογένειας

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει άδεια κύησης, μητρότητας και γονική άδεια για τη φροντίδα των τέκνων, μεγαλύτερης διάρκειας από αυτήν που ορίζεται από την νομοθεσία. Συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσφέρουν επιπλέον 5 και 3 μήνες άδειας μετ' αποδοχών, αντίστοιχα.

Η γονική άδεια, η οποία θεωρείται και αμειβεται ως εργάσιμος χρόνος, παρέχεται σε εργαζόμενες μητέρες και εργαζόμενους πατέρες αμέσως μετά τη λήξη της άδειας μητρότητας.

Στην Ελλάδα, μετά τη θέσπιση του σχετικού νόμου, η χρήση της άδειας φροντίδας τέκνων έχει επεκταθεί και στους άνδρες εργαζόμενους, υπό τις ίδιες προϋποθέσεις, ανεξάρτητα από το είδος απασχόλησης της συζύγου (π.χ ελεύθερη επαγγελματίας, άνεργη).

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

Πρόσθετες Ημέρες Αναρρωτικής Άδειας λόγω Σοβαρής Ασθένειας

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



395
ΓΥΝΑΙΚΕΣ

344
ΑΝΤΡΕΣ

ΕΚΑΝΑΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ
ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ
ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΤΕΚΝΩΝ

36
ΓΥΝΑΙΚΕΣ

4
ΑΝΤΡΕΣ

ΕΚΑΝΑΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ
ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ
ΑΝΕΥ ΑΠΟΔΟΧΩΝ



2.3.4 Υγεία και Ασφάλεια



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η Υγεία και η Ασφάλεια αποτελούν σημαντικές πτυχές της λειτουργίας του Ομίλου ΟΤΕ. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος επιδιώκει τα μέγιστα και μεριμνά ως προς την πρόληψη και τη διασφάλιση της ασφάλειας και της υγείας των εργαζόμενων του στην εργασία, σε όλες τις εγκαταστάσεις και δραστηριότητες (καταστήματα, τεχνικοί, εναερίτες, υπάλληλοι σε αποθήκες, γραφεία και Τηλεφωνικά Κέντρα κλπ). Η σημασία της προστασίας της υγείας και της ασφάλειας των εργαζόμενων έγινε ιδιαίτερα αισθητή κατά το 2020 λόγω των συνεπειών της πανδημίας του COVID-19. Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να προσφέρει τις καλύτερες συνθήκες εργασίας που θα επέτρεπαν στους εργαζόμενους να ασκούν τα καθήκοντά τους χωρίς υγειονομικούς περιορισμούς. Επιπλέον, διατηρεί και εφαρμόζει κατάλληλα συστήματα, πολιτικές και διαδικασίες για τον εντοπισμό και την πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών.

Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας θεωρούνται ζωτικής σημασίας για τον Όμιλο κι έχουν άμεσο αντίκτυπο στα μέτρα που λαμβάνει για την προστασία της υγείας των εργαζόμενων και των πελατών του. Κατά την πανδημία COVID-19, η λήψη ουσιαστικών μέτρων για την προστασία κάθε κατηγορίας εργαζόμενων και η διατήρηση της ομαλής λειτουργίας της εταιρείας, αποτέλεσαν τις μεγαλύτερες προκλήσεις.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, από την πρώτη κιόλας στιγμή, ο Όμιλος ΟΤΕ επικεντρώθηκε στα θέματα ψυχικής υγείας, ενισχύοντας την υπάρχουσα 24ωρη τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης, ώστε να παρέχει στους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους στήριξη για ζητήματα που αφορούν τόσο στην πανδημία, όσο και στην τηλεργασία.

Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου στοχεύει σε όλες τις επιχειρησιακές μονάδες, λαμβάνοντας υπόψη τα θέματα και τις διαδικασίες που αφορούν στην πρόληψη της Υγείας και της Ασφάλειας στον χώρο εργασίας. Κύρια προτεραιότητα του Ομίλου είναι η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 45001:2018.

Η πρόληψη και η αξιολόγηση των επαγγελματικών κινδύνων και των εργατικών ατυχημάτων είναι ζωτικής σημασίας και βασίζεται κυρίως στις επιθεωρήσεις που διενεργούνται για να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με τα μέτρα προστασίας στους χώρους εργασίας και η παροχή υπηρεσιών σωματικής και ψυχικής υγείας με ιατρική επίβλεψη.

Προκειμένου να εντοπιστούν ενδεχόμενοι κίνδυνοι, οι Τεχνικοί Ασφαλείας και οι Ιατροί Εργασίας συντάσσουν από κοινού Εκτιμήσεις Επαγγελματικού

Κινδύνου. Οι Εκτιμήσεις Επαγγελματικού Κινδύνου αποτελούν συστηματική διαδικασία που 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 εργαζόμενων. Οι Εκτιμήσεις Κινδύνου περιλαμβάνουν την περιγραφή και αξιολόγηση του κινδύνου βάσει της πιθανότητας και συχνότητας εμφάνισής του, αλλά και των επιπτώσεων αυτού, ή/και τυχόν καταλοίπων του.

Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει τα απαραίτητα μέτρα για την ατομική προστασία ανάλογα με τον κίνδυνο και τη φύση της εργασίας, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο. Τα Μέσα Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) περιλαμβάνουν εξοπλισμό και συστήματα ή εργαλεία που διανέμονται στους εργαζόμενους 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 ΜΑΠ.

Σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος ή συμβάντος, τα βασικά βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν είναι τα εξής:

- Άμεση ενημέρωση του προϊστάμενου του εργαζομένου. Σε περίπτωση ατυχήματος στον χώρο εργασίας, ο εργαζόμενος που τραυματίστηκε (ή, αν δεν καθίσταται δυνατό, κάποιος συνάδελφος του εργαζομένου) ενημερώνει τον άμεσο προϊστάμενο του με οποιοδήποτε τρόπο (κλήση, email, κλπ.), ο οποίος με τη σειρά του ενημερώνει άμεσα τη Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας καλώντας στον πενταψήφιο τηλεφωνικό αριθμό έκτακτης ανάγκης.
- Η ομάδα Υγείας και Ασφάλειας προετοιμάζει και υποβάλει έκθεση ατυχήματος στις αρμόδιες αρχές εντός 24 ωρών.

- Ο Τεχνικός Ασφαλείας διερευνά τα αίτια του ατυχήματος και, ακολούθως, προτείνει μέτρα για την αποφυγή παρόμοιων ατυχημάτων στο μέλλον, ενώ ο Ιατρός Εργασίας εξετάζει τον εργαζόμενο και γνωμοδοτεί σχετικά με την κατάσταση του.

Για κάθε εργατικό ατύχημα, ο Τεχνικός Ασφαλείας και ο Ιατρός Εργασίας διερευνούν τις περιστάσεις υπό τις οποίες συνέβη το ατύχημα, προσδιορίζουν τα αίτια και προτείνουν στοχευμένες δράσεις για την αποφυγή παρόμοιων ατυχημάτων στο μέλλον. Για την αποτελεσματική διερεύνηση ενός συμβάντος, ο Τεχνικός Ασφαλείας εντοπίζει τόσο τα ενυπάρχοντα όσο και τα υποβόσκοντα αίτια του ατυχήματος. Ο εντοπισμός των υποβόσκοντων αιτιών δύνανται να μειώσει την πιθανότητα μελλοντικών ατυχημάτων. Μετά τη λήξη της διερεύνησης του Τεχνικού Ασφαλείας και του Ιατρού Εργασίας, αξιολογείται η ανάγκη λήψης διορθωτικών ή/και προληπτικών μέτρων προκειμένου να ενισχυθεί η ασφάλεια και η υγεία στον χώρο εργασίας.

Σε αυτό το πλαίσιο, λαμβάνονται υπόψη 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 εργαζόμενων, ιδιαίτερα όσον αφορά στη διαμόρφωση της περιγραφής των θέσεων εργασίας ή την επιλογή εξοπλισμού.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Θα πρέπει να επισημανθεί ότι σε περίπτωση που ένας εργαζόμενος αισθάνεται ότι η σωματική του ακεραιότητα βρίσκεται σε ενδεχόμενο κίνδυνο κατά την εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων του, τότε μπορεί να αποχωρήσει από τον χώρο εργασίας και να ενημερώσει τον προϊστάμενό του ή/και τον Τεχνικό Ασφαλείας. Οι παραπάνω ενέργειες δε δύναται να έχουν καμία επίπτωση στο καθεστώς απασχόλησης του εργαζομένου.

Επιπλέον, οι υπηρεσίες υγείας του Ομίλου ΟΤΕ δρουν προληπτικά για τη συνεχή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας και τα διεθνή πρότυπα υγείας και ασφάλειας. Η ιατρική ομάδα του Ομίλου αποτελείται από Ιατρούς Εργασίας, Νοσηλευτές και Ιατρικούς Επισκέπτες, παρέχει συμβουλές και οδηγίες για θέματα επαγγελματικής υγείας ανά τακτά χρονικά διαστήματα, και ανταποκρίνεται σε παντός είδους έκτακτη ανάγκη. Ακόμη, υλοποιεί προγράμματα με στόχο την πρόληψη ασθενειών/ατυχημάτων και την προώθηση της υγείας στον χώρο εργασίας.

Ο ρόλος του Ιατρού Εργασίας περιλαμβάνει τα παρακάτω καθήκοντα:

- Επίβλεψη παραγόντων που άπτονται της υγείας, διεξαγωγή προληπτικών ιατρικών εξετάσεων (μέσω περιοδικών διαγνωστικών ελέγχων των εργαζομένων) και υλοποίηση προγραμμάτων εμβολιασμού, όποτε κρίνεται αναγκαίο.
- Γνωμοδότηση σε περιπτώσεις πρόσληψης, αλλαγής θέσης εργασίας ή αναμόρφωσης του ρόλου εργασίας (για λόγους υγείας) καθώς και σε περιπτώσεις επανένταξης εργαζομένων στην παραγωγική διαδικασία έπειτα από σοβαρή νόσο ή ατύχημα.
- Αξιολόγηση της καταλληλότητας των εργαζομένων για συγκεκριμένη εργασία και παροχή βοήθειας σε επείγοντα περιστατικά, ατυχήματα ή αιφνίδια νόσο.

- Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα Παροχής Α' Βοηθειών και αποφυγής θερμικής καταπόνησης.
- Γνωμοδοτήσεις για παροχή εργονομικού εξοπλισμού, την υγιεινή στον χώρο εργασίας, την τοποθέτηση στην κατάλληλη θέση εργασίας, τη διαμόρφωση του εργασιακού περιβάλλοντος κλπ.

Πρόσθετα καθήκοντα που άπτονται της υγείας και της ασφάλειας και πραγματοποιούνται επίσης περιλαμβάνουν:

- Επίβλεψη των ομάδων Απόκρισης Έκτακτων Συμβάντων σε τακτικές ασκήσεις εκκένωσης.
- Εφαρμογή των κανόνων υγιεινής που προβλέπονται από το πρότυπο HACCP για όλους τους χώρους που χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο σίτισης των εργαζομένων και διαχείρισης της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου ΟΤΕ.

Πέρα από τα παραπάνω, ο Όμιλος ΟΤΕ διασφαλίζει

ότι όλες οι πληροφορίες σχετικά με θέματα υγείας και ασφάλειας κοινοποιούνται στους εργαζομένους και στα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη. Οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους συμμετέχουν στην ανάπτυξη και την αναθεώρηση των διαδικασιών, ενημερώνονται για τους κινδύνους και έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη γνώμη τους. Ακόμη, ενημερώνονται για τα ατυχήματα που λαμβάνουν χώρα στο χώρο εργασίας καθώς και για τα αποτελέσματα της διερεύνησης των ατυχημάτων. Σε αυτό το πλαίσιο, πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις μεταξύ των εκπροσώπων Υγείας και Ασφάλειας, των Τεχνικών Ασφάλειας, των Ιατρών Εργασίας και των εκλεγμένων επιτροπών Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων. Τέλος, ο Όμιλος παροτρύνει τους εργαζομένους να αναφέρουν οτιδήποτε υποπέσει στην αντίληψή τους που θα μπορούσε να προκαλέσει ζημιά ή και να βελτιώσει την Ασφάλεια και Υγεία στον χώρο εργασίας, στέλνοντας email στη Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας.



HEALTH & SAFETY AWARDS 2020

Η μονάδα Υγείας και Ασφάλειας της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού απέσπασε σειρά διακρίσεων για τις πρακτικές που εφαρμόζει.

Συγκεκριμένα:

- Αναδείχθηκε **ΝΙΚΗΤΗΣ** στον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών, στην ενότητα «Εταιρείες, Φορείς και Οργανισμοί»
- Αναδείχθηκε **«Wellbeing Champion of the Year»**, στην ενότητα «Υγεία και Ασφάλεια»
- Αναδείχθηκε **ΧΡΥΣΟΣ** νικητής στην κατηγορία «Κουλτούρα Υγείας και Ασφάλειας» της ενότητας «Δραστηριότητες Ανάπτυξης Κουλτούρας Υγείας & Ασφάλειας»
- Απέσπασε **3 ΧΡΥΣΑ** βραβεία στις κατηγορίες «Υγεία & Ευεξία», «Διαχείριση Αιφνίδιων Τραυματικών Γεγονότων & Κρίσεων» και «Διαχείριση Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων» της ενότητας «Δραστηριότητες Υγείας & Ευεξίας»



ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Το Πρόγραμμα «Ζούμε καλύτερα» είναι ένα μακροπρόθεσμο πρόγραμμα δράσεων Υγείας και Ασφάλειας το οποίο περιλαμβάνει μια σειρά δράσεων που ανανεώνονται σε ετήσια βάση. Το 2020, το πρόγραμμα επικαιροποιήθηκε και προσαρμόστηκε στις νέες συνθήκες εργασίας που προέκυψαν από την πανδημία. Ο Όμιλος ΟΤΕ δημιούργησε πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας προκειμένου να στηρίξει τους εργαζομένους κατά την διάρκεια αυτής της υγειονομικής κρίσης. Εργάστηκε σκληρά για να παρέχει αναλυτική και αδιάλειπτη ενημέρωση σε όλους τους εργαζομένους (ανάρτηση οδηγιών και βίντεο στο intranet, αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων και sms, δημιουργία ειδικών βίντεο για την ορθή χρήση της μάσκας και των γαντιών).

78 ψηφιακές ιατρικές συνεδρίες διενεργήθηκαν από την ομάδα Ιατρών Εργασίας σε 86 καταστήματα COSMOTE, 222 καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ και 75 τεχνικά τμήματα σε όλη την επικράτεια, για τους εργαζομένους που ήθελαν να ενημερωθούν και να υποβάλουν πιο εξειδικευμένες ερωτήσεις όσον αφορά καθημερινά θέματα υγείας και πρόληψης σχετικά με τον κορωνοϊό COVID-19. Τέλος, ο Όμιλος υλοποίησε, σε 157 εγκαταστάσεις της εταιρείας, εμβολιαστικό πρόγραμμα για την πρόληψη ενάντια στην κοινή γρίπη, στο οποίο συμμετείχαν 1.848 εργαζόμενοι.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ**
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Το 2020, τα προγράμματα επίβλεψης της υγείας των εργαζόμενων και οι επιθεωρήσεις ασφαλείας έπρεπε να προσαρμοσθούν σύμφωνα με τα υποχρεωτικά περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν κατά τις περιόδους των lockdown λόγω της πανδημίας COVID-19.

Αξίζει να αναφερθεί ότι το 2020 δεν σημειώθηκαν θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα.

Κατά το 2020, ο αριθμός των εκπαιδύσεων για θέματα υγείας και ασφαλείας ήταν μειωμένος σε σύγκριση με το 2019, λόγω των περιορισμών που επέβαλε η πανδημία, αλλά και της φύσεως των εν λόγω εκπαιδύσεων, οι οποίες περιλαμβάνουν βιωματικές ασκήσεις σχετικά με τη χρήση εξοπλισμού ασφαλείας και τις ασφαλείς εργασιακές διαδικασίες, την εργασία σε φορητές κλίμακες, καθώς και την ασφαλή ανάβαση σε πυλώνες και ξύλινους στύλους, δηλαδή δραστηριότητες που δεν μπορούν να εκτελεστούν εξ αποστάσεως.

Για την αποφυγή ατυχημάτων, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να διασφαλίζει ότι το τεχνικό προσωπικό είναι πάντα εφοδιασμένο με Μέσα Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ), τα οποία είναι πιστοποιημένα ως προς την ορθή τους λειτουργία, ελέγχονται για την ημερομηνία λήξης τους και ανανεώνονται σύμφωνα με τα πρότυπα που ορίζει η νομοθεσία. Επιπλέον, ο Όμιλος πραγματοποίησε εκπαιδύσεις και συνέχισε να επιδιώκει την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης του τεχνικού προσωπικού.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

~ 2.500 ώρες εκπαίδευσης συμπληρώθηκαν το 2020 και περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων:

- Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Ασφάλειας με τη χρήση της τεχνολογίας VR (Εικονικής Πραγματικότητας).
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης για τους κινδύνους πτώσης από τους πυλώνες υπό αντίξοες καιρικές συνθήκες.
- Ασφάλεια στην εργασία - πρόληψη ατυχημάτων στο χώρο εργασίας
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης «Χρήση Μέσων Ατομικής Προστασίας - εργαστείτε με ασφάλεια».
- Εκπαίδευση σε θέματα πυρασφάλειας, προετοιμασία σε περίπτωση σεισμού και δράσεις για ασφαλή εκκένωση (Ομάδες απόκρισης έκτακτων συμβάντων).

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

- Η 24ωρη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης «NEXT TO YOU», για την παροχή συμβουλών σε θέματα ψυχικής και συναισθηματικής υγείας, προσαρμόσε τη λειτουργία της ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της περιόδου του εγκλεισμού (lockdown).
- Σε συνεργασία με τους εξειδικευμένους συνεργάτες από την Hellas EAP, ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποίησε ειδικά σχεδιασμένα **διαδικτυακά ενημερωτικά σεμινάρια (live webinars)**, στοχεύοντας στην ευεξία, την αυτοβελτίωση και τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (θέματα σχετικά με τον γονεϊκό ρόλο και την ανθεκτικότητα).
- ~640 εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να λάβουν στήριξη ή χρήσιμες και εξειδικευμένες συμβουλές από ψυχολόγους.





Ευαισθητοποίηση και Πρόληψη

Η ανάπτυξη του ετήσιου σχεδίου δράσης για την ευαισθητοποίηση των εργαζόμενων βασίστηκε στην πρόληψη κατά του COVID-19 και επικεντρώθηκε στην υλοποίηση ειδικά σχεδιασμένων δράσεων για την προστασία και την ενημέρωση όλων των εργαζόμενων. Αυτή τη χρονιά, ο ΟΤΕ σχεδίασε και ανέπτυξε πρόσθετες δράσεις και πρωτοβουλίες όπως:

- Λήψη διαφορετικών μέτρων ανά κατηγορία εργαζόμενων (π.χ. καταστήματα, τεχνικοί, υπάλληλοι σε γραφεία, τηλεφωνικά κέντρα κλπ.) λαμβάνοντας αποφάσεις σύμφωνα με τα τοπικά επιδημιολογικά δεδομένα οι οποίες κοινοποιούνταν με αντίστοιχο υλικό επικοινωνίας (ψηφιακά μέσα, αφίσες, βίντεο, sms).
- Εφαρμογή ολοκληρωμένης διαδικασίας διαχείρισης κρουσμάτων COVID-19, από την Ιατρική και Νοσηλευτική Ομάδα του Ομίλου σε συνεργασία με την Πολιτεία.
- Προμήθεια μεγάλων ποσοτήτων εξοπλισμού μέσω ατομικής προστασίας (γάντια, μάσκες, κλπ.). Τους κρίσιμους μήνες του Απριλίου και του Μαΐου 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ προμηθεύτηκε 232.000 μάσκες, 1.100 ειδικές στολές και 3,7 τόνους αντισηπτικού τζελ, και κινητοποίησε τους απαραίτητους μηχανισμούς για την άμεση παράδοσή τους σε όλα τα κτίρια και τα καταστήματα του Ομίλου σε όλη την Ελλάδα.

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΕΥΕΞΙΑΣ

Μια νέα ψηφιακή διάσταση για την πρόληψη και την προώθηση της ευεξίας προστέθηκε σε δράσεις για την υγεία και την ασφάλεια, με γνώμονα τις ιδιαιτερότητες της περιόδου της πανδημίας. Οι ψηφιακές δράσεις για την ενίσχυση της φυσικής κατάστασης και της ευεξίας των εργαζόμενων, με στόχο την προώθηση της ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής, περιλάμβαναν τα ακόλουθα:

- **Wellness at home:** 20 ειδικά σχεδιασμένα σύντομα βίντεο δημιουργήθηκαν κατά τη διάρκεια του lockdown και αναρτήθηκαν στο

- εσωτερικό intranet, με συμβουλές και προτάσεις για θέματα διατροφής, σωματικής άσκησης και μυοσκελετικής υγείας (βίντεο).
- **Wellness Reloaded:** Ζωντανές προπονητικές συνεδρίες με εξειδικευμένους personal trainers για ήπια σωματική άσκηση στο σπίτι.
- **Ηλεκτρονικό ραντεβού με διατροφολόγο:** Δόθηκε η ευελιξία στους εργαζόμενους να πραγματοποιήσουν ατομικές διαδικτυακές συνεδρίες με ειδικούς διατροφολόγους στοχεύοντας στην υιοθέτηση ορθών διατροφικών συνηθειών.
- **Προπόνηση σε εξωτερικούς χώρους στην Αθήνα:** Προγράμματα ενδυνάμωσης για

- εθελοντές δρομείς ή άτομα που ενδιαφέρονται να ενσωματώσουν την ευεξία στην καθημερινότητά τους συμμετέχοντας σε προπονήσεις σε εξωτερικούς χώρους (outdoor training).
- **Κλειστό γυμναστήριο στις εγκαταστάσεις της Παιανίας:** Προπονήσεις στο κλειστό γυμναστήριο των εγκαταστάσεων στην Παιανία με ατομικές ηλεκτρονικές ελεγχόμενες κρατήσεις και την τήρηση όλων των κανόνων πρόληψης για τον περιορισμό της εξάπλωσης του κορωνοϊού, όπως ορίζονται από την νομοθεσία.

- Εφαρμογή νέας διαδικασίας ενημέρωσης των πελατών πριν από τον προγραμματισμό ραντεβού με Τεχνικό, με στόχο την αποφυγή επισκέψεις σε πελάτες που έχουν εμφανίσει συμπτώματα COVID-19, καθώς και τη λήψη των κατάλληλων μέτρων προστασίας των πελατών σε περίπτωση επίσκεψης (αερισμός του χώρου πριν από την επίσκεψη του Τεχνικού, κλπ.).
- Παροχή ειδικής άδειας 14 ημερών (έπειτα από έκδοση βεβαίωσης διαγνωστικού ελέγχου) σε εργαζόμενους που υποψιάζονται ότι έχουν

- προσβληθεί από τον κορωνοϊό, καθώς και σε εργαζόμενους που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες.
- Παροχή ειδικών μειωμένων τιμών στους εργαζόμενους και τα εξαρτώμενα μέλη των οικογενειών τους για τη διεξαγωγή μοριακών τεστ ανίχνευσης του κορωνοϊού, σε συνεργασία με επιλεγμένα διαγνωστικά κέντρα.
- Δημιουργία πρόσθετων οδηγιών για τους επισκέπτες των εγκαταστάσεων του Ομίλου ΟΤΕ.

Επιπλέον, το 2020, η Telekom Romania Mobile Communications υλοποίησε πρόσθετες δράσεις ευαισθητοποίησης. Το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19 είχε ως αποτέλεσμα την υιοθέτηση της εξ αποστάσεως εργασίας. Συνειπώς, οι δράσεις ευαισθητοποίησης εστίασαν στην πρόληψη ατυχημάτων κατά την εργασία από το σπίτι και τη διατήρηση μιας υγιούς ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Στο πλαίσιο αυτό, διεξάχθηκαν εβδομαδιαίες συνεδρίες ήπιας σωματικής άσκησης κατά τον μήνα Ιούλιο.

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



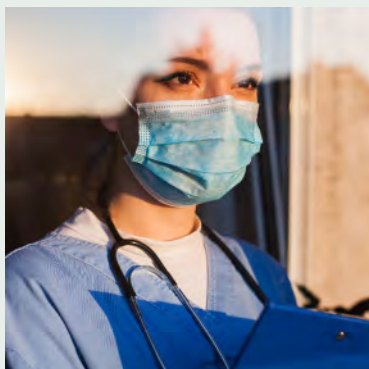
ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζόμενων κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19

Ο Όμιλος ΟΤΕ διασφαλίζει τη δημιουργία και διατήρηση ενός ασφαλούς και καθαρού χώρου εργασίας, εντείνοντας τις ενέργειές του για την προστασία των εργαζόμενων από την πανδημία COVID-19. Παράλληλα, εργάζεται σκληρά για να παρέχει τον απαραίτητο προστατευτικό εξοπλισμό και να εφαρμόζει τα κατάλληλα μέτρα για την ελαχιστοποίηση της εξάπλωσης του ιού και τη διασφάλιση της υγείας των εργαζόμενων του.



Το 2020, στο πλαίσιο της ετήσιας Έρευνας Στιγμής που διεξάγει, ο Όμιλος ΟΤΕ συμπεριέλαβε έξι (6) ερωτήσεις σχετικά με την πανδημία COVID-19 προκειμένου να λάβει τις γνώμες και τα σχόλια των εργαζόμενων σχετικά με την αντιμετώπιση της πανδημίας από πλευράς Ομίλου. Η έρευνα των εργαζόμενων αποτελεί ένα δυναμικό και αξιόπιστο διαγνωστικό εργαλείο που εντοπίζει πιθανές βελτιωτικές δράσεις και αλλαγές και βοηθά τις επιχειρησιακές μονάδες στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των μελλοντικών τους σχεδίων. Το εργαλείο αυτό έχει εξελιχθεί για να αντανακλά στοιχεία της στρατηγικής και των στόχων του Ομίλου ΟΤΕ καθώς και τάσεις που κυριαρχούν στο εξωτερικό περιβάλλον. Χρησιμοποιείται για τον καθορισμό και την ανάλυση τάσεων σχετικά με θέματα εταιρικής κουλτούρας και στρατηγικής.

Τα αποτελέσματα της έρευνας ανακοινώνονται στα εταιρικά intranet και αποτελούν αντικείμενο εκτενών συζητήσεων στις συναντήσεις σε επίπεδο οργανωτικών μονάδων σε όλη την εταιρεία, ενθαρρύνοντας τον διάλογο και την ανατροφοδότηση (feedback).

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προήλθαν τα ακόλουθα στοιχεία:

83%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

θεωρεί ότι έλαβε **επαρκή ενημέρωση** από τον ΟΤΕ κατά την περίοδο της πανδημίας.

82%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

έμεινε ικανοποιημένο από τον τρόπο που ΟΤΕ ανταποκρίθηκε στα **αιτήματα των πελατών**.

77%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

θεωρεί ότι ο ΟΤΕ **ανταποκρίθηκε έγκαιρα και θετικά** όσον αφορά τους προβληματισμούς των εργαζόμενων.

71%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ανέφερε ότι έμεινε **απόλυτα ικανοποιημένο από την παροχή των εργαλείων και του εξοπλισμού** που ήταν απαραίτητα για την εργασία από το σπίτι.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου ΟΤΕ για την πρόληψη της εξάπλωσης της πανδημίας παρουσιάζονται στην ενότητα [Αντιμετώπιση της Κρίσης COVID-19](#).

Βασικοί Υποστόχοι

3.8 Επίτευξη καθολικής υγειονομικής κάλυψης, συμπεριλαμβανομένης της προστασίας των οικονομικών κινδύνων, πρόσβαση σε βασικές ποιοτικές υπηρεσίες υγείας, καθώς και πρόσβαση όλων σε ασφαλή, αποτελεσματικά, ποιοτικά και προσιτά βασικά φάρμακα και εμβόλια.



2.3.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων



Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στο ισχυρότερο μέσο που διαθέτει, το ανθρώπινο δυναμικό του, για να εκπληρώσει τον υψηλότερό του 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 νοοτροπία ανάπτυξης που τους διακρίνει.

Η κουλτούρα ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, στον Όμιλο ΟΤΕ, βασίζεται στην Αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς «Έχω διάθεση για γνώση και αναπτύσσομαι διαρκώς».

Οι επιτυχημένες πρακτικές ως προς 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.

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 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 εργαζόμενους 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 Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς του Ομίλου.

Η υιοθέτηση της Αρχής Εταιρικής Συμπεριφοράς που αφορά τη μεταχείριση των εργαζομένων με σεβασμό και ακεραιότητα, αποτελεί μέρος των Βασικών Αρχών Εταιρικής Συμπεριφοράς του Ομίλου και συνεκτιμάται στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης.

Για την καλύτερη κατανόηση και διεξαγωγή της διαδικασίας αξιολόγησης της απόδοσης, 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 2020, 71 νέα στελέχη, επικεφαλής μονάδων, παρακολούθησαν τη σχετική εκπαίδευση.

Στη Ρουμανία, το Σύστημα Αξιολόγησης Εργαζομένων συνεχίζει να ενισχύει τη συνεργασία με τη χρήση της διαδικασίας «360° Feedback» και της υιοθέτησης κοινών στόχων για όλους τους εργαζόμενους. Στο πλαίσιο αυτό, το 2020 συμπληρώθηκαν 9.584 φόρμες ανατροφοδότησης, επιτρέποντας στους εργαζόμενους να μοιραστούν τις απόψεις και τα σχόλια τους (feedback). Επιπλέον, το 2020 ενισχύθηκε η επικοινωνία των στόχων της εταιρείας σε όλα τα επίπεδα, μέσω ενός συστήματος που επιτρέπει στους εργαζόμενους να προσδιορίσουν τον βαθμό συνεισφοράς των ατομικών τους στόχων στους στόχους της εταιρείας.

Αξιολόγηση Απόδοσης Διευθυντικών Στελεχών

Το 2020, εφαρμόστηκε για έκτη συνεχή χρονιά το «Performance Management», ένα πολυδιάστατο σύστημα ολιστικής και διαφανούς αξιολόγησης για τα διευθυντικά στελέχη των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ. Το σύστημα περιλαμβάνει αξιολόγηση από τον ιεραρχικά ανώτερο, αυτοαξιολόγηση, καθώς και αξιολόγηση από συνεργάτες και μέλη της ομάδας. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης λαμβάνονται υπόψη στη διαδικασία διαδοχής σε θέσεις ευθύνης και στην επαγγελματική εξέλιξη των στελεχών.

Επιλογή Εργαζομένων

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



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟ 2020

100%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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 διερευνήσουν τις διεθνείς ευκαιρίες σταδιοδρομίας στον Όμιλο Deutsche Telekom.

Η διαδικασία εσωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνει τις εσωτερικές αναγγελίες των νέων θέσεων εργασίας, συνεντεύξεις και ενέργειες αξιολόγησης με τη συμβολή ειδικών εξετάσεων αξιολόγησης, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, όπου αυτό απαιτείται. Το 2020, 26 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 2020, οι εταιρείες του Ομίλου προσέλαβαν 160 εργαζόμενους. Αξίζει να σημειωθεί ότι περισσότεροι από 15.000 υποψήφιοι υπέβαλαν τα βιογραφικά τους στην βάση δεδομένων του Ομίλου ΟΤΕ, εκφράζοντας το ενδιαφέρον τους να ενταχθούν στο δυναμικό του Ομίλου.

Το 2020, ο Όμιλος συμμετείχε ενεργά σε περισσότερες από 32 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.

Τη ίδια στιγμή, ο Όμιλος προσφέρει την ευκαιρία πρακτικής άσκησης σε φοιτητές και σπουδαστές, δίνοντας τους τη δυνατότητα να εφαρμόσουν τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει από την ακαδημαϊκή τους πορεία σε ένα ολοκληρωμένο και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας. Η συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα ισχυροποιεί τη σχέση του Ομίλου με τους νέους, διευκολύνοντας την ομαλή μετάβασή τους στην αγορά εργασίας.

Παράλληλα, χάρη στη νέα συνεργασία της COSMOTE με την Microsoft, προέκυψαν νέες θέσεις εργασίας για εξειδικευμένα προφίλ υποψηφίων. Το 2019, οι δύο εταιρείες ένωσαν τις δυνάμεις τους για να παρέχουν σε μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αλλά και στο Δημόσιο, λύσεις και υπηρεσίες cloud υψηλής ποιότητας με το «Microsoft Azure». Στόχος της COSMOTE είναι να προωθήσει την αξιοποίηση των τεχνολογιών cloud και έτσι να επιταχύνει τη μετάβαση των επιχειρήσεων στη νέα ψηφιακή εποχή. Στο πλαίσιο του έργου, η Deutsche Telekom και η COSMOTE δημιούργησαν μια νέα επιχειρησιακή μονάδα αποτελούμενη από 74 εργαζόμενους υψηλής εξειδίκευσης.

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ

ΕΛΛΑΔΑ

395

ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΩΝ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ολοκλήρωσαν την πρακτική τους άσκηση στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ μέσα στο 2020.

>3.295

ΝΕΟΙ ΚΑΙ ΝΕΕΣ επιλέχθηκαν για τα προγράμματα πρακτικής άσκησης τους Ομίλου ΟΤΕ κατά την περίοδο 2015-2020.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

12

ΦΟΙΤΗΤΕΣ ολοκλήρωσαν την πρακτική τους άσκηση στην Telekom Romania Mobile Communications μέσα στο 2020.



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Προγράμματα Προσέλκυσης Ταλέντων

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει συστηματικά στον εντοπισμό και την ανάπτυξη νέων ταλέντων. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν σχεδιαστεί σύγχρονα προγράμματα προσέλκυσης ταλέντων, εντός και εκτός του Ομίλου, τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικά κοινά.

Το εσωτερικό πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων για νέους εργαζόμενους εντός του Ομίλου ονομάζεται «you.grow». Το πρόγραμμα προσφέρει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να αναπτύξουν τις δεξιότητες τους και να εξερευνήσουν τις κυριότερες επιχειρησιακές μονάδες του Ομίλου μέσα από ένα συναρπαστικό «ταξίδι» διάρκειας 18 μηνών. Μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση του «ταξιδιού», όλοι οι συμμετέχοντες αναλαμβάνουν θέσεις εργασίας με βάση τα προσόντα τους, τις προσωπικές τους προτιμήσεις και τις ανάγκες της εταιρείας.

Το πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων που εφαρμόζεται εκτός του Ομίλου ονομάζεται «COSMOTE Graduate Trainee Program» και έχει ως στόχο την προσέλκυση νέων αποφοίτων Πανεπιστημίου με φιλοδοξία, πάθος και επιθυμία να αναπτυχθούν επαγγελματικά στον ΟΤΕ.

Το «G-Talent Review» είναι ακόμη ένα πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων που απευθύνεται στους εργαζόμενους του δικτύου καταστημάτων λιανικής πώλησης franchise της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Στόχος του προγράμματος είναι να εντοπίσει εργαζόμενους 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.

Τέλος, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών προσέλκυσης ταλέντων του Ομίλου Deutsche Telekom, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ σε Ελλάδα και Ρουμανία μπορούν να δηλώνουν συμμετοχή στο «Talent Hub» του Ομίλου DT. Οι πρωτοβουλίες αυτές δίνουν 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.



2.3.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



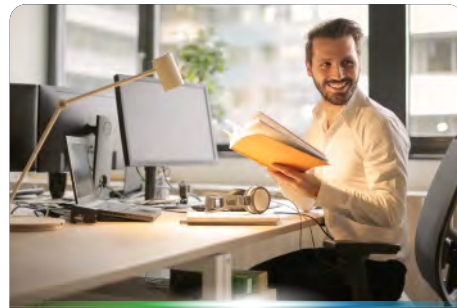
ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Σημαντικό μέρος της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ αποτελεί η ενδυνάμωση των εργαζόμενων του ώστε να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να επιτύχουν μέσα στον Όμιλο και να εξελίξουν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία. Ο Όμιλος προσφέρει πληθώρα διαδικτυακών και δια ζώσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων (upskilling) των εργαζόμενων του, αλλά και την εκμάθηση νέων (reskilling).

Ο Όμιλος ΟΤΕ, θεωρεί τη μάθηση ως στάση ζωής και ενθαρρύνει συνεχώς τους ανθρώπους του να εκμεταλλεύονται κάθε ευκαιρία που τους προσφέρεται για την ανάπτυξη των προσωπικών και επαγγελματικών τους δεξιοτήτων. Το 2020 έφερε μια νέα πραγματικότητα για τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς οι ιδιαίτερες συνθήκες της πανδημίας κατέστησαν αδύνατη την πλειονότητα των εκπαιδύσεων που απαιτούν φυσική παρουσία. Έτσι, αναπτύχθηκαν νέες συνθήκες εκπαίδευσης με την αξιοποίηση εναλλακτικών εργαλείων κατάρτισης, προκειμένου οι εκπαιδύσεις να μπορούν να υποστηριχτούν από ψηφιακά ή εικονικά μέσα.

Ο κατάλογος των εκπαιδύσεων σχεδιάστηκε εκ νέου, ώστε όλα τα προγράμματα να προσφέρονται ψηφιακά. Αυτή τη χρονιά, πάνω από το 50% των ωρών εκπαίδευσης αφορούσε σε ψηφιακές εκπαιδύσεις με την χρήση διάφορων σύγχρονων εργαλείων ψηφιακής εκπαίδευσης και αλληλεπίδρασης, ενισχύοντας σε μεγάλο βαθμό την εκπαιδευτική εμπειρία των εργαζόμενων.

Παράλληλα, ο Όμιλος εστιάζει ιδιαίτερα στη διάσταση της δια βίου μάθησης μέσα από τις ψηφιακές πλατφόρμες εκπαίδευσης Percipio και Coursera.

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. Επιπλέον, τα στελέχη με διοικητικές ευθύνες έχουν πρόσβαση σε εργαλεία ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας.

Όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης των εργαζόμενων περιγράφονται στη διαδικασία «Διαχείριση Εκπαίδευσης Ανθρώπινου Δυναμικού», η οποία είναι αναρτημένη στο intranet των εταιρειών, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να έχουν πρόσβαση σε αυτή.

Ψηφιακή Εκπαίδευση

Το 2020, το Coursera, ο παγκόσμιος διαδικτυακός πάροχος εκπαίδευσης με την νέα, σύγχρονη ψηφιακή πλατφόρμα μάθησης, ήρθε να προστεθεί στο χαρτοφυλάκιο κατάρτισης του Ομίλου ΟΤΕ, προσφέροντας περισσότερα από 2.700 μαθήματα που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, όπως η επιστήμη των δεδομένων και η

>6.500

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΟΤΕ, COSMOTE ΚΑΙ ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΑΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ.

12,68

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ.

160.653

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.

14,91

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

47%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΚΑΝ (ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΤΟ 53% ΑΝΔΡΕΣ ΚΑΙ ΤΟ 47% ΓΥΝΑΙΚΕΣ).

13,02

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

13.454

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

€3.263.027

ΕΠΕΝΔΥΘΗΚΑΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.

48.545

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ

23.000

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ COURSERA & PERCIPIO

+58%

ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2019



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

πληροφορική, η τεχνολογία πληροφοριών και η προσωπική ανάπτυξη. Όλοι οι εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα και τα μαθήματα. Το Coursera περιλαμβάνει επίσης μαθησιακές διαδρομές σε διαφορετικές μαθησιακές περιοχές, εξασφαλίζοντας μια νέα και διαδραστική εκπαιδευτική εμπειρία για τους συμμετέχοντες, στους οποίους απονέμεται επίσημο πιστοποιητικό παρακολούθησης από κορυφαία πανεπιστήμια, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση ενός εκπαιδευτικού προγράμματος.

Επενδύοντας σε πλατφόρμες ψηφιακής εκπαίδευσης, οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα όχι μόνο να βελτιώνουν τις υπάρχουσες ικανότητές τους, αλλά και να αναπτύσσουν νέες δεξιότητες, εναρμονισμένες με τις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, ώστε να διατηρούν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα και να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν οποιαδήποτε επαγγελματική πρόκληση.

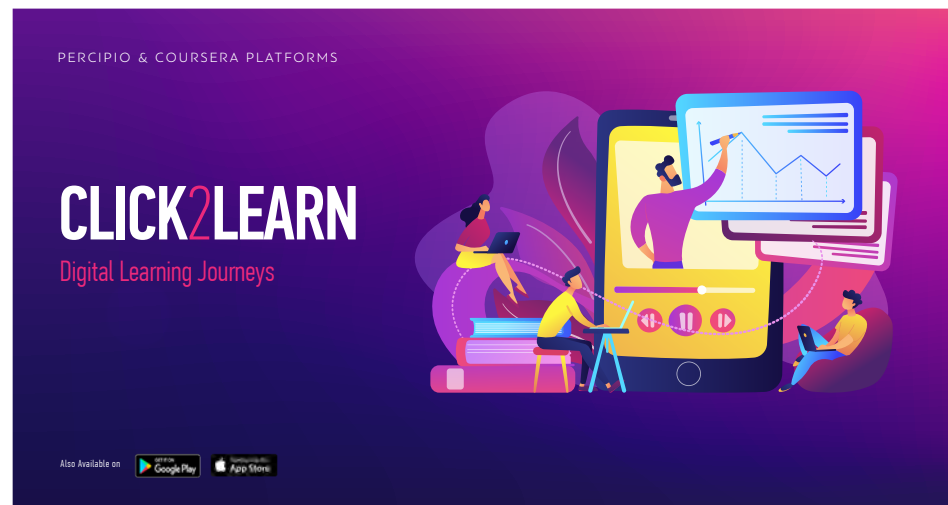
Click2Learn

Ένας έξυπνος οδηγός μάθησης που έχει σχεδιαστεί για να ενθαρρύνει την ένταξη ψηφιακών μαθημάτων στην πλατφόρμα εκμάθησης Coursera. Ο οδηγός προσφέρει **10 διαφορετικές**

μαθησιακές διαδρομές, με προτεινόμενα ψηφιακά μαθήματα στα ακόλουθα θέματα: Ηγεσία, Ευελιξία, Αυτοενδυνάμωση, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Ευεξία κ.α. Εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες, πιο εξειδικευμένες θεματικές ενότητες, διαθέσιμες σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ. Το Click2Learn προσφέρει μια εξαιρετική ευκαιρία στους εργαζόμενους «να πάρουν τη μάθηση στα χέρια τους».

Agile Learning

Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει νέα εκπαιδευτικά μαθήματα σε θέματα Agile μεθοδολογίας εργασίας και συνεργασίας. Μέσα από αυτά, οι εργαζόμενοι αποκτούν σημαντικές γνώσεις και εφόδια, που τους επιτρέπουν να εξοικειωθούν με τον ευέλικτο τρόπο εργασίας και τις διαφορετικές ευέλικτες μεθοδολογίες (δηλ. **Scrum**) και να τις ενσωματώσουν στο εργασιακό περιβάλλον του Ομίλου. Το 2020, 126 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε ανάλογα μαθήματα.





2020 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Mindset

Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε ψηφιακά και δια ζώσης. Πρόκειται για ένα καινοτόμο πρόγραμμα e-learning με στόχο την ανάπτυξη ήπιων δεξιοτήτων, το οποίο συνοψίζει την έννοια της «ΝΟΟΤΡΟΠΙΑΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ» του Ομίλου και στοχεύει να διευρύνει τους εκπαιδευτικούς και προσωπικούς ορίζοντες των εργαζομένων.

SMILE: The most important piece of the puzzle

Αυτό το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα δίνει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να «αποδεχτούν» τα συναισθήματά τους, να αποκτήσουν περισσότερη αυτογνωσία και να μάθουν να αντιμετωπίζουν το άγχος με υγιή τρόπο, είτε στον εργασιακό χώρο, είτε στην ιδιωτική τους ζωή. Πρόκειται για ένα βιωματικό εργαστήριο, στο οποίο παρέχονται πρακτικές συμβουλές και μέθοδοι αντιμετώπισης του άγχους, τις οποίες οι εργαζόμενοι μπορούν να επιστρατεύσουν άμεσα, μετά την ολοκλήρωση των εκπαιδεύσεων.

Πρόγραμμα CX. You Training

Το στρατηγικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την Εμπειρία Πελάτη του Ομίλου ΟΤΕ επανασχεδιάστηκε επιτυχώς, για να ανταποκρίνεται στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής, εστιάζοντας στην χαρτογράφηση του «ταξιδιού» των πελατών (customer journey). Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε ψηφιακή μορφή λόγω των περιορισμών που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19.

Πρόγραμμα Shop Qualification (SQP)

Το SQP προσφέρει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να λάβουν ολοκληρωμένη εκπαίδευση αναφορικά με Προϊόντα και Υπηρεσίες Τηλεπικοινωνιών, παρέχοντας τους εξειδίκευση και απαραίτητες δεξιότητες στον τομέα των πωλήσεων, εξασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό υψηλής ποιότητας εμπειρία για τον πελάτη.

Πρόγραμμα Technical Qualification (TQP)

Το TQP παρέχει στους εργαζομένους 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, καλωδίων χαλκού και οπτικών ινών.

Αρχιτεκτονική Δικτύων και Δίκτυο Fiber to the Home (FTTH)

Στόχος του προγράμματος είναι να ενισχύσει τις δεξιότητες των εργαζομένων πεδίου, παρέχοντας τους τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με τα δίκτυα λιανικής και χονδρικής όπως και για την επίλυση προβλημάτων. Πέρα από το θεωρητικό κομμάτι, οι συμμετέχοντες εφαρμόζουν στην πράξη τις δεξιότητες που απέκτησαν με τη χρήση της εικονικής πραγματικότητας (VR).

IT Next Gen Masterclass Series

Το IT Next Gen Academy - ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα reskilling και upskilling και απευθύνεται στους εργαζομένους IT 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.



39

223

1,946

30

33

73

100

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2.3.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων

Η καλλιέργεια νοοτροπίας ανάπτυξης, η διατμηματική συνεργασία και η ανοικτή επικοινωνία και ο διάλογος αποτελούν ακρογωνιαίους λίθους της εργασιακής κουλτούρας στον Όμιλο ΟΤΕ.

Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται συστηματικά για στρατηγικά, τεχνολογικά και εμπορικά θέματα και εξελίξεις, μέσω των καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας, καθώς και μέσω προγραμμάτων ή συναντήσεων, που οργανώνονται με βιωματικό και διαδραστικό τρόπο.

Εσωτερική Επικοινωνία

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.

Ικανοποίηση Εργαζομένων

Οι έρευνες ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής κουλτούρας του Ομίλου. Η «Έρευνα Στιγμής» διεξάγεται δύο φορές ετησίως και η Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων μια φορά κάθε 2 χρόνια.

Τα ποσοστά συμμετοχής παραμένουν σε υψηλά επίπεδα σε όλο τον Όμιλο. Το 2020, στην Ελλάδα, 80% των εργαζομένων συμμετείχε στην Έρευνα Στιγμής που πραγματοποιήθηκε τον Μάιο και 88% συμμετείχε στην Έρευνα Στιγμής που πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο (το μεγαλύτερο

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΦΟΣΙΩΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΛΛΑΓΩΝ

«Συντονιζόμαστε»

Βιωματικό εργαστήριο για την ενίσχυση της ομαδικής συνεργασίας και τη διάχυση της στρατηγικής και των εταιρικών στόχων μέσα στις επιχειρηματικές λειτουργίες. Το πεδίο εφαρμογής και το περιεχόμενο του κάθε προγράμματος προσαρμόζεται πλήρως στις ανάγκες της κάθε επιχειρησιακής μονάδας. Μέσω του προγράμματος, οι εργαζόμενοι αποκτούν πολύτιμες γνώσεις και εμπειρίες, καθώς εκτίθενται σε ενδιαφέροντα ερεθίσματα. Από το 2015, έχουν πραγματοποιηθεί συνολικά 16 προγράμματα «Συντονιζόμαστε», σε 16 οργανωτικές μονάδες, με περισσότερους από 3.500 συμμετέχοντες. Το 2020, συμμετείχαν 517 εργαζόμενοι των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

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 2020, οι συμμετοχές αφορούσαν στις ακόλουθες θεματικές ενότητες: εταιρική κουλτούρα, ψηφιοποίηση και απλοποίηση, προσήλωση στην εμπειρία πελάτη και επιχειρηματική ανάπτυξη, καινοτομία και νοοτροπία νεοφυούς επιχείρησης. Υποβλήθηκαν συνολικά 39 έργα, 15 εκ των οποίων διακρίθηκαν κατά την ετήσια Συνάντηση Στρατηγικής. Οι συμμετέχοντες που απέσπασαν την 1η και τη 2η θέση έλαβαν έπαθλο της τάξεως των €5.000 και €2.000, αντίστοιχα.

ποσοστό συμμετοχής που έχει καταγραφεί από την έναρξη διεξαγωγής των ερευνών). Στη Ρουμανία, 85% των εργαζομένων της Telekom Romania Mobile Communications συμμετείχε στην Έρευνα Στιγμής για το 2020.

Η Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων αποτελεί ένα δυναμικό και αξιόπιστο διαγνωστικό εργαλείο εντοπισμού πιθανών βελτιωτικών ενεργειών και αλλαγών και βοηθά τις επιχειρησιακές μονάδες να διαμορφώσουν μελλοντικά πλάνα δράσης. Το εργαλείο αυτό εξελίσσεται συνεχώς ώστε να αντανακλά στοιχεία της στρατηγικής και των στόχων του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και τάσεις που κυριαρχούν στο εξωτερικό περιβάλλον, ενώ χρησιμοποιείται για τον καθορισμό και την ανάλυση τάσεων σχετικά με θέματα εταιρικής κουλτούρας και στρατηγικής.

Το υψηλό ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων στις έρευνες αποτυπώνει το έντονο ενδιαφέρον των εργαζομένων να συμμετέχουν στη διαδικασία, και να εκφράζουν τις απόψεις τους για σημαντικά θέματα που επηρεάζουν το εργασιακό τους περιβάλλον. Η ψηφιοποίηση, η καινοτομία, η συμμετοχή και η ανάπτυξη των ανθρώπων αποτελούν ορισμένες από τις βασικές θεματικές ενότητες των ερευνών, που αποτυπώνουν το όραμα του Ομίλου και κατευθύνουν τις αλλαγές που θα προκύψουν στο περιβάλλον εργασίας του μέλλοντος. Οι πιο πρόσφατες έρευνες έδειξαν ότι ο Όμιλος επενδύει στη ψηφιοποίηση και προωθεί τη διαβίου μάθηση για την υποστήριξη της ανάπτυξης των εργαζομένων του.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

- Εκστρατείες κινητοποίησης των εργαζομένων για τη συμμετοχή σε εταιρικές δράσεις εθελοντισμού και στις κοινωνικές πρωτοβουλίες του Ομίλου, όπως το πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας.
- Τα προγράμματα «Cosmotel» και «Cosmoplay» ενοποιήθηκαν υπό το πρόγραμμα #asto_pano_mou, το οποίο απευθύνεται σε εργαζόμενους στον τομέα των Πελατειακών Σχέσεων. Για πρώτη φορά, λόγω της πανδημίας, το πρόγραμμα διεξήχθη εξ ολοκλήρου ψηφιακά.
- Το πρόγραμμα «ICE» πραγματοποιείται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και απευθύνεται σε εργαζόμενους στο δίκτυο λιανικής (καταστήματα COSMOTE).
- Καμπάνια ευαισθητοποίησης/κινητοποίησης «#ZEROPLASTIC» για τη δραστική μείωση της χρήσης του πλαστικού.
- Χριστουγεννιάτικη Καμπάνια: Μια πολυδιάστατη εσωτερική καμπάνια με ψηφιακά παιχνίδια, βραβεία λοταρίας, δώρα και ευχάριστες ομαδικές δραστηριότητες, πραγματοποιήθηκε με σκοπό να τονώσει τη διάθεση των εργαζομένων κατά τη Χριστουγεννιάτικη περίοδο που ήταν αρκετά διαφορετική σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, λόγω της πανδημίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19

Η επικοινωνία λειτούργησε καταλυτικά κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19, η οποία προκάλεσε διαταραχές και μεταβολές στην εργασία και την καθημερινότητα των εργαζομένων. Στόχος ήταν η δημιουργία σαφών μηνυμάτων και η ορθή διάδοσή τους σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου. Ο Όμιλος εργάστηκε σκληρά για να προσφέρει αξιοπιστία και εμπιστοσύνη και να διατηρήσει την προσοχή και την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων του.

Συγκεκριμένα, οι ομάδες Εσωτερικής Επικοινωνίας και Επικοινωνίας Ανθρώπινου Δυναμικού:

- Αξιοποίησαν τις εξειδικευμένες γνώσεις και την τεχνογνωσία που διαθέτουν για τη δημιουργία μιας σταθερής στρατηγικής επικοινωνίας COVID-19 για την ανάπτυξη βασικών μηνυμάτων και τη διάδοση των απαραίτητων πληροφοριών (οδηγίες, μέτρα κλπ.). Στόχος ήταν να εξασφαλίσουν την επικοινωνία με τους εργαζόμενους και να συμβάλουν στις προσπάθειες του Ομίλου να διασφαλίσουν το ηθικό, την εμπιστοσύνη και το αίσθημα του ανήκειν των εργαζομένων.
- Διαχειρίστηκαν τα εσωτερικά κανάλια επικοινωνίας και τα αξιοποίησαν, μεγιστοποιώντας τη διάδοση και την αποδοχή των μηνυμάτων.
- Με την ικανότητα τους να αξιολογεί σφαιρικά και με ψυχραιμία τις ανάγκες και τις ευκαιρίες επικοινωνίας των διάφορων μονάδων του Ομίλου και της Ανώτατης Διοίκησης, λειτούργησαν ως στρατηγικός εταίρος επικοινωνίας. Χάρη σε αυτήν την προσέγγιση, οι συνολικές δραστηριότητες εσωτερικής επικοινωνίας ευθυγραμμίστηκαν και προσαρμόστηκαν καταλλήλως για να παρέχουν αποτελέσματα υψηλής ποιότητας.

ΝΕΑ ΕΙΚΟΝΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ «HEALTHY ME» ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Το 2020, μετά το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19, υπάλληλοι της εταιρείας δημιούργησαν το πρόγραμμα «HEALTHY ME». Αποστολή τους ήταν να εντοπίσουν διάφορα ρευστά θέματα ψυχικής υγείας που ταλαιπωρούσαν τους εργαζόμενους κατά τη διάρκεια της απομόνωσης που επήλθε λόγω του αναγκαστικού εγκλεισμού (lockdown). Στα πλαίσια του προγράμματος, αναπτύχθηκε ένας κοινός εικονικός χώρος που προσφέρει την ευκαιρία στους εργαζόμενους να βελτιώσουν όλες τις πτυχές της υγείας τους, συμμετέχοντας σε αθλητικές, εκπαιδευτικές και μαθησιακές εκδηλώσεις και παρέχοντας προτάσεις και άλλες πληροφορίες σχετικά με ζητήματα ευεξίας. Το πρόγραμμα αποτελούταν από 5 ενότητες: Υγιές Σώμα, Υγιής Νους, Υγιής Μάθηση, Υγιής Κοινότητα και Υγιής Ηγεία. Το 2020, 460 εργαζόμενοι της Telekom Romania Mobile δήλωσαν συμμετοχή σε 226 διαδικτυακές συνεδρίες στο πλαίσιο του προγράμματος.

ΝΕΟ ΚΑΝΑΛΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ COSMOTE E-VALUE

Τον Μάρτιο του 2020, με την εμφάνιση της πανδημίας στην Ελλάδα, η COSMOTE e-Value δημιούργησε το microsite «Yasou». Πρόκειται για μια νέα διαδικτυακή πλατφόρμα εσωτερικής ενημέρωσης και ψυχαγωγίας που απευθύνεται στους 6.000 εργαζόμενους στα τηλεφωνικά κέντρα και στοχεύει στη διατήρηση της ενεργού συμμετοχής των εργαζομένων κατά τη διάρκεια των lockdown και της τηλεργασίας.

Σε μία περίοδο όπου όλοι χρειάζονταν πιο άμεση, σύγχρονη και ενημερωμένη επαφή σχετικά με τα θέματα που τους απασχολούν, το microsite ανταποκρίθηκε στις ανάγκες που προέκυψαν και προσέφερε έναν διαφορετικό τρόπο καθημερινής επικοινωνίας με τους εργαζόμενους της COSMOTE e-Value.

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

Η πρωτοβουλία απέσπασε 4 βραβεία στα Digital Media Awards (Dime Awards). Δύο Χρυσά (Gold) βραβεία στις κατηγορίες «Crisis Publishing, Best CSR Initiative | COVID-19» και «Digital Communications and Marketing, Best Engagement Strategy».

Ενδιαφέροντα στοιχεία σχετικά με το microsite:

- Καταγράφηκαν **12.413** αναγνώσεις άρθρων
- **71%** των συμμετεχόντων που επισκέφθηκαν το microsite ήταν γυναίκες και **29%** άνδρες.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2020

49

ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΑ
ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ
ΕΣΤΑΛΛΗΣΑΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΟΥ
1.000 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

261

ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ
ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ
ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ
ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

>100

ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ
ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2. ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Πελάτες

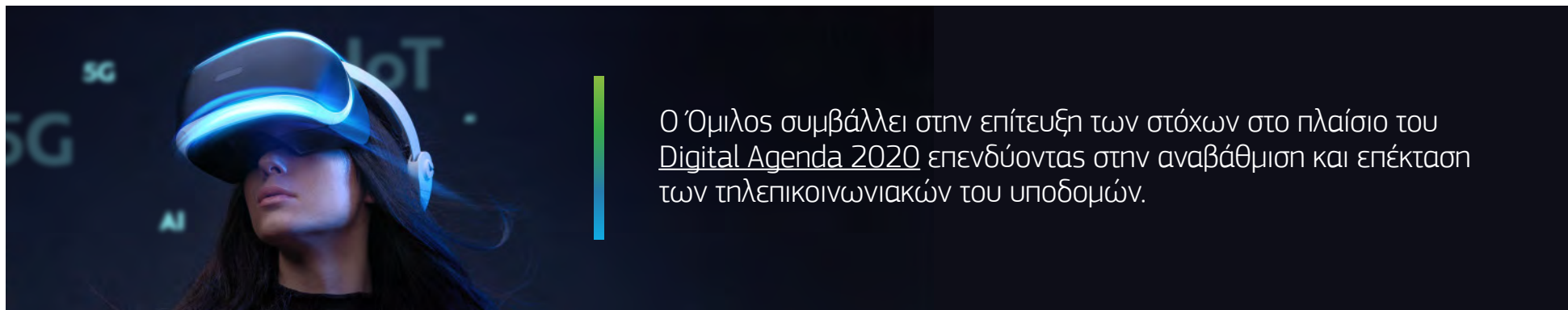
€2 δισ.
ΤΕΤΡΑΕΤΕΣ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ

>300.000
ΓΡΑΜΜΕΣ
FIBER-TO-THE-HOME

ΠΡΩΤΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕ
5G ΔΙΚΤΥΟ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



2.4.1 Συνδεσιμότητα για Όλους



Ο Όμιλος συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων στο πλαίσιο του Digital Agenda 2020 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.

Οι σημαντικές επενδύσεις του σε Δίκτυα Νέας Γενιά θα τονώσουν την ελληνική οικονομία και θα ενισχύσουν το αναπτυξιακό δυναμικό, καταστρώντας τον Όμιλο τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα. Έχοντας επενδύσει πάνω από €5 δισ. την τελευταία δεκαετία, ο ΟΤΕ έχει αναπτύξει ένα τετραετές επενδυτικό σχέδιο ύψους €2 δισ., που στοχεύει στην εξασφάλιση υψηλότερων ταχυτήτων μεταφοράς δεδομένων και την παροχή μεγαλύτερης κάλυψης δικτύου σε σταθερή και κινητή τηλεφωνία.

Αν και υπάρχει ευρεία διαθεσιμότητα ευρυζωνικών υπηρεσιών για σταθερή και κινητή τηλεφωνία που καλύπτει σχεδόν το 100% των νοικοκυριών, μόνο το 76% από αυτά χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Η χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας σε Ελλάδα και Ρουμανία παραμένει σε χαμηλά επίπεδα σε σύγκριση με τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με ποσοστό που αντιστοιχεί στο 86% των πολιτών (πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, δεδομένα DESI 2020 για την Ελλάδα και τη Ρουμανία).

Ελλάδα

Χάρη στις εκτεταμένες επενδύσεις του, ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει σήμερα το μεγαλύτερο δίκτυο οπτικών ινών στην Ελλάδα. Το 2020, συνέχισε την ανάπτυξη του δικτύου Fiber-to-the-Home (FTTH), προσφέροντας εγγυημένες ταχύτητες Internet 100Mbps και 200Mbps, με δυνατότητα μελλοντικής αναβάθμισης σε 1Gbps. Την ίδια χρονιά, παρέμεινε πρώτος σε πληθυσμιακή κάλυψη με FTTH, έχοντας εγκαταστήσει πάνω από το 77% των συνολικών γραμμών FTTH της χώρας. Ο Όμιλος στοχεύει να καταστήσει το FTTH διαθέσιμο σε περισσότερα από 300.000 νοικοκυριά και επιχειρήσεις το 2020, με στόχο να φθάσει τις 500.000 γραμμές έως το τέλος του 2021 και τους 1 εκατομμύριο χρήστες έως το 2024. Το δίκτυο θα επεκταθεί για να συνδέσει πανεπιστήμια, κόμβους μεταφορών, βιομηχανικά πάρκα και δημόσια κτίρια με οπτικές ίνες.

Στο πλαίσιο του χαρτοφυλακίου κινητής τηλεφωνίας του Ομίλου, τα δίκτυα αναπτύσσονται συνεχώς με στόχο την κάλυψη ολόκληρης της επικράτειας, συμπεριλαμβανομένων και των πιο απομακρυσμένων περιοχών. Τα δίκτυα COSMOTE 4G και 4G+ κατέχουν με διαφορά την 1η θέση στη χώρα σε πληθυσμιακή κάλυψη, με ποσοστά που ανέρχονται σε 99% και 96% αντίστοιχα.

ΕΛΛΑΔΑ



ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ
έχει πρόσβαση σε ταχύτητες
Internet 100 Mbps και πάνω



>300.000

γραμμές Fiber-To-The-Home (FTTH)
ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.
Η COSMOTE ΕΓΚΑΙΝΙΑΣΕ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ 5G
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

~99%

ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΜΕ
ΔΙΚΤΥΟ 4G

>96%

ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΜΕ
ΔΙΚΤΥΟ 4G+

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ



Ο ΟΤΕ έχει αναπτύξει ένα τετραετές
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΥΨΟΥΣ

€2 δισ.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ



SPEEDTEST
by OOKLA

Το δίκτυο της COSMOTE έχει ανακηρυχτεί
από την Ookla ως το γρηγορότερο δίκτυο
Mobile Internet* στην Ελλάδα

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



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Το 2020 και για 4η συνεχόμενη χρονιά, το δίκτυο κινητής της COSMOTE ανακηρύχθηκε από την Ookla το πιο γρήγορο Δίκτυο Mobile Internet στην Ελλάδα. Επίσης, για 6η συνεχόμενη χρονιά, απέσπασε την πιστοποίηση “Best in Test” για υπηρεσίες φωνής και δεδομένων από την διεθνώς αναγνωρισμένη εταιρεία ελέγχου δικτύων Umlaut (πρώην P3 Communications).

Τον Δεκέμβριο του 2020, η COSMOTE έφερε πρώτη το μέλλον των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, εγκαινιάζοντας το δίκτυο 5G στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και σε άλλες 13 πόλεις σε όλη την χώρα. Σε ορισμένες περιοχές, οι μέγιστες ταχύτητες του δικτύου ξεπερνούν τα 1Gbps. Πρωτοπόρος στον τομέα της, η COSMOTE έχει αναπτύξει το μεγαλύτερο δίκτυο κινητής στην Ελλάδα, ώστε οι συνδρομητές της να απολαμβάνουν πρώτοι υπηρεσίες 5ης γενιάς, δημιουργώντας έτσι νέες δυνατότητες για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας. Η πληθυσμιακή κάλυψη αναμένεται να υπερβεί το 50% έως το τέλος του 2021.

Ρουμανία

Στα τέλη του 2020, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου της Telekom Romania ανερχόταν στο 97,05%. Η εταιρεία βελτιστοποιεί συνεχώς το δίκτυό της για να εξασφαλίσει την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της.

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 προσίτα 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**).

Τα προγράμματα σταθερής τηλεφωνίας εμπλουτίστηκαν με απεριόριστες κλήσεις προς σταθερά και περισσότερα λεπτά ομιλίας προς εθνικά κινητά και διεθνή σταθερά και κινητά, καθώς και με υψηλές ταχύτητες Internet, ενώ προσφέρονται σε πιο ανταγωνιστικές τιμές. Επίσης, η COSMOTE προέβη σε μείωση των τιμών για τα υφιστάμενα προγράμματα σταθερής (Double Play 50Mbps & Double Play Fiberspeed 100Mbps).

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

Οι συνδρομητές των υπηρεσιών COSMOTE Double Play ή Fixed Mobile Convergence έχουν τη δυνατότητα δωρεάν πρόσβασης στο μεγαλύτερο

WiFi δίκτυο της Ελλάδας, το **COSMOTE WiFi**. Το **COSMOTE WiFi καλύπτει περισσότερα από 1.000.000 σημεία στην Ελλάδα μέσω της εφαρμογής COSMOTE Best Connect**.

Όσον αφορά τη συνδρομητική τηλεόραση, η COSMOTE προσφέρει στους πελάτες της τη νέα συνδρομητική υπηρεσία COSMOTE TV. Οι συνδρομητές μπορούν:

- Να συνδεθούν στην υπηρεσία μέσω internet χωρίς τη χρήση δορυφορικού δέκτη και να απολαύσουν πλούσιο περιεχόμενο όπου κι αν βρίσκονται.
- Να απολαύσουν προσωποποιημένο περιεχόμενο ανάλογα με τις προτιμήσεις και τα ενδιαφέροντά 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 νέα υπηρεσία COSMOTE TV (OTT) είναι εμπορικά διαθέσιμη προσφέροντας αμέτρητες επιλογές και συνδυασμούς. Ακόμη, διαθέτει πακέτα χωρίς δέσμευση για τους πελάτες που επιθυμούν να παρακολουθήσουν το διαθέσιμο

περιεχόμενο για περιορισμένο χρονικό διάστημα, ακόμα και για μία μόνο μέρα ώστε να απολαύσουν τον αγαπημένο τους αγώνα.

Το 2020, η COSMOTE εισήγαγε τη νέα σειρά συμβολαίων για οικιακούς πελάτες COSMOTE **GIGAMAX** που επιτρέπει στους συνδρομητές της να απολαύσουν τον κόσμο του Internet ακόμα πιο ελεύθερα, προσφέροντας περισσότερα, ή ακόμα και απεριόριστα, δεδομένα κινητής και χωρίς περιορισμούς ταχυτήτων. Σε συνδυασμό με ακόμη περισσότερα, ή απεριόριστα, λεπτά ομιλίας και ενισχυμένα οφέλη, τα νέα αυτά προγράμματα απευθύνονται σε όλους και προσαρμόζονται στις ανάγκες του κάθε συνδρομητή, με τιμές που ξεκινούν από τα €25.

Επιπλέον, η COSMOTE προσφέρει πιο οικονομικές λύσεις κινητής για όλη την οικογένεια. Με τα νέα πακέτα COSMOTE Family GIGAMAX, όλα τα μέλη της οικογένειας μπορούν να απολαύσουν απεριόριστη ομιλία προς όλα τα εθνικά δίκτυα σταθερής και κινητής και να μοιραστούν τον όγκο δεδομένων που προσφέρει το πρόγραμμά τους, από 10 GB ως και Απεριόριστα Δεδομένα. Σε συνδυασμό με τις νέες οικογενειακές υπηρεσίες που επιτρέπουν τον έλεγχο του κόστους κινητής, τα πακέτα COSMOTE Family GIGAMAX αποτελούν μια αξιόπιστη και προσιτή λύση για την ελληνική οικογένεια.

Επιπλέον, αναγνωρίζοντας τις έκτακτες συνθήκες και επιπτώσεις της πανδημίας, η COSMOTE παρέχει ειδικές προσφορές στους πελάτες σταθερής και κινητής. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, η εταιρεία έλαβε υπόψη τις πολυάριθμες και άμεσες ανάγκες επικοινωνίας των πελατών στην Ελλάδα και προσέφερε:

- Δωρεάν απεριόριστες κλήσεις από σταθερά προς σταθερά και κινητά κατά τις ημέρες του Πάσχα και των Χριστουγέννων.



- 15GB δωρεάν για πελάτες συμβολαίου και καρτοκινητής, κατά την περίοδο του 1ου lockdown.
- Απεριόριστα δεδομένα για όλους τους πελάτες συμβολαίου και καρτοκινητής κατά την περίοδο των Χριστουγέννων.
- Επιπλέον πακέτα mobile internet σε χαμηλές τιμές για αργίες και ειδικές περιστάσεις.

Το 2020, η COSMOTE προσέφερε νέα βελτιωμένα και προσιτά πακέτα DIY στους χρήστες καρτοκινητής **What's Up**, αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής What's Up App. Οι συνδρομητές συνδύασαν τον χρόνο ομιλίας τους και τα υπάρχοντα πακέτα δεδομένων, με επιπλέον λεπτά ομιλίας, SMS και άφθονα data για χρήση στα Social Media και Chat ή για Video και Music Streaming, ώστε να δημιουργήσουν το πακέτο που καλύπτει πλήρως τις δικές τους ανάγκες.

- Παράλληλα, το **COSMOTE One** - το πρόγραμμα επιβράβευσης για τους συνδρομητές που συνδυάζουν τουλάχιστον ένα πρόγραμμα σταθερής COSMOTE με ένα πρόγραμμα κινητής COSMOTE - εμπλούτισε περαιτέρω τα προνόμια που απολαμβάνουν οι συνδρομητές με νέα δωρεάν πακέτα για χρήστες καρτοκινητής, βελτιώνοντας ταυτόχρονα την ψηφιακή εμπειρία πελάτη για όλα τα μέλη της οικογένειας.

Για τους **εταιρικούς πελάτες**, το πρόγραμμα **COSMOTE Business One** επιτρέπει την αποτελεσματικότερη και οικονομικά αποδοτικότερη λειτουργία των επιχειρήσεων τους. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει λύσεις επικοινωνίας για όλους τους εργαζόμενους των επιχειρήσεων, εξαιρετικά γρήγορες ταχύτητες Internet μέσω του μεγαλύτερου δικτύου οπτικών ινών στην Ελλάδα (**COSMOTE Fiber**), καθώς και προηγμένες υπηρεσίες Private Branch Exchange (PBX), υπηρεσίες ασφαλείας για συσκευές κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, Internet Backup και File Back up και υπηρεσίες cloud όπως το Business Email (100GB/15 λογαριασμούς email).

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 λειτουργικών τους δαπανών. Συγκεκριμένα:

- Το **hoteliga** αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για τους ιδιοκτήτες ξενοδοχείων το οποίο επιτρέπει την εξ αποστάσεως διαχείριση διαδικασιών (π.χ. κρατήσεις, εγκαταστάσεις, παρεχόμενες υπηρεσίες κλπ.).
- Το **Microsoft 365** παρέχει στους εργαζόμενους των επιχειρήσεων τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να συνεργάζονται απρόσκοπτα και με ευελιξία όπου κι αν βρίσκονται. Το 2020, ξεκίνησε η λειτουργία της νέας υπηρεσίας εξυπηρέτησης Premium Support. Κατά τη διάρκεια του πρώτου lockdown, με κάθε νέα άδεια χρήσης, η υπηρεσία προσφερόταν δωρεάν για τους τρεις πρώτους μήνες ενεργοποίησής.
- **COSMOTE Business Cloud Servers**

Το 2020, η COSMOTE λάνσαρε ένα νέο καρτοφυλάκιο κινητής. Το **COSMOTE Business GIGAMAX Unlimited** προσφέρει στους εταιρικούς πελάτες B2B απεριόριστα δεδομένα, χωρίς κανέναν περιορισμό στις ταχύτητες, καθώς και απεριόριστες κλήσεις προς εθνικά δίκτυα, μέσα από το μεγαλύτερο δίκτυο κινητής στην Ελλάδα. Ακόμη, οι συνδρομητές **COSMOTE Business GIGAMAX** απολαμβάνουν άφθονα δεδομένα, τα οποία έχουν τη δυνατότητα να μετατραπούν σε απεριόριστα με την ενεργοποίηση της αποκλειστικής υπηρεσίας Data Boost, μέσω του My COSMOTE App.

Οι εταιρικοί πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ έξι διαφορετικών προγραμμάτων αυτό που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες της επιχείρησής τους. Επιπλέον, η COSMOTE προσφέρει προσιτά add-on πακέτα δεδομένων κινητής προκειμένου οι

πελάτες να απολαμβάνουν ταχύτερο και πιο προσιτό Mobile Internet. Σ' αυτό το πλαίσιο, όπως και οι οικιακοί έτσι και οι εταιρικοί πελάτες μπορούν να ανανεώνουν το πρόγραμμά τους με την COSMOTE απολαμβάνοντας είτε επιδότηση κινητής συσκευής είτε μείωση στο σταθερό πάγιο του συμβολαίου τους.

Η COSMOTE επέκτεινε τη συνεργασία της με δίκτυα του εξωτερικού για να προσφέρει αξιόπιστες υπηρεσίες περιαγωγής τόσο σε εταιρικούς όσο και σε οικιακούς συνδρομητές. Επιπρόσθετα, η υπηρεσία περιαγωγής **COSMOTE Travel Pass** δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές να χρησιμοποιούν το πρόγραμμά τους στο εξωτερικό, σε περισσότερες από 100 χώρες, με χαμηλό ημερήσιο κόστος.

Ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για λύσεις που θα τις βοηθήσουν να εξελιχθούν και να αναπτυχθούν με αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο, η COSMOTE προσφέρει πληθώρα νέων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα:

- Το **COSMOTE Asset Tracker**, μια νέα 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 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.

Ρουμανία

Τον **Ιούνιο του 2020**, η Telekom Romania λάνσαρε την **πλατφόρμα Telekomie**, η οποία περιλαμβάνει έξυπνες προσφορές για προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών. Μέσω της πλατφόρμας Telekomie, η Telekom Romania άνοιξε έναν νέο δρόμο στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, υποστηρίζοντας την πρακτική της έξυπνης εξοικονόμησης χρημάτων (smart saving). Η εταιρεία προσέφερε έκπτωση 50% για συνδρομές στο πρόγραμμα Mobil Nelimitat. Ο αριθμός των συνδρομητών συμβολαίων κινητής αυξήθηκε κατά 6,3% από το 2019, φτάνοντας τους 1,65 εκατομμύρια συνδρομητές το 2020.

Τον **Δεκέμβριο**, η Telekom Romania ξεκίνησε καμπάνια επιβραβεύοντας με εβδομαδιαία και μηνιαία δώρα τους πελάτες που χρησιμοποιούν την εφαρμογή διαχείρισης λογαριασμού MyAccount Telekom. Στόχος της καμπάνιας είναι να τονίσει τους λόγους για τους οποίους ένας πελάτης κατεβάζει την εφαρμογή, και τον τρόπο που μπορεί να προσαρμόσει και να χρησιμοποιήσει αυτό το ψηφιακό εργαλείο ανάλογα με τις ανάγκες του. Το MyAccount είναι μία από τις πιο δημοφιλείς εφαρμογές για εταιρείες κοινής ωφέλειας στη Ρουμανία με υψηλές βαθμολογίες. Χάρη στην ευκολία της χρήσης της, ο αριθμός των χρηστών της εφαρμογής διπλασιάστηκε σε σχέση με το 2019, με τον αριθμό εγκαταστάσεων της εφαρμογής να αυξάνεται κατά 77%.



Προστασία των αναγκών επικοινωνίας των πελατών υπό αντίξοες συνθήκες και καταστάσεις έκτακτης

Η στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνει τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και την εξασφάλιση της συνδεσιμότητας των πελατών σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως ακραία καιρικά φαινόμενα ή η αυξημένη ζήτηση υπηρεσιών Internet κατά τη διάρκεια των lockdown που επέβαλε η πανδημία COVID-19. Στις δύσκολες περιστάσεις, η COSMOTE στέκεται πάντα στο πλευρό των πελατών της παρέχοντας δωρεάν πακέτα επικοινωνίας.



Η εταιρεία παρέχει δωρεάν πακέτα επικοινωνία σε πελάτες που επλήγησαν σοβαρά από τα εξής δύο φαινόμενα έκτακτης ανάγκης που έλαβαν χώρα το 2020:

ΕΘΝΙΚΟ LOCKDOWN (17/3–12/4, 2020)

Η COSMOTE παρέχει 15GB mobile Internet δωρεάν για 30 ημέρες σε όλους τους συνδρομητές της μέσω των εφαρμογών MyCOSMOTE App και What's Up App κατά το 1ο πανελλαδικό lockdown το οποίο εφαρμόστηκε προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί η διασπορά του κορωνοϊού. Συνολικά 2.255.000 συνδρομητές ενεργοποίησαν τα εν λόγω πακέτα.

ΚΥΚΛΩΝΑΣ ΙΑΝΟΣ (18-22/9, 2020)

Η COSMOTE προσέφερε σε 185.146 πελάτες της που επλήγησαν από τις καταστροφικές συνέπειες του κυκλώνα Ιανού στην Κεφαλονιά, τη Ζάκυνθο, την Ιθάκη, τον νομό Φθιώτιδας, τα Φάρσαλα, την Καρδίτσα, τον Αλμυρό και τη Νέα Αγχίαλο Μαγνησίας, δωρεάν πακέτα επικοινωνίας που περιλάμβαναν 500 λεπτά προς όλα τα εθνικά δίκτυα και 5GB mobile Internet για δύο εβδομάδες.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΕΞΗΓΑΓΕ ΕΙΔΙΚΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

για να προσδιορίσει τον αντίκτυπο των ενεργειών της στις δύο περιπτώσεις. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προήλθαν τα ακόλουθα στοιχεία:

~90%

ΤΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ

και στις δύο περιπτώσεις αξιολόγησαν ως χρήσιμα τα προσφερόμενα πακέτα επικοινωνίας.

~87%

ΤΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ

και στις δύο περιπτώσεις θεώρησαν ότι τα πακέτα επικοινωνίας λειτούργησαν επικουρικά στην κάλυψη των αναγκών επικοινωνίας τους.

~70%

ΤΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ

και στις δύο περιπτώσεις έκριναν εξαιρετική την ανταπόκριση της COSMOTE και δήλωσαν υπερήφανοι για τον πάροχό τους.

Βασικοί Υποστόχοι

9.γ Σημαντική αύξηση της πρόσβασης στην τεχνολογία της πληροφορίας και των επικοινωνιών, και επιδίωξη για την παροχή καθολικής και προσιτής πρόσβασης στο διαδίκτυο στις λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες έως το 2020.

2.4.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες λύσεις τεχνολογίας 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 2020, το **χαρτοφυλάκιο B2B της COSMOTE** εμπλουτίστηκε για να ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες των επιχειρήσεων και για να αυξήσει την ανταγωνιστικότητά τους με βιώσιμο τρόπο. Ενδεικτικά, ορισμένες από τις λύσεις που διευκολύνουν τη βιώσιμη ανάπτυξη περιγράφονται στην παρούσα ενότητα.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CLOUD ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες cloud στις επιχειρήσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας και της ευελιξίας τους με ταυτόχρονη μείωση των λειτουργικών τους δαπανών. Ενδεικτικά:

- **COSMOTE Business Cloud Servers.**
- **Microsoft 365**, το οποίο ενισχύθηκε το 2020 με τη νέα υπηρεσία εξυπηρέτησης Premium Support. Με την υπηρεσία Premium Support, πιστοποιημένος από τη Microsoft τεχνικός της COSMOTE παραμετροποιεί τα εταιρικά email απομακρυσμένα, γρήγορα και με ασφάλεια.
- Σε συνεργασία με την Microsoft, ο Όμιλος παρέχει **Υπηρεσίες Cloud για Επιχειρήσεις** με στόχο να συμβάλει στην ενίσχυση της παραγωγικότητας και στον ταχύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό των εταιρειών.
 - Υπηρεσίες Azure
 - Υπηρεσίες Αξιολόγησης
 - Λύσεις Modern Workplace
 - SAP to Cloud
 - Δεδομένα και Ανάλυση

Το 2020, η σειρά υπηρεσιών Cloud και Εφαρμογών για Επιχειρήσεις πέτυχε αξιοσημείωτα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα:

- **35,5% αύξηση** στα συνολικά έσοδα από το COSMOTE Public Cloud (SaaS, IaaS και PaaS) στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2019.

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 Internet of Things (IoT - Διαδίκτυο των Πραγμάτων).

- **COSMOTE Fleet Tracker.**
- **Driving Performance.**
- **COSMOTE e-Track.**
- **e-Fuel Management.**

Το 2020, η σειρά Υπηρεσιών Διαχείρισης Στόλου πέτυχε αξιοσημείωτα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα:

- **59% αύξηση** στα έσοδα από τις υπηρεσίες διαχείρισης στόλου στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2019.
- **103% αύξηση** στον αριθμό των πελατών που χρησιμοποιούν υπηρεσίες διαχείρισης στόλου στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2019.

INTERNET OF THINGS (IOT - ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΤΩΝ ΠΡΑΓΜΑΤΩΝ)

Η διασύνδεση μεταξύ των συσκευών, των συστημάτων και του εξοπλισμού μιας επιχείρησης συμβάλλει στην καλύτερη διαχείριση πόρων, στη σημαντική μείωση των λειτουργικών δαπανών καθώς και στην ενίσχυση ενός «πράσινου» προφίλ.

Το 2020, ξεκίνησε η λειτουργία του **COSMOTE Asset Tracker**. Αυτή η καινοτόμος υπηρεσία επιτρέπει την απομακρυσμένη παρακολούθηση και διαχείριση του εξοπλισμού μιας εταιρείας. Με τη χρήση συσκευής GPS με ενσωματωμένους αισθητήρες θερμοκρασίας, υγρασίας, βαρομετρικής πίεσης και έκθεσης σε φως, η υπηρεσία επιτρέπει στις επιχειρήσεις να διατηρούν συνεχώς τις απαραίτητες περιβαλλοντικές συνθήκες. Επιπλέον, αξιοποιώντας το νέο δίκτυο Narrowband IoT (NB-IoT), που έχει αναπτύξει πανελλαδικά η COSMOTE, το COSMOTE Asset Tracker επιτρέπει μεγάλη αυτονομία μπαταρίας και ισχυρή κάλυψη παντού.



e-ENERGY

Λύσεις για καλύτερη διαχείριση της ενέργειας που καταναλώνουν οι επιχειρήσεις, μείωση του λειτουργικού τους κόστους και δημιουργία ενός «περιβαλλοντικά υπεύθυνου» προφίλ.

- **e-Energy.**



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



SMART CITIES

Το 2020, το χαρτοφυλάκιο «Έξυπνες Πόλεις» (Smart Cities) εμπλουτίστηκε περιλαμβάνοντας λύσεις όπως η Έξυπνη Διαχείριση Μέσων Μαζικής Μεταφοράς (Smart Public Transportation), τα Έξυπνα Παγκάκια (Smart Benches), η Έξυπνη Λύση Δημόσιας Ασφάλειας (Smart Public Safety) και η Πλατφόρμα Έξυπνης Πόλης (Smart City Dashboard).

Στον **Δήμο Μεσσίνης**, εφαρμόστηκε η λύση έξυπνου φωτισμού (smart lighting). Συγκεκριμένα, ο Όμιλος ΟΤΕ αναβάθμισε το δίκτυο οδοφωτισμού του Δήμου με την αντικατάσταση των υφιστάμενων φωτιστικών σωμάτων με νέας τεχνολογίας LED, ενώ ανέλαβε τη διαχείριση του δικτύου για 12 έτη. Επιπλέον, παρείχε υπηρεσίες Έξυπνης Πόλης στον Δήμο με την εγκατάσταση 6 σημείων ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο (σημεία πρόσβασης WiFi), 80 έξυπνων κάδων απορριμμάτων, 2 σημείων παρακολούθησης της κυκλοφορίας και μιας πλατφόρμας Έξυπνης Πόλης. Οι παραπάνω λύσεις έχουν συμβάλει στη βελτίωση του επιπέδου ζωής των κατοίκων και της ποιότητας του αστικού περιβάλλοντος.

Ο **Δήμος Πειραιά** υπέγραψε ένα 12ετές πρόγραμμα συνεργασίας δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (PPP), το οποίο περιλαμβάνει την εγκατάσταση 13.500 έξυπνων συσκευών φωτισμού/λαμπτήρων και πλατφόρμας

διαχείρισης φωτισμού. Με το έργο αυτό, ο Δήμος Πειραιά θα είναι σε θέση να προσφέρει ένα καλύτερο σύστημα οδοφωτισμού για τους κατοίκους του, μειώνοντας την κατανάλωση ενέργειας και αυξάνοντας το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών. Το έργο αναμένεται να αποφέρει μακροπρόθεσμα περιβαλλοντικά και οικονομικά οφέλη για τον Δήμο. Ακόμη, ο Όμιλος παρείχε στον Δήμο Πειραιά μια Πλατφόρμα Έξυπνης Πόλης για τη μεταγενέστερη διασύνδεση και ολοκλήρωση περισσότερων έξυπνων λύσεων στο μέλλον, οι οποίες θα ωφελήσουν την πόλη και τους κατοίκους της.

Στον **Δήμο Ρεθύμνης** υλοποιήθηκε ένα από τα μεγαλύτερα προγράμματα Έξυπνης Στάθμευσης σε όλη την Ελλάδα. Το έργο περιλαμβάνει 585 έξυπνα σημεία στάθμευσης, 60 σημεία φόρτωσης/ εκφόρτωσης, 15 σημεία στάθμευσης ΑμεΑ, 7 ηλεκτρονικές πινακίδες σε όλη την πόλη, ιστοσελίδα, εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα και ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο σχετικά με περιστατικά Παράνομης Στάθμευσης. Χάρη σε αυτή την ολοκληρωμένη λύση έξυπνης στάθμευσης, ο Δήμος Ρεθύμνης παρέχει στους δημότες του μια βελτιωμένη και εύχρηστη υπηρεσία στάθμευσης ενώ ταυτόχρονα χρησιμοποιεί και διαχειρίζεται αποτελεσματικά τους υφιστάμενους πόρους του.



E-CULTURE - «ΑΘΩΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΙΒΩΤΟΣ», ΤΟ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΕΡΓΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Οι θησαυροί του Αγίου Όρους είναι πλέον ψηφιακά διαθέσιμοι σε όλους μέσω του έργου **Αθωνική Ψηφιακή Κιβωτός**. Ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποίησε το μεγαλύτερο έργο στην Ελλάδα στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού, το οποίο διήρκεσε τέσσερα χρόνια. Μέσω της ψηφιοποίησης και τεκμηρίωσης του ιστορικού αρχείου και των έργων τέχνης της Αθωνικής Πολιτείας, περισσότερες από 2 εκατομμύρια ψηφιακές απεικονίσεις εγγράφων, βιβλίων,

και χειρόγραφων και 27 χιλιάδες απεικονίσεις κειμηλίων καθώς και τρισδιάστατες (3D) αποτυπώσεις μνημείων, εικονικές περιηγήσεις και εκπαιδευτικές εφαρμογές είναι διαθέσιμα στη διαδικτυακή πύλη www.mountathos.org, επιτρέποντας σε κοινό και επιστήμονες να περιηγηθούν στους ιερούς τόπους του Αγίου Όρους και να ανακαλύψουν τον σπάνιο πολιτισμικό τους πλούτο.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ**
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΕΡΓΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

Η τεχνολογία στη διάθεση της Πολιτείας για τη μάχη ενάντια στην πανδημία του COVID-19

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστήριξε τις προσπάθειες της Πολιτείας για τη βελτίωση του ψηφιακού μετασχηματισμού του Δημόσιου Τομέα μέσω Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), συμβάλλοντας στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία του εθνικού μηχανισμού στη μάχη κατά του κορωνοϊού και στην καλύτερη επικοινωνία μεταξύ της Πολιτείας και των πολιτών.

Ο Όμιλος υλοποίησε μια σειρά έργων τα οποία τέθηκαν στη διάθεση της Πολιτείας και ενίσχυσαν το κυβερνητικό έργο παρέχοντας αξιοσημείωτα αποτελέσματα. Ενδεικτικά, τα έργα που υλοποιήθηκαν ήταν:

- Δωρεάν εξ αποστάσεως εργασία για 10.000 δημόσιους υπαλλήλους μέσω του προγράμματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ, για διάστημα 3 μηνών.
- Άυλη (ψηφιακή) συνταγογράφηση: αποστολή των ιατρικών συνταγών στα κινητά τηλέφωνα των πολιτών και δωρεάν παροχή των SMS που απαιτούνται για τη σωστή λειτουργία της υπηρεσίας για όλο τον Απρίλιο.
- Πλατφόρμα ηλεκτρονικής διακίνησης και ψηφιακής υπογραφής Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου για το

υπουργικό συμβούλιο.

- Δωρεάν παραχώρηση και λειτουργία του 5 ψηφίου αριθμού Γραμμής Ψυχοκοινωνικής υποστήριξης (10306) για τη συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη των πολιτών και δρομολόγηση κλήσεων σε 100 ειδικούς ψυχικής υγείας. Όλες οι κλήσεις από συνδρομητές COSMOTE ήταν εντελώς δωρεάν.
- Η ανάπτυξη του Εθνικού Μητρώου Ασθενών COVID-19 για λογαριασμό του Υπουργείου Υγείας, μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ).

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσέφερε::

- Δωρεάν πρόσβαση στις ψηφιακές πλατφόρμες που χρησιμοποιεί το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση στα σχολεία από τα κινητά δίκτυα του Ομίλου χωρίς χρέωση δεδομένων.
- Δωρεάν μηνύματα (SMS) για 3 μήνες στο Κέντρο Επιχειρήσεων και Υγείας (ΚΕΠΥ) του ΕΚΑΒ για την έγκαιρη και αξιόπιστη ενημέρωση της πολιτικής ηγεσίας.

Επέκταση του Εθνικού Δικτύου Τηλεϊατρικής

Ο Όμιλος ανέλαβε την επέκταση του Εθνικού Δικτύου Τηλεϊατρικής (ΕΔΙΤ) με 28 νέους σταθμούς τηλεϊατρικής και 90 συστήματα κατ' οίκον παρακολούθησης ασθενών σε 22 ακόμη νησιά του βορείου και νοτίου Αιγαίου. Με το έργο «Εθνικό Δίκτυο Τηλεϊατρικής» που υλοποιήθηκε από τον Όμιλο ΟΤΕ, η Διοίκηση της Υγειονομικής Περιφέρειας Πειραιώς & Αιγαίου (2η ΔΥΠΕ) θα προσφέρει σε περισσότερους κατοίκους και επισκέπτες νησιών ισότιμη πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας του ΕΣΥ, αντίστοιχες με εκείνες των μεγάλων αστικών κέντρων, με τη βοήθεια της τεχνολογίας.



Μετά την επέκτασή του, το ΕΔΙΤ θα διαθέτει συνολικά 71 μονάδες τηλεϊατρικής, οι οποίες θα ενώνουν 52 νησιά του Αιγαίου με κεντρικά νοσοκομεία της Αττικής και της περιφέρειας. Έτσι, θα προσομοιώνεται ψηφιακά η φυσική παρουσία του γιατρού στον χώρο όπου βρίσκεται ο ασθενής και θα μηδενίζεται η απόσταση μεταξύ των πιο απομακρυσμένων νησιών και των μεγάλων νοσοκομείων, ελαχιστοποιώντας τις άσκοπες μετακινήσεις και αεροδιακομιδές ασθενών, και συμβάλλοντας στην αποσυμφόρηση των κλινικών.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Υπηρεσίες για τις αυξανόμενες ανάγκες ασφάλειας των επιχειρήσεων κατά τη χρήση του Διαδικτύου.

- **COSMOTE Business e-Secure**
- **COSMOTE Mobile Security**
- **Anti DDos**



ΕΞΥΓΝΑ ΔΙΚΤΥΑ

Δίκτυα που αξιοποιούν την επικοινωνία μηχανής με μηχανή (M2M) για τη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών (π.χ. ενεργειακή συμπεριφορά προμηθευτών - καταναλωτών) με αυτοματοποιημένο τρόπο. Στόχος τους είναι η βελτίωση της ενεργειακής και οικονομικής απόδοσης, της αξιοπιστίας και της βιώσιμης παραγωγής και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας. Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει και ενεργοποιήσει 1.32.000 συνδέσεις IoT για τον Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ).



ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Ανάπτυξη και βελτίωση εφαρμογών, ψηφιακών λειτουργιών self-care και υπηρεσιών online, οι οποίες συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των πόρων και στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.

Παραδείγματα ψηφιακών λειτουργιών και εφαρμογών περιλαμβάνουν τα **My COSMOTE App** και **My COSMOTE**, το e-invoice, το e-payment, την online υποβολή αιτημάτων προς παρόχους υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών μέσω των **Your business.gr** και **Check for technical issue**.

Επιπλέον, ο Όμιλος κινείται με ταχείς ρυθμούς προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού. Στο πλαίσιο αυτό, **περισσότεροι από τους μισούς πελάτες B2B** χρησιμοποιούν την πλατφόρμα e-bill για την ηλεκτρονική πληρωμή των λογαριασμών τους, αριθμός που αντιστοιχεί σε αύξηση της τάξεως του 9% σε σχέση με τα στοιχεία του 2019. Ακόμη, το 1/3 των ανανεώσεων υπολοίπου πραγματοποιήθηκαν ηλεκτρονικά μέσω των διαφόρων καναλιών του Ομίλου, αύξηση 13,1% σε σχέση με τα στοιχεία του 2019.



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).

Μεταξύ άλλων υπηρεσιών, το **hoteliga** προσφέρεται σε μικρά ξενοδοχεία και αποτελεί ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Καταλυμάτων (PMS) με διευρυμένες δυνατότητες συνδεσιμότητας με όλες τις διεθνείς πλατφόρμες κρατήσεων (Booking, Airbnb, Expedia, TripAdvisor κ.λπ.) και με αυτόνομη μηχανή κρατήσεων (booking engine) για άμεσες κρατήσεις.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΝΙΣΧΥΟΥΝ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΒΟΗΘΟΥΝ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΟΥΝ

Η ψηφιακή εποχή προσφέρει πολλές ευκαιρίες ανάπτυξης για τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το όραμα του Ομίλου ΟΤΕ είναι να στηρίξει την ανάπτυξή τους και να τις βοηθήσει να μεταβούν στη νέα ψηφιακή εποχή. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει υπηρεσίες που αυξάνουν την παραγωγικότητα και τη συνεργασία, καθώς και εργαλεία που διευκολύνουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων.

COSMOTE Digital Marketing4U

Συμβουλευτική υπηρεσία για μικρές επιχειρήσεις που παρέχεται από εξειδικευμένους campaign managers και έχει ως στόχο τον σχεδιασμό, τη δημιουργία, την εκτέλεση και την παρακολούθηση ψηφιακών εκστρατειών στις πλατφόρμες Google και Facebook.

COSMOTE New Site 4U

Συμβουλευτική υπηρεσία για μικρές επιχειρήσεις που παρέχεται από έμπειρους web designers κι έχει ως στόχο τον σχεδιασμό και τη δημιουργία ιστοσελίδων οι οποίες είναι ειδικά προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη.

COSMOTE Click & Site

Υπηρεσία που προσφέρει σε μικρές επιχειρήσεις την δυνατότητα εύκολης, DIY αναβάθμισης της ψηφιακής τους παρουσίας, από μια απλή επαγγελματική σελίδα στο Facebook σε μια αυτόνομη ιστοσελίδα με δυνατότητα υποστήριξης e-shop. Το περιεχόμενο της ιστοσελίδας συγχρονίζεται σε πραγματικό χρόνο με τη σελίδα στο Facebook.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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 εργαζόμενους. Στο πλαίσιο αυτό, συμμετέχει ενεργά σε ερευνητικά έργα, χρηματοδοτεί εσωτερικές δραστηριότητες (όπως η ανάπτυξη εργαλείων/ εφαρμογών/ προϊόντων και δοκιμαστικών υποδομών), αξιολογεί νέες τεχνολογίες και εξοπλισμό, συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα κλπ.

Καινοτομία

Στόχος του Ομίλου είναι να παρέχει καινοτόμες λύσεις στους πελάτες του προκειμένου να βελτιώσει το επίπεδο ζωής των ανθρώπων και να πετύχει την τεχνολογική κατοχύρωση του εμπορικού σήματος της εταιρείας.

Το 2016, ο Όμιλος ΟΤΕ δημιούργησε το Κέντρο Καινοτομίας Πληροφορικής για να προωθήσει την καινοτομία σε όλες τις επιχειρηματικές του λειτουργίες και δραστηριότητες. Το Κέντρο πειραματίζεται με νέες τεχνολογίες τις οποίες εφαρμόζει πιλοτικά διεξάγοντας Proof of Concepts (POCs) σε περιπτώσεις πραγματικής χρήσης (real life use cases), είτε σε συνεργασία με τους ειδικούς σε θέματα τεχνολογικής καινοτομίας του Ομίλου είτε με startups/ scaleups, ερευνητικά κέντρα και πανεπιστήμια.

Το Κέντρο Καινοτομίας Πληροφορικής του Ομίλου διαθέτει το δικό του Εργαστήριο Καινοτομίας στο οποίο διεξάγονται πειράματα και αναπτύσσονται νέες τεχνολογίες όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), η Ανάλυση Μεγάλων Όγκων Δεδομένων (Big Data Analytics), η Εικονική, Επαυξημένη και Μικτή Πραγματικότητα, και η Αλληλεπίδραση Ανθρώπου με Ρομπότ (Human and Robot Interactions). Τα εν λόγω πειράματα

πραγματοποιούνται για να διερευνηθούν οι πιθανές εφαρμογές των τεχνολογιών ώστε να στηρίξουν τους επιχειρηματικούς στόχους του Ομίλου ΟΤΕ, όπως η δοκιμή προγραμμάτων χειρισμού συμβάντων (event-driven applications) και προοδευτικών εφαρμογών ιστού (PWA).

Η δράση του Κέντρου Καινοτομίας Πληροφορικής επιδιώκει να δημιουργήσει γέφυρες επικοινωνίας μεταξύ του Ομίλου και του οικοσυστήματος νεοφυών επιχειρήσεων (startups) 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. Το 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποίησε περισσότερες από 170 λύσεις.
- Αναζητά τις καλύτερες εταιρείες startup και βρίσκεται σε διαρκή επικοινωνία με εκκολαπτήρια (incubators)/επιταχυντές (accelerators) και επενδυτικά κεφάλαια 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 τεχνολογική 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.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ



ΝΑ ΟΡΑΜΑΤΙΣΤΕΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΚΑΙ ΝΑ ΤΟ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ



ΝΑ ΑΝΤΙΛΗΦΘΕΙ ΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ ΩΣ ΕΥΚΑΙΡΙΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΩΣ ΑΠΕΙΛΗ



ΝΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΙ ΝΑ ΞΕΠΕΡΝΑ ΤΑ ΕΜΠΟΔΙΑ



ΝΑ ΕΦΕΥΡΙΣΚΕΙ ΝΕΟΥΣ ΤΡΟΠΟΥΣ ΝΑ ΑΠΛΟΠΟΙΕΙ ΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΚΑΙ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΝΑΝ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΚΟΣΜΟ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Πρώθηση της Καινοτομίας

Έως τα τέλη του 2020, ο Όμιλος είχε διοργανώσει δύο Hackathons (για Ομάδες και Startups εκτός του Ομίλου) και ένα εσωτερικό Hackathon με στόχο να προωθήσει την ανάπτυξη μιας κουλτούρας και νοοτροπίας καινοτομίας για τους εργαζόμενους του.

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 εργαζόμενων, που είχαν οι ίδιοι βίωμα εξαφάνισης στην οικογένειά τους, με σκοπό να συμβάλει στον ταχύτερο εντοπισμό αγνοούμενων. Το Missing Alert app, μια εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από την COSMOTE για το «Χαμόγελο του Παιδιού», ξεκίνησε τη λειτουργία του το 2020. Η καινοτομία 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 κάθε περιστατικού εξαφάνισης. Η διαχείρισή της εφαρμογής γίνεται από την εξειδικευμένη ομάδα του φορέα, η οποία είναι υπεύθυνη για κάθε πληροφορία με στόχο την αξιολόγηση και την αξιοποίηση της στο μέγιστο των δυνατοτήτων για τον άμεσο εντοπισμό του ατόμου που αναζητείται.

Το 2020, έλαβε χώρα και η εσωτερική ψηφιακή δράση καινοτομίας innovatiON. Πρόκειται για έναν ανοικτό διαγωνισμό για την υποβολή καινοτόμων ιδεών που θα «συμβάλλουν σε έναν καλύτερο κόσμο για όλους», σε μία περίοδο όπου η ζήτηση για έξυπνες λύσεις, οι οποίες θα ανταποκρίνονται στο νέο επιχειρηματικό και κοινωνικό περιβάλλον που διαμόρφωσε η πανδημία, είναι υψηλή. Το InnovatiON υποστηρίχθηκε από την πλατφόρμα ideanet, ένα νέο ψηφιακό hub στο οποίο οι εργαζόμενοι μπορούν να μοιράζονται τις ιδέες τους, να λαμβάνουν γνώμες και σχόλια (feedback) και να τις συζητούν με τους συναδέλφους τους απ' όλη την εταιρεία.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ**
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα

Ο Όμιλος συμμετέχει ενεργά σε ερευνητικά προγράμματα. Έλαβε εξωτερική χρηματοδότηση (από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή) για τη συμμετοχή του σε έργα έρευνας και καινοτομίας, ενώ έχει εξασφαλίσει επιπλέον χρηματοδότηση για τα επόμενα 3 χρόνια (μη συμπεριλαμβανομένων νέων ερευνητικών έργων).

2009-2020

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ

>80

ερευνητικά προγράμματα.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ

>800

εταίρους/οργανισμούς όπως επιχειρήσεις, πανεπιστήμια και ερευνητικά κέντρα στην Ελλάδα και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ

44

ερευνητικά προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο προγραμμάτων/πρωτοβουλιών όπως το πρόγραμμα «Horizon 2020» για την έρευνα και την καινοτομία και το 5G-PPP (Υποδομή 5G -Πρόγραμμα Συνεργασίας Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα).

23

ερευνητικά προγράμματα 5G-PPP που χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, 4 στη φάση I, 7 στη φάση II, 12 στη φάση III (έχοντας αναλάβει τον συντονισμό 3 εξ αυτών), και σε 5 έργα Δράσεων Marie Curie, συμβάλλοντας έτσι ενεργά στη διαμόρφωση και αξιολόγηση των μελλοντικών τεχνολογιών, υποδομών και υπηρεσιών 5G, καθώς και των νέων επιχειρηματικών μοντέλων σε διάφορες κατοπινημένες αγορές.

33

ερευνητικά έργα με στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και τα οφέλη για την κοινωνία και το περιβάλλον.



ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Int5Gent, 5G-PICTURE, MATILDA, 5G-PHOS, 5G-MEDIA, SLICENET, BLUESPACE, 5G-EVE, 5GENESIS, 5G-MOBIX, 5G-DRIVE, 5G-VICTORI, TESTBED 2, InterConnect

ΟΛΑ ΤΑ ΕΡΓΑ 5G-PPP,

BigO, i-PROGNOSIS, RESISTO, YAKSHA, UNIQUORN, CyberTrust, LIFE - SAFE CROSSING, C-ROADS Greece

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ – ΣΤΟΧΟΙ

Προστασία του περιβάλλοντος με συνεχή μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.

Καινοτόμες εφαρμογές με οφέλη για την κοινωνία (μεταφορές - δημόσιες συγκοινωνίες, δημόσια ασφάλεια, προστασία της ιδιωτικής ζωής, υγεία - υγειονομική περίθαλψη, διατροφή, τεχνολογία κλπ).



Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τα ευρωπαϊκά έργα στα οποία συμμετείχε ο Όμιλος ΟΤΕ είναι διαθέσιμα στην [ιστοσελίδα](#) του Ομίλου.

2.4.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας

Ασφαλής χρήση του Διαδικτύου

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει προγράμματα και δράσεις για την παροχή πληροφοριών και την ευαισθητοποίηση σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου από τα παιδιά.

Προϊόντα και υπηρεσίες για ασφαλή χρήση

Η COSMOTE έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, ειδικά σχεδιασμένων για την πιο ελεγχόμενη και ασφαλή χρήση του διαδικτύου από τα παιδιά.

- **COSMOTE Family solutions:** μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών για τους γονείς ώστε να διευκολύνεται η ασφαλή πλοήγηση των παιδιών τους στον ψηφιακό κόσμο.
- **COSMOTE Mobile rate plans:** Προγράμματα συμβολαίου και καρτοκινητής με όρια στην χρήση δεδομένων που επιτρέπουν στους γονείς να ορίσουν οι ίδιοι τον όγκο των δεδομένων που θα καταναλώσουν τα παιδιά τους στη διάρκεια ενός μήνα.
- **COSMOTE Family Safety application:** Μια εξελιγμένη εφαρμογή γονικού ελέγχου για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών στο Διαδίκτυο και τα social media. Το COSMOTE Family Safety application επιτρέπει στους γονείς να παρακολουθούν τον χρόνο που καταναλώνουν τα παιδιά τους online και σε τι είδους δραστηριότητες, να ελέγχουν ποιες εφαρμογές κινητής χρησιμοποιούν και πόσο χρόνο αφιερώνουν σ' αυτές. Με το Web Filtering, οι γονείς εμποδίζουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες ενώ μέσω της ειδοποίησης anti-cyberbullying ενημερώνονται αν το



παιδί τους έχει υποστεί εκφοβισμό ή λεκτική κακοποίηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ακόμη, ορίζουν τη διάρκεια και τις ώρες που τα παιδιά μπορούν να είναι online και ενεργοποιούν την εφαρμογή γεωγραφικού εντοπισμού (Geo Location). Οι γονείς μπορούν να διαχειρίζονται από τη συσκευή τους τη διαδικτυακή δραστηριότητα των παιδιών τους σε κάθε είδους συσκευή (κινητά, tablet, laptop, H/Y).

- **COSMOTE Total Security:** Η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει ως στόχο την προστασία του υπολογιστή, του smartphone και του tablet του χρήστη. Περιλαμβάνει Anti-Virus, Anti-Spam, Firewall, Banking Protection, Browsing

Protection, και γονικό έλεγχο, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ασφαλή πλοήγηση στο Internet. Η υπηρεσία είναι προσβάσιμη και όταν οι συσκευές βρίσκονται εκτός σύνδεσης. Επίσης, προσφέρει προστασία κατά την πλοήγηση των τηλεφώνων smartphone στο Internet, μέσω Wi-Fi ή μέσω του δικτύου της COSMOTE, και προστατεύει τις συσκευές από κακόβουλο λογισμικό, ιούς και απόπειρες υποκλοπής στοιχείων (phishing). Στο πλαίσιο αυτό, δεν διατρέχεται ο κίνδυνος υποκλοπής των προσωπικών δεδομένων, ενώ οι ηλεκτρονικές αγορές και συναλλαγές πραγματοποιούνται με ασφάλεια.

- Υπηρεσίες γονικού ελέγχου από την COSMOTE TV, για συνδρομητές ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών Over The Top. Με αυτές τις υπηρεσίες, οι συνδρομητές μπορούν να ορίσουν το επιθυμητό επίπεδο γονικού ελέγχου και να περιορίσουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένα προγράμματα με βάση τη σήμανση καταλληλότητας. Επιπλέον, οι συνδρομητές μπορούν να περιορίσουν την πρόσβαση σε τηλεοπτικά κανάλια της επιλογής τους.

Πληροφόρηση του κοινού

- **Ενημερωτικές Συναντήσεις σχετικά με την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ:** Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ πραγματοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα για την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο από το 2010. Την περίοδο Σεπτεμβρίου 2019 - Αυγούστου 2020, 426 μαθητές μέσης εκπαίδευσης συμμετείχαν στις μηνιαίες συναντήσεις του Μουσείου για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου.
- **Εργαστήρια Cyber Security:** Η COSMOTE, σε συνεργασία με το Διεθνές Ινστιτούτο για την Κυβερνοασφάλεια (Cyber Security International Institute - CSII), στήριξε και διοργάνωσε διαζώσης εκπαιδευτικά σεμινάρια για μαθητές και τους γονείς τους, σε όλη την Ελλάδα, με θέμα την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση του Διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών. Συνολικά, 3.000 συμμετέχοντες έλαβαν μέρος στα σεμινάρια κατά το 2019, ενώ το 2020, λόγω της πανδημίας, δεν πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια δια ζώσης.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Συνεργασία με επίσημους φορείς:

- **Το Χαμόγελο του Παιδιού:** Η COSMOTE και ο ΓΕΡΜΑΝΟΣ υποστήριξαν τον «ΟΔΥΣΣΕΑ», το 1ο Κινητό Εργαστήριο Ενημέρωσης, Εκπαίδευσης & Τεχνολογίας στην Ελλάδα. Ο ΟΔΥΣΣΕΑΣ, δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία της Οργάνωσης «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων. Πρωταρχικός στόχος αυτής της πρωτοβουλίας είναι η ενημέρωση μαθητών, γονέων και εκπαιδευτικών για σημαντικά ζητήματα, όπως η ασφαλής χρήση του Διαδικτύου. Το 2020, οι κανόνες τήρησης φυσικών αποστάσεων για την αναχαίτιση της πανδημίας οδήγησαν στην αναβολή των δια ζώσης εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων. Παράλληλα, οι κρίσιμες ελλείψεις στα αποθέματα αίματος του Εθνικού Συστήματος Υγείας ανέδειξαν την ανάγκη για εντατικοποίηση των δράσεων αιμοδοσίας. Ακριβώς πριν το ξέσπασμα της πανδημίας, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» ένωσε τις δυνάμεις του με τους θεσμούς και τους αρμόδιους φορείς και έθεσε τον «ΟΔΥΣΣΕΑ» στη διάθεση του Εθνικού Συστήματος Υγείας, προσφέροντας το όχημα στο οποίο θα πραγματοποιηθούν οι αιμοδοσίες. Τα υγειονομικά πρωτόκολλα για την προστασία κατά του COVID-19, όπως αυτά ορίζονται από το Εθνικό Κέντρο Αιμοδοσίας (Ε.ΚΕ.Α), τηρήθηκαν κατά γράμμα με τη δέουσα προσοχή για την εξασφάλιση της ομαλής και ασφαλούς διεξαγωγής της αιμοδοσίας. Το 2020, ο «ΟΔΥΣΣΕΑΣ» φιλοξένησε 32 δράσεις αιμοδοσίας σε εθνικό επίπεδο και σύλλεξε 1.643 μονάδες αίματος για τη στήριξη των Δημόσιων Νοσοκομείων.
- **Διαδικασία Κοινοποίησης και Απόσυρσης Περιεχομένου (NTD):** Η διαδικασία NTD εφαρμόζεται από τη ρουμανική οργάνωση για

την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών στο Διαδίκτυο (ORAdE.NET), τις υπηρεσίες επιβολής του νόμου, τους Διαχειριστές Δικτύων και τους Παρόχους Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών. Η διαδικασία NTD της Telekom Ρουμανίας συνδέεται με το ORAdE.NET. Συγκεκριμένα, η διαδικασία περιλαμβάνει τη συλλογή και αξιολόγηση αναφορών που αφορούν διαδικτυακό περιεχόμενο το οποίο είναι παράνομο ή επιβλαβές για τα παιδιά. Για όλες τις σχετικές καταγγελίες που υποβάλλονται μέσω των διαφόρων καναλιών επικοινωνίας της εταιρείας, τα αντίστοιχα τμήματα της Telekom Romania ακολουθούν τη διαδικασία NTD. Στη συνέχεια, ο καταγγέλλων πρέπει να απευθυνθεί στην OradeNet.

- **Καταπολέμηση του διαδικτυακού εκφοβισμού:** Προκειμένου να περιοριστεί η έκθεση των μικρών παιδιών στη διαδικτυακή κακοποίηση, η Telekom Romania προσφέρει σε όλους τους υπάρχοντες και νέους πελάτες υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, τρεις μήνες δωρεάν πρόσβαση στην εφαρμογή Kaspersky Safe Kids Premium. Το Kaspersky Safe Kids Premium είναι διαθέσιμο σε τηλέφωνα Android και iOS. Η premium έκδοση της εφαρμογής για κινητά περιλαμβάνει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Παρακολούθηση κλήσεων και μηνυμάτων.
- Εντοπισμός του τηλεφώνου του παιδιού στο χάρτη (γεωγραφική τοποθεσία).
- Διαχείριση του χρόνου που το παιδί περνάει στο Διαδίκτυο.
- Επιλογή διαδικτυακού περιεχομένου και των ιστότοπων στους οποίους μπορεί να έχει πρόσβαση το παιδί.
- Διαθεσιμότητα της εφαρμογής ταυτόχρονα σε πολλές συσκευές: υπολογιστής, φορητός



υπολογιστής, τηλέφωνο, tablet.

- Ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο όταν εντοπίζονται ύποπτες διαδικτυακές δραστηριότητες ή περιορισμένες ενέργειες.
- Παρακολούθηση της στάθμης της μπαταρίας.

Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετείχε στην πρωτοβουλία «ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People in the EU» μέσω της Deutsche Telekom.

Ταυτόχρονα, οι εταιρείες του Ομίλου έχουν αναλάβει πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, όπως αναφέρεται στο [Παράρτημα](#).

Κινητό τηλέφωνο και οδική ασφάλεια

Η COSMOTE, στο πλαίσιο της δέσμευσης της να συμβάλλει στην ασφάλεια των ανθρώπων, υποστηρίζει δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού σχετικά με την υπεύθυνη χρήση κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση.

Η COSMOTE είναι μέλος του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» και της συμμαχίας για την Ασφάλεια και τον Πολιτισμό στον Δρόμο «Δρόμοι στο Μέλλον». Επίσης, για ακόμη μια χρονιά, η COSMOTE υποστηρίζει τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης «Ιαβέρης», ενισχύοντας τις δράσεις ευαισθητοποίησης σε θέματα οδικής συμπεριφοράς.



2.4.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ**
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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 ακολουθούν και εφαρμόζουν τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ). Το ΣΕΕ δεν εξέδωσε, σε πρωτοβάθμιο και δευτεροβάθμιο επίπεδο, **καμία απόφαση που αφορούσε τον ΟΤΕ ή την COSMOTE** σχετικά με περιστατικά μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα, οπότε και δεν απαιτήθηκαν τροποποιήσεις στα διαφημιστικά τους μηνύματα.

Σημειώνεται ότι το 2020, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή επέβαλε διοικητικό πρόστιμο ύψους 90.000€ στην COSMOTE για ισχυριζόμενες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές σχετικά με διαφήμιση της υπηρεσίας COSMOTE Insurance.

Στη Ρουμανία, οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφήμιση και την Επικοινωνία του Ρουμανικού Συμβουλίου Διαφήμισης (RAC). Το 2020, το RAC εξέτασε 2 παράπονα για διαφημιστικές καμπάνιες οι οποίες δεν τηρούσαν τις διατάξεις του Κώδικα, και συνέστησε στην Telekom Romania να επανεξετάσει το περιεχόμενο των συγκεκριμένων διαφημιστικών εκστρατειών και να τις τροποποιήσει βάσει του Κώδικα.

Δικαιώματα Πελατών

Η υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι προσβάσιμη μέσω τηλεφώνου, εφαρμογών κινητής, e-mail ή social media καθώς και μέσω του δικτύου λιανικής. Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών, ενώ οι γενικοί όροι υπηρεσιών διατίθενται σε έντυπη μορφή ή αποστέλλονται στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επιπλέον, υφιστάμενοι και υποψήφιοι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν ανά πάσα στιγμή σχετικά με τα δικαιώματά τους και τους Όρους Χρήσης όλων των υπηρεσιών στις επίσημες ιστοσελίδες των επιχειρήσεων. Η ιστοσελίδα κάθε υπηρεσίας περιέχει, μεταξύ άλλων, τα έντυπα αίτησης, καθώς και τους σχετικούς όρους και προϋποθέσεις.

Διαφάνεια στην Τιμολόγηση

Ο Όμιλος ΟΤΕ, σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, δεσμεύεται να αντιμετωπίζει τα θέματα τιμολόγησης με συνοπτικές, απλές και διαφανείς διαδικασίες, καθώς και να παρέχει υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης στους πελάτες του.

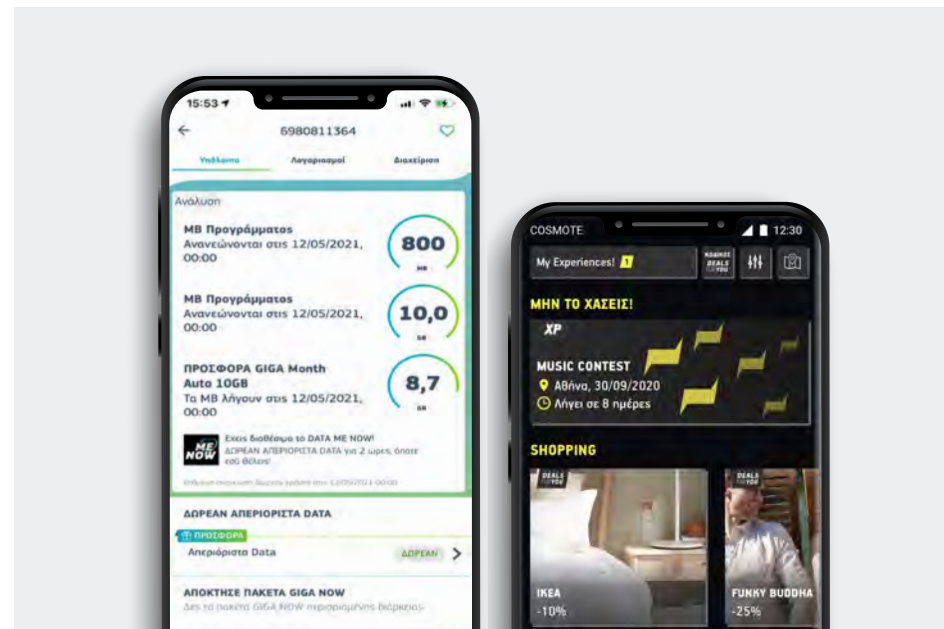
Στην Ελλάδα, η τιμολόγηση ή/και οι υπηρεσίες του ΟΤΕ ελέγχονται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Στη Ρουμανία, η τιμολόγηση των προϊόντων ή/και η παροχή υπηρεσιών της Telekom Romania ρυθμίζεται από την Ρουμανική Εθνική Αρχή Διαχείρισης και Ρύθμισης Επικοινωνιών (ANCOM).

Η διαφάνεια των πολιτικών τιμολόγησης περιλαμβάνει τη δημοσιοποίηση των

πληροφοριών τιμολόγησης εντός των προθεσμιών που προβλέπονται από το ρυθμιστικό πλαίσιο. Οι πληροφορίες τιμολόγησης διατίθενται στις ιστοσελίδες των εταιρειών, στα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών και τα φυλλάδιά τους.

Επιπλέον, οι πελάτες ενημερώνονται για τα στοιχεία τιμολόγησης και για τυχόν αλλαγές μέσω των λογαριασμών τους. Λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες οικονομικές συνθήκες και ανταποκρινόμενος στις αυξημένες ανάγκες των πελατών για περιορισμό των δαπανών τους, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει διάφορες λύσεις τιμολόγησης που δίνουν στους πελάτες τη δυνατότητα ελέγχου του κόστους. Προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Ανέπτυξε εφαρμογές (apps) για την καλύτερη διαχείριση των προσωπικών λογαριασμών των πελατών. Οι εφαρμογές παρέχουν ενημέρωση μέσω μηνυμάτων και αναλυτική περιγραφή των λογαριασμών συνδρομής τους.
- Παρέχει υπηρεσίες ελέγχου κόστους για τη διευκόλυνση των πελατών στη διαχείριση του υπολοίπου και των δαπανών τους.
- Ανέπτυξε πολυάριθμες υπηρεσίες (π.χ. ενημέρωση λογαριασμού μέσω Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), COSMOTE Mobile Split Bill κλπ.) για να αποφευχθεί η πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση των πελατών του.
- 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 προσφέροντας στους πελάτες τη δυνατότητα να κατανοήσουν καλύτερα τις χρεώσεις τους.





- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ**
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ασφαλή Προϊόντα με Σήμανση για τους Πελάτες

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην παροχή προϊόντων ασφαλείας που συμμορφώνονται με τις ισχύουσες Οδηγίες και 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 (στην Ελλάδα και τη Ρουμανία). Ενδεικτικά αναφέρονται το Προεδρικό Διάταγμα 98/2017 για την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/53/ΕΕ περί διαθεσιμότητας ραδιοεξοπλισμού στην αγορά (RED), η Οδηγία 2012/19/ΕΕ περί αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ΑΗΗΕ), η Οδηγία 2011/65/ΕΕ περί περιορισμού των επικίνδυνων ουσιών (RoHS) και η Ευρωπαϊκή Οδηγία για τις συσκευασίες και τα απορρίμματα συσκευασιών. Επιπλέον, ο εξοπλισμός για τις υπηρεσίες ADSL/VDSL της COSMOTE συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις οικολογικού σχεδιασμού που προβλέπονται στην Οδηγία 2009/125/ΕΕ (Ecodesign). Εκτός από την υποχρεωτική σήμανση CE, η συμμόρφωση των συσκευών με τους ευρωπαϊκούς κανονισμούς αποδεικνύεται και με την ευρωπαϊκή δήλωση συμμόρφωσης. Η συσκευή πρέπει να συνοδεύεται από αντίγραφο της δήλωσης ή από μια απλοποιημένη δήλωση που θα περιλαμβάνει την ηλεκτρονική διεύθυνση στην οποία είναι διαθέσιμο το πλήρες κείμενο.

Τα κινητά τηλέφωνα συμμορφώνονται με τους κανονισμούς της Διεθνούς Επιτροπής για την Προστασία από Μν 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 είναι διαθέσιμα στους

πελάτες εντός των συσκευασιών των προϊόντων, καθώς και κατόπιν αιτήματος στο δίκτυο καταστημάτων λιανικής πώλησης του Ομίλου.

Ο εξοπλισμός ελέγχεται, επίσης, ως προς την αποτελεσματική χρήση του φάσματος που διατίθεται για επίγειες ραδιοεπικοινωνίες, καθώς και ως προς την αποφυγή επιβλαβών παρεμβολών, σύμφωνα με τη RED και τις Οδηγίες 2014/30/ΕΕ (EMC) (ή την προηγούμενη Οδηγία

2004/108/ΕΕ) και 2014/35/ ΕΕ (LVD) για τον θερματικό εξοπλισμό σταθερής τηλεφωνίας.

Τα προϊόντα συνοδεύονται από λεπτομερές εγχειρίδιο εγκατάστασης που περιλαμβάνεται στη συσκευασία ή παρέχεται η ηλεκτρονική ιστοσελίδα 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 ιστοσελίδες της κάθε εταιρείας, αντίστοιχα.

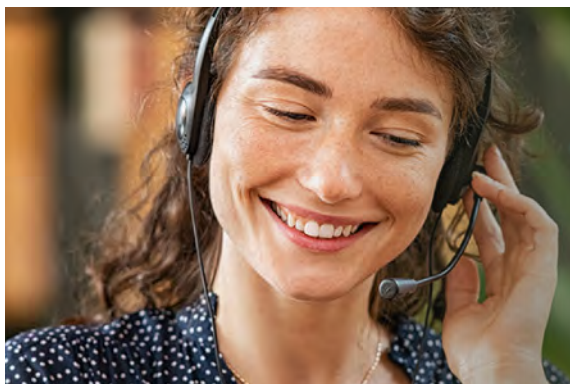
Οι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να επισυνάπτουν την απαιτούμενη πιστοποίηση των προϊόντων τους και να καταβάλλουν αποζημίωση για τυχόν ζημιές λόγω μη συμμόρφωσης με την ευρωπαϊκή και την εθνική νομοθεσία.

Το 2020, δεν επιβλήθηκαν οικονομικές κυρώσεις στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (δηλ. ΟΤΕ, COSMOTE, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Communications) για περιστατικό μη συμμόρφωσης σχετικά με κάποια από τα προαναφερθέντα θέματα.

	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ	ΣΗΜΑΝΣΗ
Συσκευές κινητής τηλεφωνίας (Ελλάδα και Ρουμανία)	RED, RoHS, ICNIRP	CE, ΑΗΗΕ, υλικά συσκευασίας και ανακύκλωση
Εξοπλισμός COSMOTE για υπηρεσίες ADSL/VDSL και TV	RED, EMC, LVD, RoHS, Ecodesign	CE, ΑΗΗΕ, υλικά συσκευασίας και ανακύκλωση



2.4.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών



Στόχος του Ομίλου είναι να παρέχει βέλτιστες υπηρεσίες ώστε να διαμορφώνει μοναδική σχέση με τον κάθε πελάτη. Οι εκπρόσωποι του Ομίλου ΟΤΕ που εργάζονται στην εξυπηρέτηση πελατών και στα καταστήματα, αλλά και οι τεχνικοί πεδίου, είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και εξοπλισμένοι για να παρέχουν υποστήριξη στους πελάτες και να διασφαλίσουν τη θετική εμπειρία τους.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει εργαλεία αυτοεξυπηρέτησης (self-service) όπως εφαρμογές, διαδραστική φωνητική απόκριση και ιστοσελίδα, για να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών γρήγορα, απλά και αποτελεσματικά.

Η COSMOTE ακολουθεί μια πελατοκεντρική προσέγγιση με κύριο γνώμονα τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πελατών. Το 2020, οι αρμόδιες ομάδες της COSMOTE παρείχαν στους πελάτες την καλύτερη εμπειρία χρήσης, προσφέροντας προϊόντα υψηλής ποιότητας και διαφανή τιμολόγηση. Παράλληλα, ανταποκρίθηκαν τάχιστα στις ανάγκες τους και παρείχαν βοήθεια σχετικά με τα αιτήματά τους.

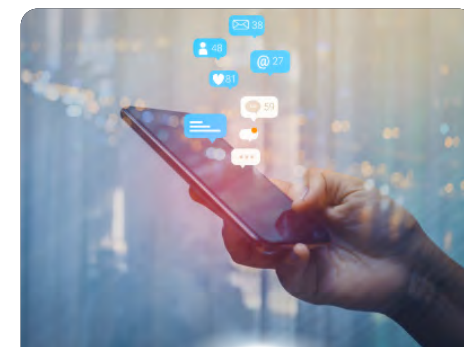
- Σε όλα τα **καταστήματα**, η COSMOTE εξέλιξε και βελτίωσε την «προσέγγιση 360°» για τη συνολική αξιολόγηση των αναγκών των πελατών της, με στόχο να πετύχει την κατάλληλη και προσωποποιημένη εξυπηρέτησή τους. Η καθημερινή αξιολόγηση της εμπειρίας των πελατών επιτρέπει στους εκπαιδευμένους να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες τους και να ενεργήσουν ανάλογα.
- Οι **εφαρμογές της COSMOTE** αναβαθμίστηκαν και εμπλουτίστηκαν με νέες λειτουργίες ώστε να εντατικοποιηθεί η χρήση τους, να διευκολυνθούν η πλοήγηση και η διαχείριση προϊόντων και υπηρεσιών, οι πληρωμές με ένα κλικ και η πρόσβαση στους λογαριασμούς, καθώς και η

προώθηση ελκυστικών προσφορών.

- Τα μέτρα βελτίωσης που έλαβε η εταιρεία για τη διαχείριση του «**ταξιδιού**» του πελάτη βοήθησαν να αυξηθεί η ικανοποίηση των πελατών σχετικά με τη συνολική τους εμπειρία και να μειωθεί η προσπάθεια που καταβάλλεται από πλευράς τους. Σύμφωνα με τις μηνιαίες μετρήσεις του προγράμματος «**Voice of The Customer**», κατά τη διάρκεια της χρονιάς, σημειώθηκε αύξηση στο ποσοστό των πολύ ικανοποιημένων πελατών (3% κατά μέσο όρο) όσον αφορά τις ενεργοποιήσεις γραμμών σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών, τις επιδιορθώσεις βλαβών, τα αιτήματα λογαριασμών και τη διαχείριση παραπόνων.
- Η ομάδα των **Customer Experience Ambassadors** συνέχισε να συμμετέχει ενεργά στη διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης προϊόντων, εκπροσωπώντας αποτελεσματικά τους πελάτες ακόμα και μέσα στη δύσκολη περίοδο της πανδημίας. Με 1.390 συμμετοχές σε δοκιμές νέων υπηρεσιών (Friendly User Tests), οι ταλαντούχοι Ambassadors συνεισέφεραν στη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών από τη χρήση προϊόντων και στην επίλυση των θεμάτων που αντιμετώπιζαν οι πελάτες.
- 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 2020 προστέθηκαν στο πρόγραμμα περισσότερες συνεργασίες που οδήγησαν στην αύξηση των προνομίων που προσφέρονται στους πελάτες της COSMOTE. Επιπλέον, η πλατφόρμα εμπλουτίστηκε με σχετικές online προσφορές και λύσεις κατά την περίοδο των lockdown.

- **Προσωποποιημένες ανταμοιβές και δώρα επικοινωνίας** προσφέρθηκαν στους πελάτες του Ομίλου κατά το 2020, είτε στα καταστήματα είτε μέσω εκστρατειών. Με αυτή την πρωτοβουλία, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να διευκολύνει τις ανάγκες των πελατών για διαρκή επικοινωνία και να επιβραβεύει την αφοσίωσή τους.
- Ο σχεδιασμός της απολυτής **εμπειρίας e-λογαριασμού** από κοινού με την Ομάδα Customer Billing Experience. Περισσότεροι από 40 υπάλληλοι από 16 επιχειρηματικές μονάδες συμμετέχουν σε αυτήν τη διατηρηματική ευέλικτη ομάδα έτσι ώστε να προσφέρουν στους πελάτες μια απλή, διαφανή και ξεγνοιασιά εμπειρία όσον αφορά τον λογαριασμό τους. Στόχος είναι οι πελάτες να μην έρχονται αντιμέτωποι με δυσάρεστες εκπλήξεις, απορίες σχετικά με ασαφείς χρεώσεις και δυσκολίες κατά την πληρωμή του λογαριασμού τους. Έτσι, ενισχύεται η εμπιστοσύνη τους και εξοικονομείται χρόνος και ενέργεια.



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Στη νέα ψηφιακή εποχή οι ανάγκες και τα απαιτήσεις των καταναλωτών έχουν ενταθεί και εξελιχθεί. Οι πελάτες αναμένουν την παροχή αδιάλειπτων υπηρεσιών συνδεσιμότητας και ψηφιακής εξυπηρέτησης καθώς και την άμεση ανταπόκριση στις διαφορετικές ανάγκες τους. Η ανταπόκριση στις εξελισσόμενες ανάγκες των πελατών, οι οποίες έχουν επίσης αυξηθεί λόγω των συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία, είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της ικανοποίησης αλλά και της αφοσίωσης τους.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων

Η δέσμευση του Ομίλου να αναθεωρεί τον τρόπο λειτουργίας του και να επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας που παρέχει στους πελάτες του αποτέλεσε την κινητήρι δύναμη για την επίτευξη της αναδιοργάνωσης της δομής διαχείρισης παραπόνων. Στόχος του Ομίλου ήταν η εξάλειψη των πολλαπλών επιπέδων διαχείρισης των αιτημάτων, προκειμένου να μειώσει τα πολλά στάδια διαχείρισης διαχείριση (end-to-end management) των παραπόνων στον μικρότερο δυνατό χρόνο. Κατά συνέπεια, η διαχείριση διενεργείται αποκλειστικά από τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Η επιλογή αυτή απαιτούσε την πρόσθετη ενίσχυση των εργαζόμενων πρώτης γραμμής με τα απαραίτητα εργαλεία και δεξιότητες.

Το 2020, η Εξυπηρέτηση Πελατών της COSMOTE αντιμετώπισε αποτελεσματικά αιτήματα των πελατών που αφορούσαν τις 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 MyCOSMOTE App και τα καταστήματα. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται ένα κοινό σύστημα πληροφόρησης σχετικά με τα αιτήματα καθώς και η διαφάνεια στα σημεία επαφής των καταναλωτών και στις λειτουργίες. Ως αποτέλεσμα, το σύστημα ONE Ticket βελτιώνει την εμπειρία των πελατών με την επίτευξη μιας ενιαίας και 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 στην νοηματική γλώσσα. Επιπλέον, επιτρέπει σε άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής να αποκτήσουν μεγαλύτερη αυτονομία κατά τις προσωπικές τους συζητήσεις.
- **COSMOTE@YourService**: Το COSMOTE@YourService αποτελεί ένα επιπλέον επίπεδο τεχνικής υποστήριξης. Οι σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών και πιστοποιημένοι συνεργάτες παρέχουν λύσεις σε όλους τους οικιακούς και εταιρικούς πελάτες, είτε απομακρυσμένα είτε στον χώρο τους. Το καρτοφυλάκιο των υπηρεσιών του COSMOTE@YourService αναπτύσσεται συνεχώς για να παρέχει τεχνολογικά προηγμένη στήριξη στους πελάτες. Ενδεικτικά, το COSMOTE@YourService προσφέρει βελτιωμένες λύσεις σε θέματα συνδεσιμότητας, πλεγματικών δικτύων και έξυπνης κατοικίας (smart home).
- **COSMOTE UFixit**: Εξειδικευμένοι σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών, αποκτώντας πρόσβαση στην κάμερα του κινητού, βοηθούν τον πελάτη βήμα-βήμα να επιλύσει το τεχνικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει.
- **Ομάδα Εμπειρογνομόνων (Experts)** εργάζεται για την κάλυψη κάθε ανάγκης των πελατών, παρέχοντας άμεση, πλήρη και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση. Αποστολή τους είναι να διεκπεραιώνουν σε μία επαφή με τον πελάτη όλα τα απαιτητικά ζητήματα, παρέχοντας ευελιξία και εξαιρετική εμπειρία για τους πελάτες (εσωτερικούς και εξωτερικούς).

ΕΛΛΑΔΑ: ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2020

ASR (Αυτοματοποιημένη αναγνώριση ομιλίας): Συγχώνευση της εφαρμογής OTE-COSMOTE Customer Care IVR και δημιουργία μιας ενιαίας φωνητικής εφαρμογής μέσω της υπηρεσίας AI Self-Service. Η νέα αυτή εφαρμογή περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα εργαλεία για την υλοποίηση της στρατηγικής πολύ-καναλικού μάρκετινγκ και εμπειρίας πελάτη (omni-channel Customer Experience CX), συμβάλλοντας στη βελτιωμένη εμπειρία πελάτη μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ψηφιακών καναλιών..

AI Chatbox: Ανάπτυξη εφαρμογής ψηφιακού βοηθού που συνομιλεί online με τους πελάτες του Ομίλου μέσω δωρεάν λειτουργίας chat. Ο ψηφιακός βοηθός σχεδιάστηκε ώστε να προσομοιώνει πειστικά τον τρόπο με τον οποίο θα συνομιλούσε ένας άνθρωπος, εκπαιδεύοντας τους πελάτες να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες της εφαρμογής MyCOSMOTE App και της ιστοσελίδας της εταιρείας.

YouTube: Μέσω βίντεο στο YouTube, που στόχο έχουν να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πελατών και να επιλύσουν τα ζητήματα που τους απασχολούν, παραστέθηκαν

σημαντικές, αποτελεσματικές και κατανοητές οδηγίες στους πελάτες. Το 2020, η playlist COSMOTE Hints & Tips προβλήθηκε περισσότερες από 1.000.000 φορές.

F2R@App: Βελτιστοποίηση των διαδικασιών ολιστικής (e2e) διαχείρισης προβλημάτων και τεχνικής υποστήριξης του προγράμματος Fault-to-Repair (F2R). Η νέα έκδοση του F2R έχει ως στόχο να ενσωματώσει τεχνολογικά προηγμένες δυνατότητες στη διαδικασία τεχνικής υποστήριξης προκειμένου να βελτιώσει την εμπειρία πελάτη. Το 2020 ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανάπτυξη λειτουργιών self-care για την εφαρμογή MyCOSMOTE App.

Digital On Boarding: Επιτρέπει στους πελάτες να υποβάλλουν πλήθος αιτημάτων και παραγγελιών, μέσω μιας αυτοματοποιημένης ηλεκτρονικής διαδικασίας, χρησιμοποιώντας το smartphone τους. Όλες οι απαραίτητες ενέργειες για μια συναλλαγή πώλησης (ταυτότητα πελάτη, υπογραφή δικαιολογητικών και συμβάσεων) πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά μέσω του smartphone, παρέχοντας στον πελάτη μια ολοκληρωμένη και πλήρη ψηφιακή εμπειρία.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ: ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2020

- Υποστήριξη του ρουμάνικου επιχειρηματικού περιβάλλοντος με την προσφορά του πακέτου «Business Continuity» δωρεάν για 3 μήνες, το οποίο παρέχει απεριόριστα δεδομένα κινητής, υπηρεσίες φωνής και internet 4G καθώς και προστασία συσκευής με το λογισμικό Norton Security Online.
- Βελτιωμένη εμπειρία πελάτη B2C και B2B μέσω της βελτιστοποίησης και της ψηφιοποίησης διαδικασιών της εταιρείας στη συνολική εμπειρία πελάτη.

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έρευνες Πελατών

Το 2020 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. Ενδεικτικά, το 2020, οι εταιρείες του Ομίλου διατήρησαν υψηλές βαθμολογίες στον **Δείκτη Αφοσίωσης TRI*M Loyalty Index**¹, που υποδηλώνει δυνατή αφοσίωση πελάτη. Επιπλέον, οι εταιρείες σημείωσαν υψηλές επιδόσεις στην ερώτηση «Πώς θα αξιολογούσατε την εταιρεία ως προς το: Η εταιρεία με κάνει να νιώθω ότι βρίσκομαι σε καλά χέρια», με την πλειονότητα των πελατών να απαντά «Εξαιρετική, Πολύ καλή ή Καλή» (+2 μονάδες σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά).

Ο Όμιλος ΟΤΕ συλλέγει πραγματικά δεδομένα αναφορικά με την εμπειρία των πελατών, στο πλαίσιο του **προγράμματος NG ICCA2**. Έπειτα από επικοινωνία τους με τα σημεία επαφής του Ομίλου (π.χ. τηλεφωνικά κέντρα, καταστήματα και τεχνική υπηρεσία), οι πελάτες ερωτώνται σχετικά με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των εργαζόμενων (π.χ. γνώσεις) και την συνολική παρεχόμενη υπηρεσία (π.χ. χρόνος αναμονής). Το 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα έλαβε την υψηλότερη βαθμολογία στον Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών του NG ICCA για την συνολική εξυπηρέτηση στα σημεία επαφής (+3 μονάδες), σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά, επιδεικνύοντας τη σταθερή και συνεχώς αυξανόμενη ικανοποίηση των πελατών.

Συνολικά, οι πελάτες έμειναν ικανοποιημένοι από την εμπειρία τους με τα τηλεφωνικά κέντρα, τα καταστήματα και την ιστοσελίδα.

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 Το πρόγραμμα NG ICCA, σχεδιασμένο σε διεθνές επίπεδο, παρακολουθεί και βελτιώνει τις επιχειρησιακές διαδικασίες του Ομίλου παρακολουθώντας και μετρώντας τις αντιλήψεις των πελατών. Το ερωτηματολόγιο του προγράμματος αποτελείται από 4 ερωτήσεις που αξιολογούνται σε κλίμακα 1-5. Οι απαντήσεις δίνονται τηλεφωνικά μέσω του Dual-Tone Multi-Frequency Interactive Voice Response (DTMF IVR).

3 Αποτελέσματα της Έρευνας Αφοσίωσης TRI*M 2020. Αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης και αξιολόγηση της εμπιστοσύνης του πελάτη

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2020³

Πώς θα αξιολογούσατε τη συνολική απόδοση της εταιρείας;

ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ "ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ", "ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ" Η "ΚΑΛΗ"



Πώς θα αξιολογούσατε την εταιρεία ως προς το αν σας κάνει να αισθάνεστε ότι είστε σε καλά χέρια;

ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ "ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ", "ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ" Η "ΚΑΛΗ"



ΒΡΑΒΕΙΑ 2020

Η COSMOTE έλαβε το **Χρυσό Βραβείο** στα Loyalty Awards για το έργο της «360 Loyalty program».

Η COSMOTE έλαβε το **Χρυσό Βραβείο** στα Sales Excellence Awards για το έργο της «Live e-store».

Η COSMOTE έλαβε την **1η θέση** στην κατηγορία «Ψηφιοποίηση και Απλοποίηση» στην τελευταία έκδοση των βραβείων One Customer Ticket της COSMOTE.



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

2. ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Κοινωνία

€5,1 εκατ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ
ΤΟ 2020

~1,6 εκατ.

ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ





2.5.1 Κοινωνική Συνεισφορά

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους μέσω της τεχνολογίας. Ο Όμιλος στοχεύει να καταστήσει την τεχνολογία προσβάσιμη στον καθένα χωρίς περιορισμούς, να προωθήσει την ψηφιακή ένταξη και να διαμορφώσει ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στην ψηφιακή εποχή. Το όραμά 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 σημερινές ευκαιρίες και να οικοδομήσει ένα καλύτερο μέλλον.

4 περιοχές Δράσεων για την Κοινωνία



**ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ**



**ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ
ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ**



**ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ
ΔΡΑΣΕΙΣ**



**ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ**
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Διαχείριση και Παρακολούθηση Κοινωνικών Προγραμμάτων

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναπτύσσει συστηματικά εσωτερικούς μηχανισμούς και διαδικασίες με στόχο τη βέλτιστη διαχείριση όλων των προγραμμάτων και πρωτοβουλιών κοινωνικής συνεισφοράς που υλοποιεί. Ενδεικτικά:

- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος και η Ανώτατη Διοίκηση επιβλέπουν τους στόχους και τη στρατηγική των σημαντικότερων κοινωνικών δράσεων και ενημερώνονται συστηματικά σχετικά με τα υλοποιούμενα κοινωνικά προγράμματα.
- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος εγκρίνει το σύνολο των κοινωνικών χορηγιών και δωρεών, μετά την αναθεώρηση και έγκριση τους από τον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ (στην Ελλάδα) ή τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (στη Ρουμανία).
- Έχει καθιερωθεί συστηματικός διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Με γνώμονα τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών, προτείνονται νέες κοινωνικές πρωτοβουλίες ενώ συλλέγονται δεδομένα προκειμένου να υπολογιστεί ο αντίκτυπος των προγραμμάτων στην κοινωνία.

Η αξιολόγηση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου ΟΤΕ βασίζεται στο μοντέλο του London Benchmarking Group 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 σύνταξης απολογισμών βιωσιμότητας του Global Reporting Initiative (GRI) και η μεθοδολογία Social Return on Investment (SROI) για τη μέτρηση κοινωνικής απόδοσης επενδύσεων.

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



€5,1 εκατ.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

€5 εκατ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

€5,7 εκατ.

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ (συμπεριλ. του κόστους υλοποίησης δράσεων εθελοντισμού εργαζόμενων εν ώρα εργασίας)

~1,6 εκατ.

ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ





2.5.2 Ψηφιακές Δεξιότητες για Όλους



Ο Όμιλος ΟΤΕ στηρίζει τη μετάβαση προς μια Ψηφιακή Κοινωνία που υιοθετεί και ενσωματώνει τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, προσφέροντας περισσότερες ευκαιρίες και διευκολύνοντας την καθημερινότητα των ανθρώπων. Επιδιώκει να βοηθήσει τους ανθρώπους όλων των ηλικιών να υποδεχτούν και να «αγκαλιάσουν» αυτή την αλλαγή, ενώ παράλληλα διευκολύνει την καλλιέργεια των ψηφιακών δεξιοτήτων τους, την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία.

Εκπαιδευτική ρομποτική & STEM

Η COSMOTE συμβάλλει σ' έναν κόσμο καλύτερο για όλους επενδύοντας στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των παιδιών και των νέων ανθρώπων σε όλη τη χώρα.

Τα τελευταία 7 χρόνια, **24.000** παιδιά έλαβαν μέρος σε πρωτοβουλίες για την προώθηση της εκπαιδευτικής ρομποτικής και της μεθόδου STEM (Επιστήμη - Τεχνολογία - Μηχανική - Μαθηματικά) μέσω του ελληνικού συστήματος εκπαίδευσης.

Η COSMOTE συνεργάζεται με τον μη κερδοσκοπικό Οργανισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και Επιστήμης «WRO Hellas» για την υλοποίηση των εν λόγω πρωτοβουλιών.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

- Πανελλήνιος Διαγωνισμός Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για μαθητές όλων των σχολικών βαθμίδων (νηπιαγωγείο, δημοτικό, γυμνάσιο, λύκειο). Το 2020 συμμετείχαν 6.000 παιδιά και πάνω από 200

εκπαιδευτικοί-προπονητές έλαβαν σχετική κατάρτιση προκειμένου να διευκολύνουν τους μαθητές στον σχεδιασμό και την κατασκευή ενός ολοκληρωμένου ρομποτικού μοντέλου. Λόγω της πανδημίας COVID-19, οι τελικοί του Διαγωνισμού για τις ομάδες πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης πραγματοποιήθηκαν νωρίτερα από το προβλεπόμενο, είτε με εξ αποστάσεως αξιολόγηση ή με τη φυσική παρουσία των μαθητών στις εγκαταστάσεις του ΟΤΕ Academy, όπου τηρήθηκαν όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας.

- **Εξοπλισμός και Εκπαιδευτικό υλικό:** Στο πλαίσιο του Πανελλήνιου Διαγωνισμού Εκπαιδευτικής Ρομποτικής, η COSMOTE προσφέρει εκπαιδευτικά πακέτα ρομποτικής και στηρίζει τη μετατροπή επιλεγμένων συμμετοχών του διαγωνισμού σε ολοκληρωμένα εκπαιδευτικά σενάρια τα οποία είναι διαθέσιμα online για όλα τα παιδιά και τους εκπαιδευτικούς. Τα τελευταία 6 χρόνια, η COSMOTE έχει προσφέρει περίπου 600 εκπαιδευτικά πακέτα ρομποτικής σε σχολεία σε όλη τη χώρα.

- **Junior Engineer Academy:** Το Junior Engineer Academy (JEA) είναι ένα διετές εκπαιδευτικό πρόγραμμα που διοργανώνεται από το Ίδρυμα της Deutsche Telekom κι ενσωματώνεται στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα σε συνεργασία με τον στρατηγικό φορέα STEM Education. Για τον σκοπό αυτό, επιλέχθηκαν 16 Γυμνάσια στην Ελλάδα στα οποία εγκαταστάθηκε ειδικός εξοπλισμός και πραγματοποιήθηκαν ειδικά σεμινάρια κατάρτισης για τους εκπαιδευτικούς, προκειμένου να διδάξουν μαθήματα μηχανικής στους μαθητές. Το 2020, 640 παιδιά από 16 Γυμνάσια εκπαιδεύτηκαν στο πλαίσιο του Junior Engineer Academy. Μέχρι τα τέλη του 2021, 1.500 μαθητές γυμνασίου στην Ελλάδα θα έχουν συμμετάσχει στο πρόγραμμα με στόχο να βελτιώσουν τις δεξιότητες τους σε μαθήματα όπως η μηχανική, η φυσική και τα μαθηματικά.
- **Εκπαιδευτικά σεμινάρια STEM:** Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ πραγματοποιεί

εκπαιδευτικά σεμινάρια STEM για σχολικές ομάδες (από όλες τις τάξεις δημοτικού και γυμνασίου) και για παιδιά ηλικίας 6-8 ετών. Το 2020, λόγω των περιορισμών που επέβαλε η πανδημία, τα STEM εκπαιδευτικά σεμινάρια προγραμματισμού, που απευθύνονταν σε παιδιά ηλικίας 6 έως 12 ετών, πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά με τη χρήση των προγραμμάτων Scratch Junior και Scratch 3.0.

- **Ταινίες σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική-STEM:** Η COSMOTE δημιούργησε την πρώτη ταινία μυθοπλασίας και το πρώτο ντοκιμαντέρ σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική στην Ελλάδα. Μετά το «**ROBOGIRL**», το «**THE REAL ROBOKIDS**» διηγείται τον θρίαμβο των ελληνικών ομάδων στην Παγκόσμια Ολυμπιάδα Εκπαιδευτικής Ρομποτικής 2019 που έλαβε χώρα στην Ουγγαρία, όπου η Ελλάδα διακρίθηκε παγκοσμίως, κατακτώντας τα περισσότερα μετάλλια του θεσμού - μαζί με τη Ρωσία.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



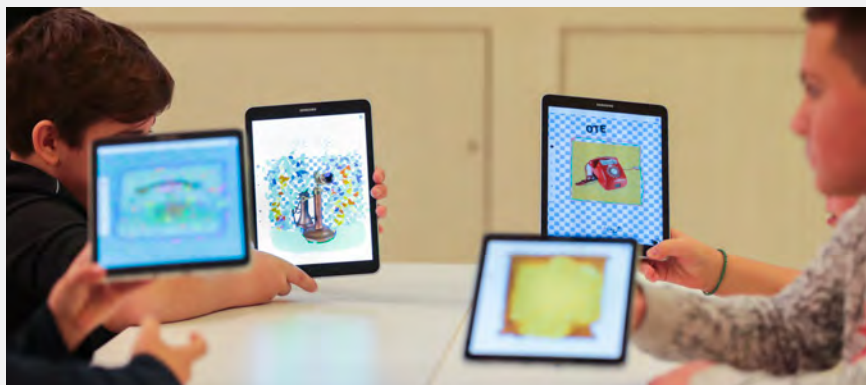
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Εκπαιδευτικά Προγράμματα και Ψηφιακή Εμπειρία στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ



10^ο ΣΥΝΕΧΟΜΕΝΗ ΧΡΟΝΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Τα σχολικά εκπαιδευτικά προγράμματα του Μουσείου περιλαμβάνουν **ξεναγήσεις, εικαστικά και μουσικά σεμινάρια, ρομποτική, προγράμματα STEM, θεατρικά έργα και βιντεοσκοπημένο υλικό που παρέχει πληροφορίες σχετικά με την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο.** Το Μουσείο προσαρμόσε άμεσα όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα, τόσο για τα σχολεία όσο και για τις οικογένειες, στις νέες συνθήκες που δημιουργήθηκαν από την πανδημία του κορωνοϊού. Για τις οικογένειες, το Μουσείο προσέφερε **live δραστηριότητες και ξεναγήσεις** στον μόνιμο εκθεσιακό χώρο του Μουσείου, χρησιμοποιώντας νέες ψηφιακές εφαρμογές Επαυξημένης (AR) και Εικονικής Πραγματικότητας (VR), **εργαστήρια μικτής πραγματικότητας, ψηφιακά παιχνίδια και video on demand με δραστηριότητες**, τα οποία οι επισκέπτες μπορούν να κατεβάσουν και να παρακολουθήσουν όπου κι αν βρίσκονται.

Το 2020, **9.900 άτομα** συμμετείχαν στα εκπαιδευτικά προγράμματα και τις ξεναγήσεις είτε **ψηφιακά** είτε **δια ζώσας** στις εγκαταστάσεις του Μουσείου.

Πραγματοποιήθηκαν συνολικά **206 εκπαιδευτικά προγράμματα** για σχολεία, οικογένειες, μεμονωμένους επισκέπτες και άλλες ομάδες.

#GrowYourBusiness

Η COSMOTE αντιλαμβάνεται τη σπουδαιότητα και στηρίζει τη δημιουργία ενός κόσμου όπου όλες οι επιχειρήσεις μπορούν να αναπτύσσονται αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιεί το **#GrowYourBusiness**, ένα πρόγραμμα-ομπρέλα υπό το οποίο η COSMOTE στηρίζει την ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στη νέα ψηφιακή εποχή μέσα από διάφορες δράσεις και πρωτοβουλίες.

Κατά τον 1ο κύκλο της δράσης **#GrowYourBusiness - Digital Training**, ιδιοκτήτες μικρομεσαίων επιχειρήσεων είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν δωρεάν σεμινάρια σε 10 πόλεις της Ελλάδας και να ενημερωθούν σχετικά με τη χρήση νέων ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών προκειμένου να ενισχύσουν την παραγωγικότητα και την ανάπτυξη της επιχείρησής τους. Οι δραστηριότητες της πρωτοβουλίας επεκτάθηκαν σε 7 μικρότερες πόλεις με τα σεμινάρια να λαμβάνουν χώρα σε καταστήματα της COSMOTE.

Κατά τον 2ο κύκλο της δράσης σεμιναρίων **#GrowYourBusiness – Meet The Experts**, οι συμμετέχοντες παρακολούθησαν δωρεάν σεμινάρια σε 5 πόλεις της Ελλάδας. Στόχος των σεμιναρίων ήταν να φέρουν σε επαφή τους επαγγελματίες με ειδικούς από διάφορους τομείς της ελληνικής αγοράς, να διευκολυνθεί η ανταλλαγή ιδεών και πρακτικών συμβουλών που θα αποτελέσουν πηγή έμπνευσης για τους ενδιαφερόμενους ώστε να κάνουν το επόμενο βήμα για την επιχείρησή τους.



>4.000 επιχειρήσεις έχουν εκπαιδευτεί στη χρήση νέων ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών, αντικατοπτρίζοντας την υψηλή αποδοχή των εκπαιδευτικών σεμιναρίων από την επιχειρηματική κοινότητα. Ταυτόχρονα, σε

συνεργασία με τον τηλεοπτικό σταθμό ANT1, εκπρόσωποι της COSMOTE παρουσίασαν τα διάφορα οφέλη που απορρέουν από την χρήση της τεχνολογίας για τις πολύ μικρές/μικρομεσαίες επιχειρήσεις κατά τη διάρκεια του βραδινού δελτίου ειδήσεων του καναλιού, με στόχο να διαδώσουν ευρέως τα οφέλη της τεχνολογίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Υποτροφίες Telekom Romania - STEM

10 υποτροφίες, ύψους €4.200 έκαστη, δόθηκαν σε νέους φοιτητές με υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις. Όσον αφορά το πρόγραμμα υποτροφιών Telekom Romania 2020-2021, οι υποτροφίες απευθύνονται σε πρωτοετείς φοιτητές επιστημών, και συγκεκριμένα στους τομείς της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών, αυτοματισμού και ηλεκτρονικών υπολογιστών, πληροφορικής, κυβερνομηχανικής (cybernetics), μαθηματικών, ηλεκτρολόγων μηχανικών, ηλεκτρονικής και τηλεπικοινωνιών.

Από την έναρξη του προγράμματος το 2010, περισσότεροι από 2.500 φοιτητές με υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις συμμετείχαν στον διαγωνισμό και 125 από αυτούς έλαβαν υποτροφίες από την Telekom Romania. Από την έναρξη του προγράμματος, έχουν διατεθεί συνολικά περισσότερα από €440.000 για την οικονομική ενίσχυση των συμμετεχόντων στους έντεκα κύκλους του προγράμματος.



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα «Υποτροφίες Telekom» είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.burseletelekom.ro.

Coder Dojo στη Romania

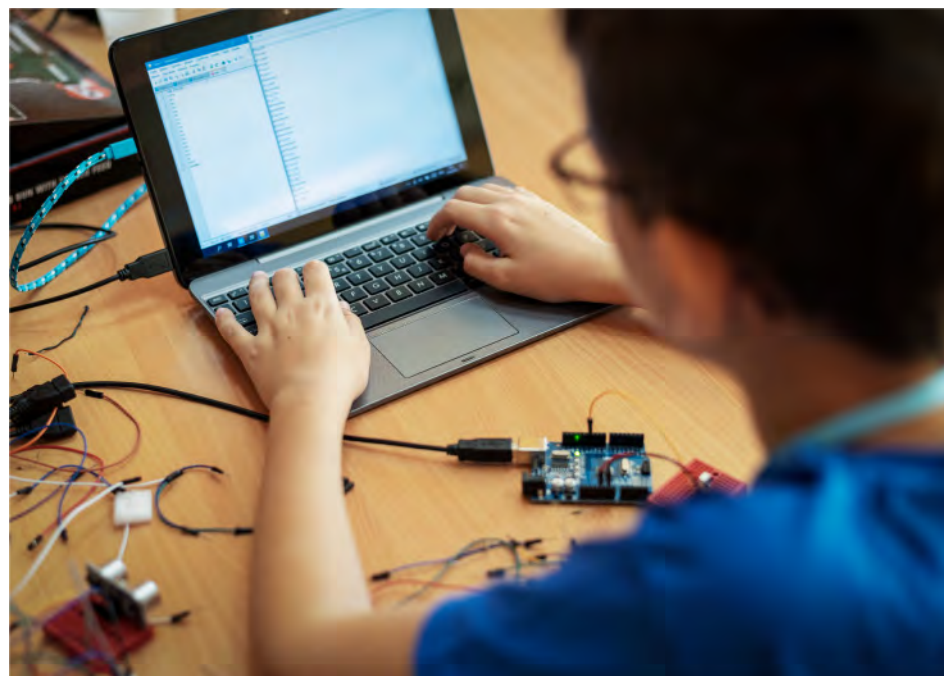
>300 παιδιά ηλικίας 8 έως 17 ετών παρακολούθησαν τα σεμινάρια προγραμματισμού CoderDojo.

Τα σεμινάρια προσφέρθηκαν δωρεάν και πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά λόγω των περιορισμών που επέβαλε η πανδημία COVID-19. Οι μαθητές είχαν την ευκαιρία να διαλέξουν ανάμεσα σε τρεις κατηγορίες: «Explorer», «Adventurer» και «Master», ανάλογα με την ηλικία και το μορφωτικό τους επίπεδο. Το πρόγραμμα προσέφερε μια σειρά σεμιναρίων με διαφορετικές γλώσσες και τεχνολογίες προγραμματισμού ανάλογα με το επίπεδο δυσκολίας.

Λόγω της υψηλής ζήτησης για τα εισαγωγικά μαθήματα στους Αλγόριθμους και στις γλώσσες προγραμματισμού JavaScript και Python, οι διοργανωτές έχουν διευρύνει τον αριθμό των συμμετεχόντων για να εξυπηρετήσουν περισσότερους μαθητές. Το πρόγραμμα σπουδών αναπτύχθηκε από εθελοντές μέντορες και ειδικούς στον προγραμματισμό και τη ρομποτική.



Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.coderdojo.ro



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



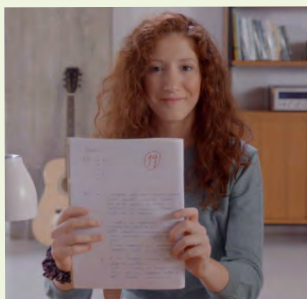
ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE

Η υποστήριξη των νέων στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους με την παροχή όλων των εργαλείων που χρειάζονται για να δραστηριοποιηθούν και να εξελιχθούν στη σημερινή κοινωνία. Η COSMOTE στέκεται αρωγός δίπλα σε νέους απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες καλύπτοντας εξ ολοκλήρου τα έξοδα των πανεπιστημιακών τους σπουδών και στηρίζοντάς τους ώστε να γίνουν ενεργοί πολίτες της σημερινής κοινωνίας.



Το Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE αποτελεί μια από τις κοινωνικές πρωτοβουλίες του Ομίλου ΟΤΕ με στόχο να συμβάλλει στη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους. Από την έναρξη του προγράμματος το 2002, έχουν απονεμηθεί 724 υποτροφίες σε φοιτητές, αξίας παραπάνω από €6,5 εκατ.

Εξαρχής, το πρόγραμμα απευθυνόταν σε πρωτοετείς φοιτητές πανεπιστημίων οι οποίοι αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες. Κάθε χρόνο, το πρόγραμμα αναπροσαρμόζεται ανάλογα με τις ανάγκες των φοιτητών και τις δυνατότητες της Εταιρείας. Από την έναρξη του προγράμματος, υποτροφίες απονέμονται επίσης σε φοιτητές που κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές εκτός Αθηνών ενώ είναι πλέον διαθέσιμες και σε πρωτοετείς φοιτητές απ' όλη την Ελλάδα.

Εκτός από την οικονομική υποστήριξη που παρέχεται στους φοιτητές, η COSMOTE καλύπτει επίσης τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες προσφέροντάς τους δωρεάν πακέτα επικοινωνίας (σταθερής, κινητής και internet on the go).

>85%

ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ*

ανέφεραν ότι τα πακέτα επικοινωνίας που προσφέρει η COSMOTE στο πλαίσιο του προγράμματος τους βοηθούν στις σπουδές τους και την καθημερινή τους ζωή.

>95%

ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ*

ανέφεραν ότι το Πρόγραμμα Υποτροφιών τους βοηθά σημαντικά στην ολοκλήρωση των σπουδών τους.

>72%

ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

ανέφεραν ότι το Πρόγραμμα Υποτροφιών τους βοήθησε σημαντικά στην ολοκλήρωση των σπουδών τους.

~80%

ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

ανέφεραν ότι το Πρόγραμμα Υποτροφιών τους βοήθησε σημαντικά στην εύρεση εργασίας μετά την ολοκλήρωση των σπουδών τους.

* Αφορά φοιτητές που λαμβάνουν χρηματοδότηση μέσω του προγράμματος και είναι εν ενεργεία φοιτητές

** Αφορά φοιτητές που έλαβαν υποτροφίες από την COSMOTE και έχουν αποκτήσει το πτυχίο τους

Βασικοί Υποστόχοι

4.4 Έως το 2030, ουσιαστική αύξηση του αριθμού των νέων και των ενήλικων οι οποίοι έχουν τις κατάλληλες δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων, για απασχόληση, αξιοπρεπή εργασία και επιχειρηματικότητα.

4.7 Έως το 2030, διασφάλιση ότι όλοι οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν τη γνώση και θα καλλιεργήσουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη, μέσω, μεταξύ άλλων, της εκπαίδευσης για τη βιώσιμη ανάπτυξη και τον βιώσιμο τρόπο ζωής, τα ανθρώπινα δικαιώματα, την ισότητα των φύλων, της προαγωγής της κουλτούρας της ειρήνης και της μη-βίας, της ταυτότητας του παγκόσμιου πολίτη, καθώς και μέσω της αναγνώρισης της πολιτιστικής ποικιλομορφίας και της συμβολής του πολιτισμού στη βιώσιμη ανάπτυξη.



2.5.3 Πρόσβαση στην Ψηφιακή Κοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ καθώς και σχετικές εκπτώσεις, προκειμένου να διευκολύνει και να βελτιώσει την καθημερινότητα των ανθρώπων.

Εξειδικευμένα Προϊόντα - Υπηρεσίες Τηλεπικοινωνίας & Προσφορές

€1.383.673

ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

9.660

ΑΤΟΜΑ ΕΛΑΒΑΝ ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΚΑΙ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

Η προσφορά υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας

ΕΙΝΑΙ ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΣΤΙΣ ΑΥΞΗΜΕΝΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΚΟΗΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ. Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΥΝΔΥΑΖΕΙ ΠΛΗΘΥΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (GB, SMS, ΛΕΠΤΑ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΕΩΝ) ΚΑΙ ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ.

ΑΝΕΡΓΟΙ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΙ

ΑΠΟ ΤΟ 2010, Η COSMOTE ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΥΣ ΑΝΕΡΓΟΥΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΥΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΣ ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΤΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΠΑΓΙΟ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ.

ΦΟΙΤΗΤΕΣ

Οι προσφορές What's Up Student

(ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ, DOUBLE PLAY, GB) ΚΑΛΥΠΤΟΥΝ ΠΛΗΡΩΣ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΚΑΙ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

Πρόγραμμα Επαναδιάθεσης Η/Υ

Η COSMOTE προσφέρει ανακατασκευασμένους Η/Υ, που προηγουμένως χρησιμοποιούνταν από εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, σε ΜΚΟ και σχολεία στην Ελλάδα.

>700 Η/Υ έχουν δοθεί σε περισσότερα από 650 σχολεία μέσω του «Προγράμματος Επαναδιάθεσης Η/Υ» που υλοποιείται για 15η 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.



Σωφρονιστικά Ιδρύματα

Δωρεάν προσφορά 30.000 καρτών προπληρωμένου χρόνου ομιλίας συνολικής αξίας >€120.000



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΡΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ευρωπαϊκός Αριθμός Κλήσης Έκτακτης Ανάγκης 112 υπό τη διαχείριση του ΟΤΕ

Ο ευρωπαϊκός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης 112 δέχτηκε **3.940.516 κλήσεις**, από τις οποίες οι 147.980 προωθήθηκαν στους εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης 100, 199, 166, 108, 197 και 1056. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η ανάλυση των κλήσεων που προωθήθηκαν ανά αριθμό έκτακτης ανάγκης, καθώς και άλλα μέσα επικοινωνίας που εξετάστηκαν.

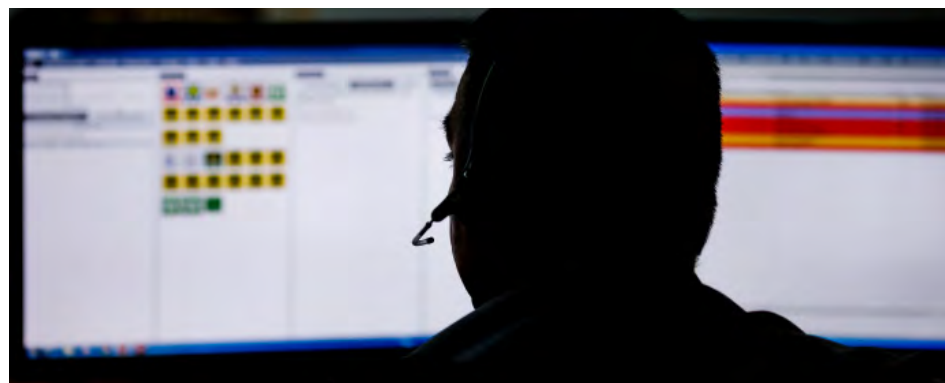
Αριθμός έκτακτης ανάγκης & Αρμόδιος Φορέας	Σύνολο κλήσεων
100 Ελληνική Αστυνομία	44.071
166 ΕΚΑΒ	16.259
199 Πυροσβεστικό Σώμα	10.972
108 Λιμενικό Σώμα	929
Άλλα είδη αιτημάτων	
SMS	25.579
Πληροφορίες/άλλο*	50.076
πηρεσία «eCall»	94
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΩΘΗΜΕΝΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ	147.980

Κάλυψη Επικοινωνίας σε Περιπτώσεις Έκτακτης Ανάγκης

Η στήριξη των συνδρομητών COSMOTE σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης αποτελεί προτεραιότητα για την Εταιρεία. Το έργο υποστήριξης περιλαμβάνει την ανάληψη βραχυπρόθεσμων πρωτοβουλιών, όπως:

- Η παροχή δωρεάν κλήσεων και mobile internet σε συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας που έχουν πληγεί.
- Η μη διακοπή παρεχόμενων υπηρεσιών (κινητή, σταθερή και τηλεόραση) λόγω απλήρωτων λογαριασμών.
- Η αντικατάσταση κατεστραμμένου εξοπλισμού Internet και τηλεόρασης.
- Η κάλυψη του κόστους χρήσης εξοπλισμού και υπηρεσιών όπως υπηρεσίες περιαγωγής, διεθνείς κλήσεις, SMS και MB για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Το 2020, η COSMOTE προσέφερε έκτακτη στήριξη σε συνδρομητές της που επλήγησαν από ακραία καιρικά φαινόμενα ή σεισμούς στην Ελλάδα (σε Εύβοια, Ιθάκη, Κεφαλλονιά, Ζάκυνθο, Φθιώτιδα, Φάρσαλα, Καρδίτσα, Αλμυρό και τη Νέα Αγχάλιο Μαγνησίας, Σάμο, Φούρνους, Ικαρία, Χερσόνησο Κρήτης). Ταυτόχρονα, οι τεχνικοί του Ομίλου ΟΤΕ εργάστηκαν εντατικά για την άμεση αποκατάσταση των ζημιών που προκλήθηκαν. Ο Όμιλος ΟΤΕ προσέφερε δωρεάν υπηρεσίες περιαγωγής σε όλους τους συνδρομητές που βρίσκονταν στην Ισπανία και την Ιταλία κατά την περίοδο των lockdown που επιβλήθηκαν λόγω της πανδημίας COVID-19, καθώς και στους συνδρομητές που επλήγησαν από τον ισχυρό σεισμό στην Τουρκία.



Κάλυψη Επικοινωνίας σε Περιπτώσεις Έκτακτης Ανάγκης

Ο ΟΤΕ συνέχισε να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υποδομές και οικονομική στήριξη για τη λειτουργία γραμμών υποστήριξης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, ιδιαίτερα παιδιών σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Ενδεικτικά, ο Όμιλος σπρίζει τη λειτουργία των παρακάτω Γραμμών Υποστήριξης:

SOS 1056**‘Το Χαμόγελο του Παιδιού’**

(23 χρόνια υποστήριξης).

198.653 κλήσεις**Ευρωπαϊκή Γραμμή****Έκτακτης Ανάγκης 116000**

για τα εξαφανισμένα παιδιά, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (13 χρόνια υποστήριξης)

10.421 κλήσεις**Ευρωπαϊκή Γραμμή****Υποστήριξης Παιδιών 116111**

«Το Χαμόγελο του Παιδιού».

7.411 κλήσεις**Συμβουλευτική Γραμμή 11525**

«Μαζί για το Παιδί»

(11 χρόνια υποστήριξης)

3.630 κλήσεις

*Οι κλήσεις στη σήλη «Πληροφορίες/Άλλο» αφορούν κλήσεις για θέματα σχετικά με τον COVID-19, τους περιορισμούς λόγω lockdown, και προωθήσεις κλήσεων στις γραμμές υποστήριξης «197» (Τηλεφωνική Γραμμή Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης και «1056» (Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή για τα Παιδιά SOS - Το Χαμόγελο του Παιδιού).

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Δωρεάν Wi Fi σε Αρχαιολογικούς Χώρους

Παρέχεται δωρεάν WiFi στους επισκέπτες σημαντικών αρχαιολογικών χώρων στο πλαίσιο της συνεργασίας της COSMOTE με το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού, για την παροχή 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 συμπεριέλαβε 5 επιπλέον χώρους στον κατάλογο που αρχικά περιελάμβανε 20 αρχαιολογικούς χώρους, οι οποίοι είναι μεγάλου πολιτισμικού και ιστορικού ενδιαφέροντος και δικαιολογούν την παροχή δωρεάν WiFi στους επισκέπτες

Οι 5 νέοι αρχαιολογικοί χώροι που προστέθηκαν είναι οι ακόλουθοι:

- Αρχαιολογικός Χώρος Παλαμπίδιου στο Ναύπλιο.
- Αρχαιολογικός Χώρος Μυστρά.
- Αρχαιολογικός Χώρος και Αρχαιολογικό Μουσείο Ελεύθερνας.
- Αρχαιολογικός Χώρος και Αρχαιολογικό Μουσείο Νεμέας.
- Νέο Αρχαιολογικό Μουσείου Χανίων.

Η COSMOTE ήδη προσφέρει δωρεάν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε 13 χώρους πολιτισμικού ενδιαφέροντος ενώ ταυτόχρονα συνεχίζει με τη δημιουργία υποδομών στους υπόλοιπους χώρους, με τη συνολική αξία της επένδυσης να υπερβαίνει τα €3 εκατ.

Κατά το 2020, οι περισσότεροι αρχαιολογικοί χώροι και τα μουσεία παρέμειναν κλειστά στο κοινό και τρίτους λόγω των περιορισμών για την προστασία κατά του κορωνοϊού. Ως εκ τούτου, ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει δωρεάν WiFi μόνο στον αρχαιολογικό χώρο και το μουσείο της Αρχαίας Κορίνθου.

Κατά τη διάρκεια του 2021, η COSMOTE σκοπεύει να επεκτείνει και βελτιώσει τη διαδικτυακή κάλυψη στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Αρχαιολογικός Χώρος Δωδώνης
- Αρχαιολογικός Χώρος Σουνίου
- Αρχαιολογικός Χώρος και Μουσείο Επιδαύρου
- Αρχαιολογικός Χώρος και Μουσείο Ολυμπίας

Κέρος: Αρχαιολογικές Ανασκαφές με την Τηλεπικοινωνιακή Υποστήριξη της COSMOTE

Η ανασκαφή στο νησί της Κέρου αποτελεί ένα ερευνητικό έργο που υλοποιήθηκε από τη Βρετανική Σχολή Αθηνών υπό την αιγίδα του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού. Οι νέες ανασκαφές έφεραν στο φως πλήθος επιβλητικών και πυκνά δομημένων κατασκευών, αναδεικνύοντας την Κέρο σε μία από τις σημαντικότερες περιοχές του Αιγαίου κατά την Πρώιμη Εποχή του Χαλκού (3η χιλιετία π.Χ.).

Τα τελευταία χρόνια, η COSMOTE παρέχει τον απαιτούμενο τεχνολογικό εξοπλισμό για τις καθημερινές ανάγκες καταγραφής και τεκμηρίωσης των αρχαιολογικών ομάδων στους χώρους ανασκαφής της Κέρου και του Δασκαλιού. Ακόμη, ενίσχυσε τις δυνατότητες του δικτύου COSMOTE 4G στην περιοχή, ώστε να παρέχει γρήγορες ταχύτητες Internet και αδιάλειπτη συνδεσιμότητα μέσα από το μεγαλύτερο δίκτυο 4G της χώρας.

Το 2020, η COSMOTE ήταν κορυφαίος χορηγός της έκθεσης «Ικνν: Η αρχαιολογία των Κουφονησιών», η οποία φιλοξενείται στην Αρχαιολογική Συλλογή Κουφονησίου και παρουσιάζει εντυπωσιακά ευρήματα από τις ανασκαφές που διενεργήθηκαν τα τελευταία 60 χρόνια στα Κουφονήσια, την Κέρο και το κοντινό νησάκι του Δασκαλιού.

Κανάλι COSMOTE History

Το COSMOTE History Channel, το πιο δημοφιλές κανάλι ντοκιμαντέρ στην πλατφόρμα της COSMOTE TV που προάγει την ελληνική ιστορία, την κουλτούρα και τον πολιτισμό, γιορτάζει 5 χρόνια λειτουργίας. **Όραμα του Ομίλου είναι το COSMOTE History Channel να αποτελέσει το κύριο μέσο ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης. Το κανάλι προσφέρει:**

- >120 πρωτότυπα ντοκιμαντέρ ή σειρές ντοκιμαντέρ (παραγωγές COSMOTE TV ή συμπαραγωγές)
- >800 ντοκιμαντέρ σημαντικών Ελλήνων και ξένων καλλιτεχνών

Το περιεχόμενο συνίσταται κυρίως σε:

- Παραγωγές COSMOTE TV ή συμπαραγωγές έργων σχετικά με την ελληνική κληρονομιά.
- Ντοκιμαντέρ ξένων εταιρειών παραγωγής και καναλιών, όπως BBC, National Geographic, Arte, A&E, Deutsche Welle, TVF κλπ., που σχετίζονται με την Ελλάδα.
- Ντοκιμαντέρ από μορφωτικά ιδρύματα και άλλους ελληνικούς φορείς, ανεξάρτητους Έλληνες παραγωγούς κλπ.

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

Το 2020, κατά την διάρκεια της πανδημίας, η COSMOTE μετέδωσε μέρος του προγράμματος του History Channel δωρεάν στο κανάλι της COSMOTE TV στο YouTube.

Ακόμη, η COSMOTE προσφέρει τα προγράμματα του COSMOTE History Channel δωρεάν στα σχολεία της χώρας στο πλαίσιο της προσπάθειας του Ομίλου να παρέχει εναλλακτικά μέσα εκπαίδευσης.





- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ**
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ο πρώτος χώρος πρασίνου στη Ρουμανία με ηλιακά παγκάκια και δωρεάν WiFi

Από τις 15 Ιουνίου 2019, οι κάτοικοι του Βουκουρεστίου απέκτησαν έναν νέο χώρο πρασίνου στον οποίο μπορούν να χαλαρώσουν. Στο Magnolia Alley, τμήμα του Βοτανικού Κήπου του Βουκουρεστίου, η φύση συναντά την τεχνολογία. Στον χώρο οι επισκέπτες μπορούν να απολαύσουν τα βοτανικά εκθέματα και να χρησιμοποιήσουν δύο ηλιακά παγκάκια που τους επιτρέπουν να φορτίζουν τα κινητά τους σε θύρες USB και ασύρματους φορτιστές. Στα παγκάκια επίσης παρέχεται δωρεάν WiFi και είναι τα πρώτα του είδους τους που εγκαθίστανται σε χώρο πρασίνου στη Ρουμανία.

Το έργο ξεκίνησε το 2015, μέσω της συνεργασίας του Team Work Association και του Ιδρύματος Telekom Romania, στο πλαίσιο της αναδιαμόρφωσης του Ταξινόμικού Τμήματος του Βοτανικού Κήπου "Dimitrie Brândză" στο Πανεπιστήμιο του Βουκουρεστίου.

Telekom Romania Hackathon

Το πρώτο Hackathon που διοργανώθηκε από την Telekom Romania έλαβε χώρα τον Οκτώβριο του 2020 υπό τον τίτλο «ένas μαραθώνιος ιδεών ανοικτός σε όλους».

Το Hackathon αφορούσε την εύρεση ιδεών και λύσεων για τη βελτίωση εσωτερικών (για εργαζόμενους και συνεργάτες) ή εξωτερικών (για τους πελάτες Telekom) διαδικασιών. Κάθε εργαζόμενος της Telekom Romania μπορούσε να συμμετέχει με την ιδέα του. Λόγω των περιορισμών που επιβλήθηκαν από την πανδημία, η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά. Ομάδες τριών έως έξι μελών ανέπτυξαν ιδέες, αναλυτικές διαδικασίες και δοκιμές και στη συνέχεια τις παρουσίασαν στην κριτική επιτροπή. Κατά τη διάρκεια του Hackathon, οι ομάδες συζήτησαν το έργο τους με έναν ή περισσότερους μέντορες κι έλαβαν σημαντικά σχόλια και πληροφορίες για την περαιτέρω ανάπτυξη των ιδεών τους.



Δωρεάν και απεριόριστη συνδεσιμότητα για μαθητές και δασκάλους στη Ρουμανία

172 μαθητές και δάσκαλοι του ενιαίου σχολείου στο χωριό Găinești της Ρουμανίας έλαβαν δωρεάν απεριόριστα πακέτα επικοινωνίας και εξοπλισμό Wi-Fi στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Romania connected», μέσω της οποίας η Telekom Romania επιδιώκει να διασφαλίσει το δικαίωμα στην εκπαίδευση όπως ορίζει το ρουμανικό σύνταγμα.

Teimplici.ro

Το Teimplici.ro ξεκίνησε το 2014 και επιδιώκει να καλύψει τις ανάγκες των κοινοτήτων όπου οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής μπορούν να αποφέρουν οφέλη στους τομείς της εκπαίδευσης, της υγείας, του περιβάλλοντος, της καινοτομίας, της ανάπτυξης και της κοινωνικής προστασίας. Στόχος είναι ο εντοπισμός εταιρών που προωθούν τις επωφελείς εφαρμογές των ΤΠΕ στις ρουμανικές κοινότητες.

Το 2020 η Telekom Romania υποστήριξε τα **τρία έργα που αναδείχθηκαν νικητές** στον διαγωνισμό Teimplici.ro του 2019, και τα οποία αποσκοπούν στη μείωση των ποσοστών πρόωρης σχολικής εγκατάλειψης σε αστικές περιοχές της Ρουμανίας.



2.5.4 Κοινωνικές Δράσεις

Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει και στηρίζει ένα ευρύ φάσμα προγραμμάτων και δράσεων για την κάλυψη των βασικών αναγκών της κοινωνίας.

Στήριξη Φορέων για τα Παιδιά

~€470.000 διατέθηκαν σε 17 κοινωφελείς οργανισμούς που φροντίζουν παιδιά στην Ελλάδα.

3 φορείς επιλέχθηκαν μετά από εσωτερική ψηφοφορία των εργαζόμενων του Ομίλου ΟΤΕ.

~ **€9 εκατ.** έχουν διατεθεί σε **60 ΜΚΟ**, τα τελευταία **20 χρόνια**.

Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών για Παιδιά

Το 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ μαζί με το Σωματείο «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος» συνέβαλε στην ανακαίνιση και την αγορά εξοπλισμού για το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) του Γενικού Παναρκαδικού Νοσοκομείου Τρίπολης.

>€540.000 έχουν διατεθεί για την αγορά ιατρικού εξοπλισμού για **16 παιδιατρικά τμήματα νοσοκομείων** σε όλη την Ελλάδα, τα τελευταία **9 χρόνια**, βοηθώντας έτσι περισσότερα από **110.000** παιδιά το χρόνο.

Περιοδικό Δρόμου «Σχεδία»

Το περιοδικό δρόμου «Σχεδία», που κυκλοφορεί στην Ελλάδα από το 2013, διατίθεται προς πώληση σε διάφορα σημεία στην Αθήνα και την Θεσσαλονίκη από διαπιστευμένους πωλητές που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Η «Σχεδία» δίνει την ευκαιρία σε διαπιστευμένους πωλητές να πουλήσουν το περιοδικό και να λάβουν μέρος από τα κέρδη της πώλησης. Από τον Μάρτιο του 2020, ένα από τα σημεία πώλησης είναι πλέον το Διοικητικό Μέγαρο του Ομίλου ΟΤΕ στο Μαρούσι (Αθήνα). Λόγω των περιορισμών που ίσχυαν κατά την περίοδο των lockdown στην Ελλάδα, η Σχεδία ανέστειλε προσωρινώς τη λειτουργία της και απέσυρε την ομάδα πωλητών από τους δρόμους της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης. Την περίοδο της πανδημίας, ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε τους πωλητές της Σχεδίας με τις παρακάτω δράσεις:

- **Αγορά 500 τευχών του περιοδικού** και διανομή τους στους εργαζόμενους του Ομίλου.
- Προσφορά πακέτων τηλεπικοινωνίας (χρόνος ομιλίας, SMS και GB) σε **>50 πωλητές του περιοδικού**, αξίας >€9.000.
- **Παροχή διατακτικών επιταγών για αγορές σε σούπερ μάρκετ** στους πωλητές της «Σχεδίας», **αξίας €3.000**.

Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE 2020

€520.000 διατέθηκαν σε 30 πρωτοετείς φοιτητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες. Επιπλέον, η COSMOTE προσέφερε δωρεάν προϊόντα και υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών και COSMOTE TV καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών τους.

Συγκεκριμένα, για το ακαδημαϊκό έτος 2020-2021, η COSMOTE προσέφερε • **29 υποτροφίες αξίας €15.000** και **€18.750** εκ των οποίων:

- 13 υποτροφίες αξίας €15.000 απονεμήθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές που παρακολουθούν 4ετές πρόγραμμα σπουδών.
- 16 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 έναν πρωτοετή φοιτητή επιτυχόντα σε κάποιο από τα συγκεκριμένα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα (ΑΕΙ) όπως η Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, ο οποίος επίσης αντιμετωπίζει οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες.

>€6,5 εκατ. έχουν διατεθεί σε **724 φοιτητές ΑΕΙ**, κατά τη διάρκεια των 19 ετών υλοποίησής του προγράμματος.

Δράσεις στις Τοπικές Κοινωνίες

Ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε οικονομικά περισσότερες από 70 δράσεις που αφορούσαν τοπικές κοινότητες στην Ελλάδα, επιδιώκοντας τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων της Περιφέρειας και τη διατήρηση της πολιτιστικής ταυτότητας των περιοχών.

Συνεργασία με SuperTeach

Η Telekom Romania υλοποίησε μια νέα πρωτοβουλία με επίκεντρο την εκπαίδευση σε συνεργασία με την SuperTeach. Στόχος της ήταν η σύνδεση της εκπαίδευσης με την τεχνολογία, με σκοπό την ανάπτυξη μιας ισχυρής κοινότητας μέσω της οποίας οι εκπαιδευτικοί θα έχουν πρόσβαση σε πολύτιμους εκπαιδευτικούς πόρους, όπως webinars, εργαστήρια, διαδικτυακά μαθήματα, συνέδρια καθώς και σεμινάρια κατάρτισης σχετικά με θέματα ποικίλου ενδιαφέροντος που αφορούν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία. Η αποστολή τόσο της Telekom Romania όσο και της SuperTeach ήταν να κινητοποιήσουν τις κοινότητες των εκπαιδευτικών που είναι ανοικτές στην αλλαγή και να τις προετοιμάσουν, από ψηφιακής απόψεως, για τον ερχομό ενός εκπαιδευτικού συστήματος που είναι προσαρμοσμένο στη νέα κανονικότητα. Η πρωτοβουλία υλοποιήθηκε προκειμένου να βοηθήσει τους εκπαιδευτικούς στη Ρουμανία να ξεπεράσουν τα εμπόδια που επέβαλαν οι περιορισμοί της πανδημίας ώστε να διεξάγουν τα μαθήματά τους και να γεφυρώσουν το μαθησιακό χάσμα μεταξύ αυτών και των μαθητών τους.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Telekom Romania Foundation

Το ίδρυμα Telekom Romania Foundation στήριξε άτομα που βρίσκονται σε ειδικές περιστάσεις, κοινωνικούς σκοπούς, ενήλικες και παιδιά που έχουν διαγνωστεί με σοβαρές ασθένειες, καθώς και ταλαντούχους νέους φοιτητές. Επίσης, υλοποιεί και υποστηρίζει εκστρατείες για την παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας σε περιπτώσεις φυσικών καταστροφών.

Η Telekom Romania στήριξε δύο ομάδες από το Βουκουρέστι και την Cluj Napoca που πέρασαν στη διαγωνιστική φάση αξιολόγησης από τη διεθνή κριτική επιτροπή του Διεθνούς Hackathon της NASA «Space Apps Challenge 2020». Το Space Apps Challenge είναι το καινοτόμο πρόγραμμα επιχειρηματικής επώασης (incubation) της NASA που πραγματοποιείται ετησίως από το 2012, σε κομβικά σημεία σε 200 πόλεις σε όλο τον κόσμο. Στη Ρουμανία, πάνω από 100 άτομα ηλικίας μεταξύ 14 και 30 ετών συμμετείχαν διαδικτυακά, δημιουργώντας 12 ομάδες. Οι δύο ομάδες από κάθε πόλη πέρασαν στη φάση αξιολόγησης από τη διεθνή επιτροπή του διαγωνισμού. Οι λύσεις που πρότεινε η κάθε ομάδα συνοψίζονται παρακάτω:

Βουκουρέστι

- Fire Fighters – λύση για τον αυτόματο εντοπισμό φυσικών κινδύνων.
- Carbon FUN – εφαρμογή που παρακολουθεί το ανθρακικό αποτύπωμα με βάση τις μεταφορές και την κατανάλωση ενέργειας.

Cluj Napoca

- IOT4NATURE - λύση που εντοπίζει τον καπνό και τις φλόγες που παράγονται σε περίπτωση πυρκαγιάς και στέλνει την πληροφορία στο Cloud ώστε να ειδοποιηθούν οι αρχές και οι πολίτες στις πληγείσες περιοχές.
- PAN - εφαρμογή που δημιουργεί αυτόματες προβλέψεις για την μετανάστευση της πανίδας ώστε να ενημερώνει για οποιαδήποτε μεταβολή στο οικοσύστημα.

Παγοδρόμιο Telekom Arena

Το 2020, η Telekom Romania συνέχισε να παρέχει στήριξη στο Παγοδρόμιο Telekom Arena, το οποίο λειτουργεί υπό την αιγίδα του ιδρύματος Ion Tiriac Foundation. Η εταιρεία υποστηρίζει το μοναδικό παγοδρόμιο στην περιοχή Ilfov του Βουκουρεστίου προκειμένου να ενθαρρύνει τη συμμετοχή των παιδιών και των νέων σε αθλητικές δραστηριότητες και να στήριξη τις αθλητικές ομάδες.

Στήριξη του Εθνικού Συστήματος Υγείας

Συμμετέχοντας στην εθνική προσπάθεια για την καταπολέμηση της πανδημίας, ο Όμιλος ΟΤΕ υποστήριξε τα νοσοκομεία αγοράζοντας **απαραίτητο ιατρικό εξοπλισμό αξίας €2 εκατ.** Συγκεκριμένα, προμηθεύτηκε και διέθεσε στα ελληνικά νοσοκομεία 24 αναπνευστήρες, 110 κλίνες ΜΕΘ, και 110 monitors τύπου Elite V8.

Οι περισσότεροι από τους 24 αναπνευστήρες τέθηκαν στην υπηρεσία του Γενικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης «Γεώργιος Παπανικολάου» και του Θριάσιου Γενικού Νοσοκομείου Ελευσίνας.

Ο Όμιλος έχει ήδη υλοποιήσει μια σειρά πρόσθετων δράσεων για τη στήριξη των αναγκών του Υπουργείου Υγείας με στόχο την υποστήριξη των πολιτών κατά την περίοδο της πανδημίας.

Στήριξη του Γενικού Επιτελείου Εθνικής Αμύνης

Η COSMOTE προσέφερε δωρεά ύψους **€500.000** στο Γενικό Επιτελείο Εθνικής Αμύνης (ΓΕΕΘΑ) για την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών. Η εν λόγω πρωτοβουλία αποτελεί μία από τις δράσεις της COSMOTE για την στήριξη των Ελληνικών Ενόπλων Δυνάμεων που σε συνεργασία με την ΕΛ.ΑΣ και το Λιμενικό Σώμα προστατεύουν τα χερσαία και θαλάσσια σύνορα της χώρας.

Στήριξη του Λιμενικού Σώματος

Το 2020, Ο Όμιλος ΟΤΕ προσέφερε **€78.000** στο Λιμενικό Σώμα για την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών, και συγκεκριμένα για την επισκευή και τη συντήρηση σκαφών του. Στα 6 χρόνια στήριξης του Λιμενικού Σώματος, >€1 εκατ. έχουν διατεθεί για την επισκευή και συντήρηση σκαφών του Λιμενικού Σώματος, καθώς και για την προμήθεια ειδών διάσωσης και επιβίωσης, όπως σωσίβια, κουβέρτες, κυτία πρώτων βοηθειών, γάντια, μάσκες, σκηνές, ισοθερμικές φόρμες, που χρησιμοποιούν καθημερινά οι διασώστες πρώτης γραμμής, συμβάλλοντας στη διάσωση 318.715 ανθρώπων που βρίσκονταν σε κίνδυνο στη θάλασσα.



2.5.5 Εθελοντισμός Εργαζομένων

Ο εθελοντισμός των εργαζομένων και η συμμετοχή τους σε πρωτοβουλίες βιώσιμης ανάπτυξης αποτελούν μέρος της συνολικής κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου ΟΤΕ και δίνουν στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να εκφράσουν ενεργά την αλληλεγγύη τους προς το κοινωνικό σύνολο.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2020

>1.700

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΣΕ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ

>5

ΜΚΟ ΓΙΑ ΠΑΙΔΙΑ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΕΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΧΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΤΩΝ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ



Περιοδικό Δρόμου «Σχεδία»

Κατά τη διάρκεια του εθνικού lockdown του Μαρτίου, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ έδειξαν την αλληλεγγύη τους και στήριξαν ενεργά τους πωλητές του περιοδικού δρόμου «Σχεδία», η πλειονότητα των οποίων είναι άνεργοι ή/και άστεγοι. Έτσι, οι εργαζόμενοι του Ομίλου δημιούργησαν μια ομάδα 35 ατόμων που επικοινωνούσε με τους πωλητές και τους προσέφερε στήριξη, συντροφιά και ανακούφιση από τις δυσκολίες που προέκυπταν λόγω του αναγκαστικού εγκλεισμού.

Δωρεά μυελού των οστών

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 2020 και οι εργαζόμενοι είχαν τη δυνατότητα να μεταβούν σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους της εταιρείας τηρώντας όλα τα υγειονομικά πρωτόκολλα για την προστασία κατά του COVID-19.

Στους πρώτους 2 μήνες του 2020, **402 εργαζόμενοι της COSMOTE δώρισαν μυελό των οστών**, ενώ από την έναρξη της πρωτοβουλίας ο αριθμός των εργαζομένων έχει ξεπεράσει τους 560.

Μετά τη λήξη του lockdown του Μαρτίου που διήρκεσε 6 εβδομάδες, οι εργαζόμενοι είχαν τη δυνατότητα να επισκεφθούν τις 12 κλινικές που βρίσκονται στα κτίρια του Ομίλου ΟΤΕ και να πραγματοποιήσουν τη δωρεά τους.

Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ διεξάγεται εδώ και 42 χρόνια και ήδη από την έναρξη της εφαρμογής του αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας του Ομίλου. Το 2020, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συγκέντρωσαν **συνολικά 1.053 φιάλες αίματος**. Από αυτές, 625 μονάδες τέθηκαν στη διάθεση των εργαζομένων για να καλύψουν τις ανάγκες αυτών και των οικογενειών τους, ενώ οι υπόλοιπες 428 κάλυψαν ανάγκες σε όλη την Ελλάδα.

Από το 1976, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συγκεντρώσει περισσότερες από 30.673 φιάλες αίματος.



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΘΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



2. ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Κλίμα & Περιβάλλον

>4,5 εκατ.

ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ
ΑΠΟΦΕΥΧΘΗΚΑΝ
(2019 -2020) ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

100%

ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΑΠΟ ΑΠΕ¹
ΜΕΣΩ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ

ΣΤΟΧΟΣ 2021

Μηδενισμός

ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ²

1. Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

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



2.6.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική



Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι υπάρχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), έστω και εάν αυτές είναι μικρής κλίμακας. Ταυτόχρονα, αναγνωρίζεται ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν βασικά εργαλεία για την επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών προβλημάτων σε τοπικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο.

Η περιβαλλοντική στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ είναι ενσωματωμένη στην επιχειρηματική στρατηγική και στοχεύει:

- Στην ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές του σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας.
- Στην ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας.
- Στην ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των ενδιαφερομένων μερών.

Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιούνται δράσεις με τις οποίες επιδιώκεται:

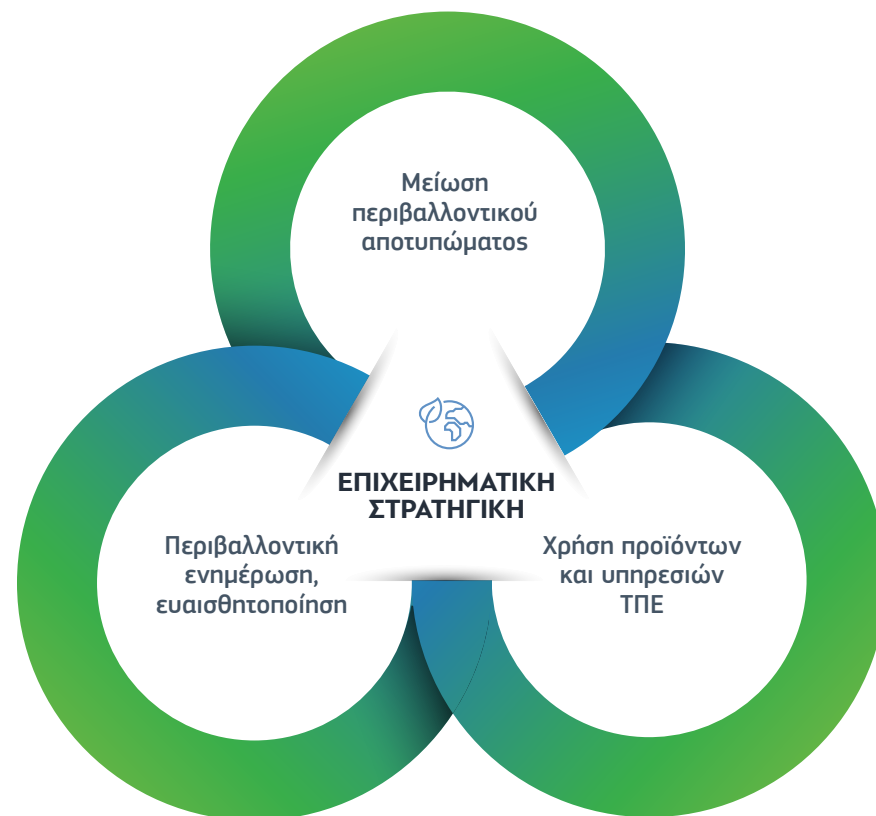
- Ανάλυση των περιβαλλοντικών κινδύνων και ευκαιριών.
- Υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και χρήσης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.
- Ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας στη λειτουργία για την αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων.
- Ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών και

συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.

- Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα όρια ασφαλούς έκθεσης από τις εκπομπές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.
- Ανάπτυξη πρωτοβουλιών περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και χορηγιών μέσω στρατηγικών συνεργασιών.
- Διασφάλιση θετικών αξιολογήσεων από διεθνείς δείκτες υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και αναλυτές.

Στοχεύοντας στην αποτελεσματική περιβαλλοντική διαχείριση σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου εφαρμόζουν, στο πλαίσιο του **Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης**, Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) πιστοποιημένα κατά ISO 14001 και Συστήματα Ενεργειακής Διαχείρισης (ΣΕΔ) πιστοποιημένα κατά ISO 50001 (Ελλάδα). Τα συστήματα έχουν παρόμοια δομή, προσέγγιση και **πολιτική**, στην οποία αποτυπώνεται και η δέσμευσή τους για την προστασία του περιβάλλοντος. Οι πρωτόγνωρες συνθήκες που δημιουργηθήκαν λόγω της πανδημίας και των μέτρων για την αντιμετώπισή της (αναστολή οικονομικών δραστηριοτήτων, περιορισμοί μετακινήσεων, τηλεργασία) δεν είχαν κάποια ουσιαστική επίδραση στη λειτουργία και την απόδοση του ΣΠΔ.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ





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

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ επιβλέπει τη στρατηγική και τις επιδόσεις σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, συμπεριλαμβανομένου του περιβάλλοντος. Το Διοικητικό Συμβούλιο εγκρίνει πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, κείμενα θέσεων και σημαντικές δράσεις στρατηγικής σημασίας, όπου αυτό χρειάζεται. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητα **Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης**.

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

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

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 (σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας) αποτελεί σημαντικό εργαλείο διαχείρισης για τον έγκαιρο εντοπισμό των κινδύνων και των ευκαιριών και την αποτελεσματική διαχείρισή τους. Για τη διασφάλιση της συνάφειας όλων των αναλύσεων εταιρικών κινδύνων και ευκαιριών, εφαρμόστηκε η μεθοδολογία που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του **Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων**. Η ανάλυση περιβαλλοντικών κινδύνων καθώς και η ανάλυση ουσιαστικότητας παρέχουν πληροφορίες στις Αναφορές Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου.

Στο πλαίσιο της ανάλυσης, η κατανάλωση ηλεκτρισμού, οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, η διαχείριση αποβλήτων (ιδιαίτερα των επικίνδυνων) σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, καθώς και η ακτινοβολία αναγνωρίστηκαν, ως σημαντικά περιβαλλοντικά θέματα. 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 την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία, αναμένεται ότι οι νομοθετικές ρυθμίσεις για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής θα περιλαμβάνουν πρόσθετους περιορισμούς αλλά και κίνητρα για τη μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα. Στο πλαίσιο αυτό, η τεχνολογία δημιουργεί νέες ευκαιρίες δεδομένου ότι οι υπηρεσίες ΤΠΕ (π.χ. διαχείριση ενέργειας, απούλοποίηση, έξυπνα δίκτυα κ.λπ.) μπορούν να αξιοποιηθούν για την αποδοτική χρήση των πόρων και τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου των πελατών. Το 2020, τα έσοδα από προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ συνέχισαν να αυξάνονται (+14% σε σύγκριση με το 2019).

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 δικτύων και

διαθεσιμότητα) διαμορφώνουν σταδιακά τη δημόσια εικόνα μιας επιχείρησης. Επιπλέον, η κλιματική στρατηγική μιας εταιρείας και το ανθρακικό αποτύπωμα των προϊόντων και των υπηρεσιών της αποκτούν, σταδιακά, ιδιαίτερη βαρύτητα ως κριτήρια επιλογής μεταξύ παρόμοιων προϊόντων / υπηρεσιών.

Όσον αφορά στις φυσικές επιπτώσεις, το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο επηρεάζεται από ακραία καιρικά φαινόμενα (π.χ. πλημμύρες) και δασικές πυρκαγιές που ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια κρίσιμων λειτουργιών. Η αυξημένη θερμοκρασία, όπως προβλέπεται από τα κλιματικά μοντέλα, θα είχε ως αποτέλεσμα αυξημένες ανάγκες ψύξης και συνεπώς αυξημένη κατανάλωση ενέργειας (ηλεκτρικής ενέργειας), ιδίως σε κτίρια αλλά και σε τεχνικές εγκαταστάσεις, ενώ ο υφιστάμενος εξοπλισμός ενδέχεται να χρειαστεί να αντικατασταθεί νωρίτερα από το αναμενόμενο (π.χ. λόγω της αλλαγής της εξωτερικής θερμοκρασίας σε σχέση με τη θερμοκρασία σχεδιασμού). Ταυτόχρονα, τα συστήματα έγκαιρης προειδοποίησης και προηγμένα πληροφοριακά συστήματα που βασίζονται σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μπορούν να βοηθήσουν στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και στην ανάπτυξη ικανότητας προσαρμογής στις νέες κλιματικές συνθήκες.

Οι περιβαλλοντικοί / κλιματικοί κίνδυνοι και ευκαιρίες επηρεάζουν την επιχειρηματική στρατηγική και τον οικονομικό σχεδιασμό. Για την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών, υλοποιούνται πολιτικές, μέτρα και δράσεις που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, την αύξηση της συμμετοχής των εσόδων από προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ στο σύνολο των

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ




ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

εσόδων, τον κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών, 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 εθελοντική συμμετοχή στον Κώδικα για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρωζωνικό Εξοπλισμό. Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ με σκοπό να ενισχύσει την τεχνολογική του υπεροχή, προωθεί συστηματικά την έρευνα και την καινοτομία, με πολλαπλά οφέλη για την κοινωνία, τους πελάτες και τους εργαζομένους.

 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**.

Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση Υποστήριξη δράσεων για την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή στην Ελλάδα




Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει την Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού (ΕΛΜΕΤ), εταίρο στο έργο **LIFE-IP AdaptInGR - Ενισχύοντας την εφαρμογή πολιτικής για την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή στην Ελλάδα**.

Στο πλαίσιο του έργου αναπτύχθηκε εκπαιδευτικό υλικό για θέματα προσαρμογής στην κλιματική αλλαγή, το οποίο απευθύνεται στους εκπαιδευτικούς και πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια για την ενημέρωσή τους. Τα σεμινάρια αποτελούνται από ένα θεωρητικό και ένα πρακτικό μέρος. Το θεωρητικό μέρος στοχεύει στην εξοικείωση των εκπαιδευτικών με το θέμα της κλιματικής αλλαγής του κλίματος και περιλαμβάνει οδηγίες/κατευθύνσεις για την εκπαίδευση των μαθητών. Στο πρακτικό μέρος προτείνονται σύγχρονες μέθοδοι διδασκαλίας μέσω ασκήσεων και βιωματικών δραστηριοτήτων.

Έως τώρα, έχουν πραγματοποιηθεί 5 σεμινάρια, στα οποία έχουν συμμετάσχει 214 εκπαιδευτικοί από 157 σχολεία (πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση). Για το 2021 σχεδιάζονται πρόσθετα σεμινάρια. Τα σχόλια των εκπαιδευτικών που συμμετείχαν στα σεμινάρια, μέχρι στιγμής, είναι θετικά.

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε διαγωνισμός για μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Ο στόχος του διαγωνισμού ήταν να αναδείξει έργα σχετικά με τις επιπτώσεις και την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή. Με τη συμμετοχή τους, οι μαθητές εξοικειώνονται με θέματα όπως η ανθεκτικότητα στην κλιματική αλλαγή και η προσαρμοστική ικανότητα.

 Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πρωτοβουλίες περιβαλλοντικής ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο **εταιρικό site**.



2.6.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο πρόβλημα με επιπτώσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία και τα ενδιαφερόμενα μέρη του, και γενικότερα όλο το εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων και της ζωής στον πλανήτη (βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020). Η μέση θερμοκρασία αυξάνεται, το κλίμα αλλάζει και απαιτείται άμεσα, δράση σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία αναγνωρίζει ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν καθοριστικό παράγοντα στη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικού άνθρακα. Ταυτόχρονα σημειώνεται ότι «η Ευρώπη χρειάζεται έναν ψηφιακό τομέα που θα θέτει τη βιωσιμότητα στο επίκεντρο». Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει μια ολοκληρωμένη στρατηγική για την κλιματική αλλαγή, η οποία εναρμονίζεται με την επιχειρηματική στρατηγική. Η στρατηγική για την Κλιματική Αλλαγή έχει 4 βασικούς πυλώνες σύμφωνα και με την στρατηγική του Ομίλου DT.

Η διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και εξοπλισμό είναι μια μεγάλη πρόκληση, όχι μόνο για τον επόμενο χρόνο αλλά και μακροπρόθεσμα. Η συνεχής βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του δικτύου θα βοηθήσει τον Όμιλο να είναι καλύτερα προετοιμασμένος για τυχόν πρόσθετες νομοθετικές απαιτήσεις για τον τομέα των ΤΠΕ. Θα επιτρέψει επίσης την υιοθέτηση και επίτευξη πιο φιλόδοξων στόχων, στην κατεύθυνση των μηδενικών εκπομπών (κλιματική ουδετερότητα), όπως αυτοί που ανακοινώθηκαν τον Μάρτιο του 2021 για τον Όμιλο DT.



ΠΥΛΩΝΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ



Εκπομπές Αλυσίδας Αξίας

Στόχοι μείωσης των εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας.



Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Βελτίωση ενεργειακής αποδοτικότητας.



Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Αύξηση χρήσης Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ).



Προϊόντα και Υπηρεσίες ΤΠΕ

Ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

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

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

100% ΧΡΗΣΗ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΩΝ ΠΗΓΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

για την κατανάλωση ηλεκτρισμού από το 2021 και μετά.

25% ΜΕΙΩΣΗ ΛΟΙΠΩΝ ΕΜΜΕΣΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ ΕΩΣ 2030

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

ΜΗΔΕΝΙΣΜΟΣ (NET ZERO) ΑΝΘΡΑΚΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ ΕΩΣ 2040

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

Ο Όμιλος ΟΤΕ, μέλος του Ομίλου DT, συμμετέχει στην επίτευξη του στόχου μείωσης των εκπομπών CO₂, του Ομίλου κατά 20% το 2020 σε σχέση με το 2008 και δεσμεύεται για την επίτευξη των στόχων του Ομίλου DT για την περίοδο μετά το 2020, όπως αυτοί εγκρίθηκαν το 2019 και αναθεωρήθηκαν, στην κατεύθυνση της κλιματικής ουδετερότητας, το 2021.

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Εκπομπές Αλυσίδας Αξίας

Παρακολούθηση κατανάλωσης ενέργειας

Το 2020, η συνολική κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθε σε 619,3 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 80% του συνόλου, ενώ η κατανάλωση στην Ρουμανία το υπόλοιπο 20%.

Η κατανάλωση ενέργειας μειώθηκε κατά 7% σε σχέση με το 2019, κυρίως λόγω της μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στην Ελλάδα. Ειδικότερα, η κατανάλωση ηλεκτρισμού του δικτύου στην Ελλάδα μειώθηκε κατά 11% σε σχέση με το 2019 και αυξήθηκε κατά 20% στη Ρουμανία.

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 53% ή στην αύξηση των συνδρομητών (για παράδειγμα, στην Ελλάδα οι συνδρομητές του δικτύου οπτικών ινών αυξήθηκαν κατά 27% και οι συνδρομητές TV αυξήθηκαν κατά 3,7% σε σχέση με το 2019). Η αποσύνδεση της ανάπτυξης από την κατανάλωση ενέργειας εξελίσσεται με θετικά αποτελέσματα και δίνεται έμφαση στην υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας που συμβάλλουν προς αυτήν την κατεύθυνση.

Εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου

Οι άμεσες (scope 1) και έμμεσες (scope 2), με βάση την προσέγγιση market-based (λαμβάνοντας υπόψη

τις Εγγυήσεις Προέλευσης), εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) από την κατανάλωση ενέργειας το 2020, υπολογίστηκαν, για τον Όμιλο ΟΤΕ, σε 52.941 t CO₂ eq, χαμηλότερες κατά 60% σε σχέση με το 2017. Η μείωση των εκπομπών στην Ελλάδα ήταν 85% 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 294.854 t CO₂ eq. Ο Όμιλος ΟΤΕ (Ελλάδα) έχει υπερκαλύψει τον στόχο μείωσης των εκπομπών κατά 20% το 2020, καθώς η μείωση των εκπομπών που πέτυχε, σε σχέση με το 2008, ήταν 22%.

Οι συνολικές εκπομπές (προσαμετρώντας και τις άμεσες εκπομπές από τη χρήση f-gases σε εγκαταστάσεις κλιματισμού και λαμβάνοντας υπόψη τις εγγυήσεις προέλευσης) υπολογίστηκαν σε 63.075 t CO₂ eq, δηλαδή μείωση 13% σε σχέση με το 2019.

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρακολουθεί τις σημαντικότερες έμμεσες εκπομπές (scope 3) της λειτουργίας του. Από το 2019, ο περιορισμός των εκπομπών αυτών περιλαμβάνεται στους στόχους της στρατηγικής του Ομίλου DT για την κλιματική αλλαγή. Επιπλέον, οι πληροφορίες αυτές αξιοποιήθηκαν στο πλαίσιο του ΣΠΔ για την ιεράρχηση των περιβαλλοντικών πλευρών της λειτουργίας του Ομίλου και χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό μέτρων μείωσης των εκπομπών σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του και την μεγιστοποίηση του οφέλους (σε όρους εκπομπών ΑΦΘ) από την ευρεία διείσδυση προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ.

Για το 2020, οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 3) υπολογίστηκαν σε 700 kt CO₂ eq (Ελλάδα). Η χρήση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών από τους πελάτες αποτελεί την κύρια πηγή των έμμεσων



εκπομπών ΑΦΘ (84% των σχετικών εκπομπών). Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν ήταν 10.530 t CO₂ eq (Ελλάδα). Το όφελος αυτό υπολογίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την ανακύκλωση χαρτιού, τον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού, την αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων και την ανακατασκευή τερματικού εξοπλισμού.

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

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

Το 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα εξασφάλισε για 10^η συνεχόμενη χρονιά, Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ) ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ, από τους προμηθευτές ηλεκτρισμού του, πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό, ότι για την αναγραφόμενη κατανάλωση ηλεκτρισμού, ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ). Οι ΕΠ που εξασφαλίστηκαν αντιστοιχούν στο 100% της κατανάλωσης ηλεκτρισμού του Ομίλου στην Ελλάδα, για το 2020. Αυτό σημαίνει ότι ο

σχετικός στόχος της στρατηγικής για την κλιματική αλλαγή έχει επιτευχθεί (Ελλάδα) ένα έτος νωρίτερα.

Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ (αυτόνομα φωτοβολταϊκά συστήματα και μικρές ανεμογεννήτριες σε 5 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας και 2 φωτοβολταϊκά σε στέγες συνολικής ισχύος 222 kWp) το 2020 ανήλθε σε 580 MWh (Ελλάδα).

Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Οι προτεραιότητες για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης αφορούν:

- Στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, με στόχο τη μετάβαση σε ένα ενεργειακά αποδοτικό δίκτυο.
- Σε κτίρια, data centers και καταστήματα, με έμφαση στην ορθολογική χρήση και την αποδοτική λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού.
- Στις οδικές μεταφορές, με έμφαση στην ανανέωση του στόλου των οχημάτων αλλά και στον έλεγχο των μετακινήσεων.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Οι δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας που υλοποιήθηκαν το 2020 είχαν ως αποτέλεσμα εξοικονόμηση ενέργειας περίπου 63,5 GWh (10% της κατανάλωσης ενέργειας το 2020). Η αύξηση της εξοικονόμησης ενέργειας που επιτεύχθηκε οφείλεται στην εκτεταμένη απενεργοποίηση και απομάκρυνση παρωχημένου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού στο δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας καθώς και τη ρύθμιση της λειτουργίας των κλιματιστικών μονάδων σε υψηλότερη θερμοκρασία. Η υλοποίηση των μέτρων είχε ένα οικονομικό όφελος (μείωση λειτουργικού κόστους) της τάξης των €7,2 εκατ.

Επιπλέον, υλοποιούνται δράσεις για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης των data center. Περιλαμβάνονται μέτρα που στοχεύουν στην αποδοτική λειτουργία του IT εξοπλισμού αλλά και

των υποδομών (UPS, συστήματα θέρμανσης, κλιματισμού, αερισμού, καλωδιώσεις κλπ.) που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του. Το 2020 η μέση απόδοση των data center (όπως αποτυπώνεται στον δείκτη Power Usage Efficiency, PUE) βελτιώθηκε κατά 5,5% σε σχέση με το 2017. Οι προσπάθειες προς την κατεύθυνση αυτή είναι συνεχείς, καθώς αυτό θα αντισταθμίσει την ολοένα και αυξανόμενη χρήση των δικτύων.

Σε σημαντικά, για τη λειτουργία του Ομίλου, κτίρια επιδιώκεται η περιβαλλοντικά πιστοποιημένη ριζική ανακαίνισή τους. Έως τώρα υπάρχουν 3 κτίρια με πιστοποίηση **LEED** σε επίπεδο **GOLD**.

Το συνολικό ενεργειακό αποτέλεσμα των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας που έχουν υλοποιηθεί

στην Ελλάδα από το 2008 (έτος βάσης, για τον Όμιλο DT, στο πλαίσιο της στρατηγικής για την κλιματική αλλαγή το 2020, αλλά και για τον ετήσιο στόχο μείωσης εκπομπών ΑΦΘ για τον Όμιλο ΟΤΕ στην Ελλάδα), υπολογίζεται σε 216,2 GWh (ηλεκτρισμός 204,5 GWh, ντίζελ 11,7 GWh). Οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν, υπολογίζονται σε 115.000 t CO₂ eq (45% περίπου των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα το 2020). Το οικονομικό όφελος εκτιμάται σε €26,2 εκατ..

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 2020

βελτιώθηκε κατά 40% σε σχέση με το 2019 και υπολογίστηκε σε 109 kWh/TB (91 kWh/TB το 2020 στην Ελλάδα). Οι εκπομπές ΑΦΘ (location-based) ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων μειώθηκαν από 85 kg CO₂ eq/TB το 2019 σε 52 kg CO₂ eq/TB, ενώ η τιμή του δείκτη σύμφωνα με την market-based προσέγγιση ήταν 9 kg CO₂ eq/TB.



ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 50001 ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

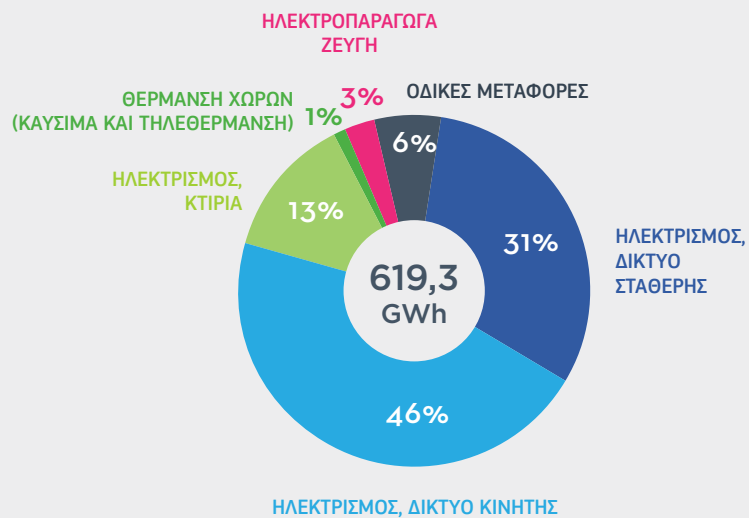
Η εφαρμογή Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης (ISO 50001), σε συνδυασμό με το υφιστάμενο ΣΠΔ (ISO 14001), αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας. Το πεδίο εφαρμογής του συστήματος επεκτείνεται σταδιακά και το 2020 είχε εφαρμοστεί σε 21 κτιριακά συγκροτήματα (περιλαμβάνονται κτίρια τεχνολογίας και κτίρια γραφείων, data center, δραστηριότητες υποστήριξης πελατών (call center), καταστήματα και το κτίριο διοίκησης του Ομίλου) και 36 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας. Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του Συστήματος είναι ενθαρρυντικά καθώς έχει επιτευχθεί εξοικονόμηση ενέργειας της τάξης του 5% σε κτίρια και καταστήματα, 7% 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.



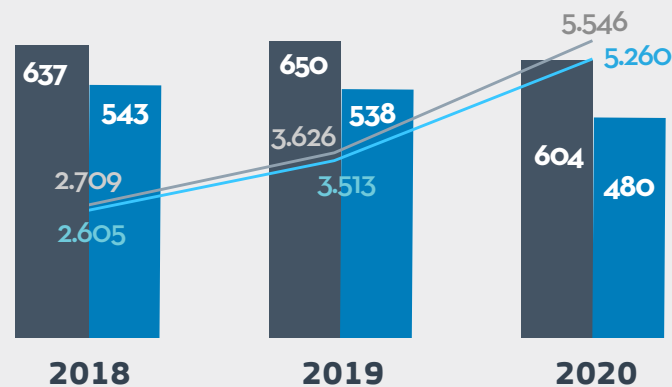
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΑΝΑ ΧΩΡΑ



ΑΝΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΕΛΛΑΔΑ) & ΟΓΚΟΣ ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



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



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

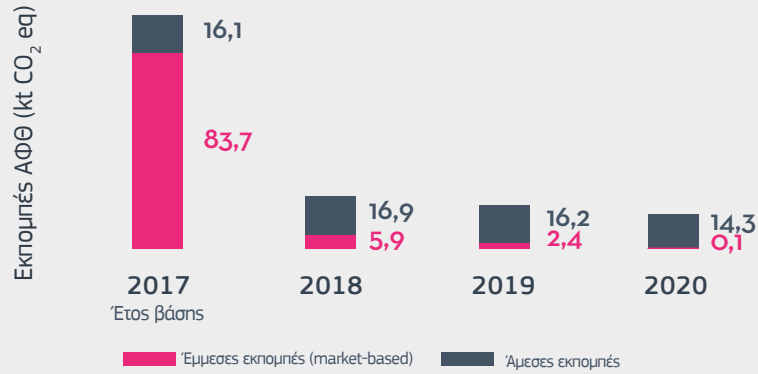


ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

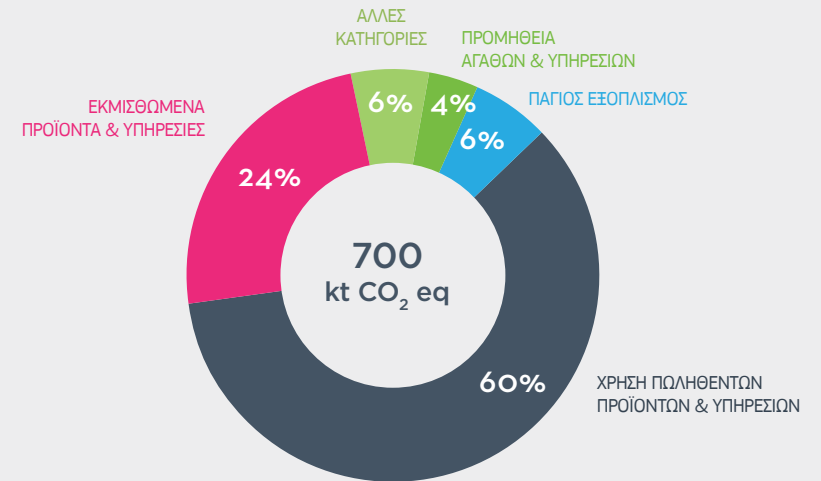
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ (ΕΛΛΑΔΑ)



ΕΓΓΥΗΣΙΣ ΠΡΟΕΛΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ 100% ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΕΝΑ ΕΤΟΣ ΝΩΡΙΤΕΡΑ



ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ (ΕΛΛΑΔΑ)



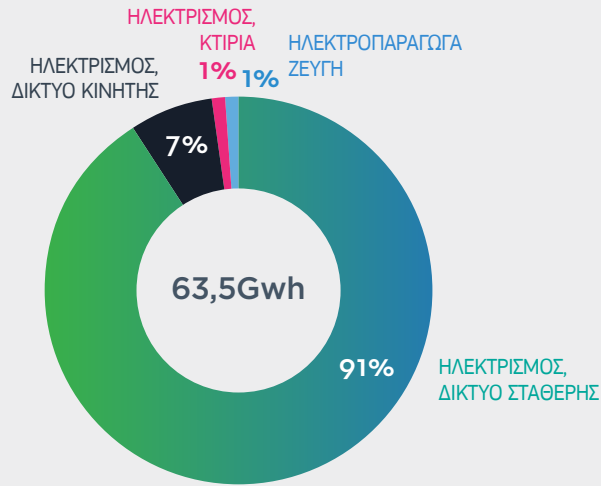
1. Η κατηγορία Εκμισθωμένα προϊόντα και υπηρεσίες περιλαμβάνει τα νέα και υφιστάμενα συμβόλαια μίσθωσης για δρομολογητές και αποκωδικοποιητές.
2. Οι "Άλλες κατηγορίες" περιλαμβάνουν εξόρυξη, παραγωγή, μεταφορά και διανομή καυσίμων - ενέργειας, τις επαγγελματικές μετακινήσεις, την παραγωγή αποβλήτων,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

Πληροφορίες για την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο Παράρτημα: [Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια](#).

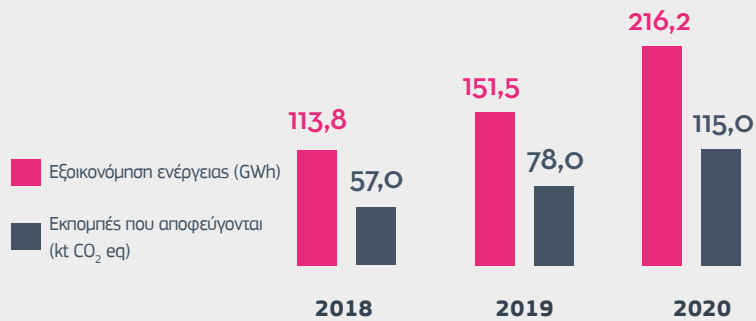


- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ)

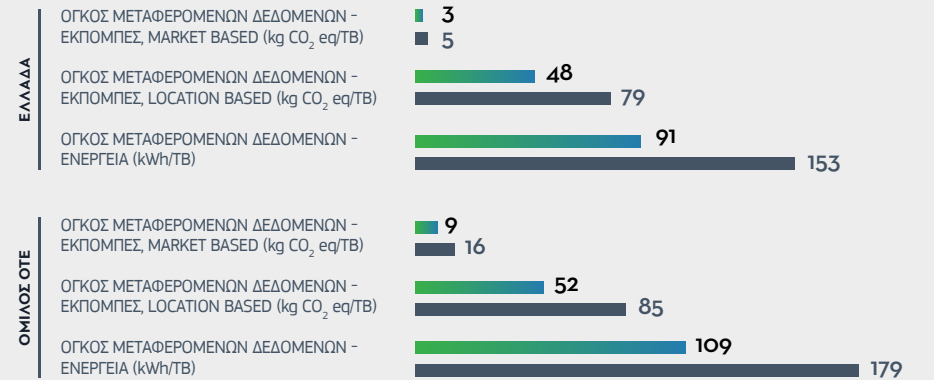


ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΩΝ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΕΛΛΑΔΑ)



Αναλυτικός κατάλογος των μέτρων που υλοποιήθηκαν το 2020 είναι διαθέσιμος στο Παράρτημα: **Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια.**

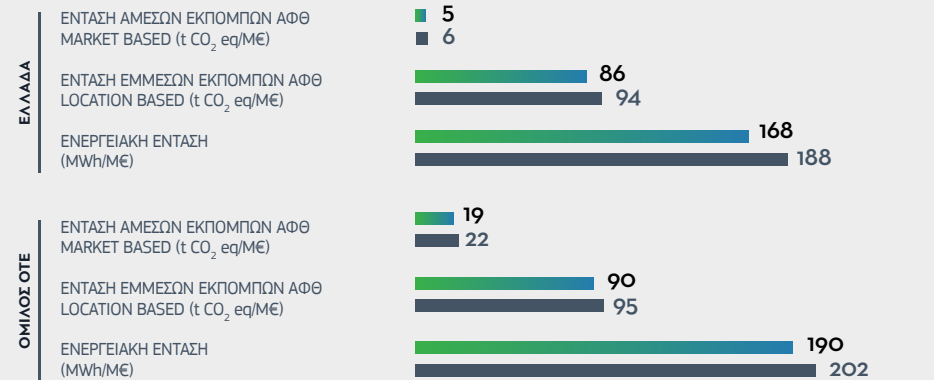
ΕΝΤΑΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΟΓΚΟ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



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

ΕΝΤΑΣΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ



Ενεργειακή ένταση: Συνολική κατανάλωση ηλεκτρισμού προς έσοδα

Ένταση εκπομπές ΑΦΘ: Εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας προς έσοδα

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Προϊόντα και Υπηρεσίες ΤΠΕ

Η συγκράτηση της ανόδου της θερμοκρασίας αρκετά χαμηλότερα από τους 2°C (Συμφωνία των Παρισίων για την Κλιματική Αλλαγή, Δεκέμβριος 2015), απαιτεί σημαντικές μειώσεις εκπομπών παγκοσμίως που φτάνουν στο 40-70% έως το 2050 σε σχέση με τις εκπομπές του 2010. Ο περιορισμός της αύξησης της θερμοκρασίας ακόμη χαμηλότερα στον 1,5°C απαιτεί όχι μόνο μεγαλύτερες αλλά και ταχύτερες μειώσεις εκπομπών. Για παράδειγμα, ο μακροπρόθεσμος στόχος της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας για κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 συνοδεύεται από αύξηση του στόχου μείωσης των εκπομπών για το 2030 στο 55% (από 40%) σε σχέση με τις εκπομπές του 1990.

Στο πλαίσιο αυτό, η αξιοποίηση του δυναμικού των ΤΠΕ καθίσταται πλέον επιτακτική Σύμφωνα με την πρόσφατη μελέτη της GeSI **Digital with Purpose**, η αξιοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών του τομέα ΤΠΕ μπορεί να οδηγήσει σε μειώσεις εκπομπών 7 φορές μεγαλύτερες του ανθρακικού αποτυπώματος του τομέα, σε ένα σενάριο αναφοράς. Αυτό αντιστοιχεί σε ένα δυναμικό 668 Mt CO₂ eq το 2030 (περίπου 1,3% των παγκόσμιων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου). Τα δίκτυα οπτικών ινών και οι 5G τεχνολογίες αναμένεται να συνεισφέρουν αποφασιστικά σε αυτή τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τον καταλυτικό ρόλο των ΤΠΕ στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και τις ευκαιρίες που δημιουργούνται για



την περαιτέρω ανάπτυξή του, και επιδιώκει τον σχεδιασμό σχετικών υπηρεσιών (για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητα **Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και Έρευνα και Καινοτομία**). Ειδικότερα:

- (α) Οι ευρυζωνικές υπηρεσίες (broadband & mobile broadband) επιτρέπουν τον περιορισμό των μετακινήσεων, την υποκατάσταση προϊόντων (dematerialization) αλλά και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και της ηλεκτρονικής διακυβέρνηση (e-governance)
- (β) Οι υπηρεσίες ΤΠΕ που αναπτύσσει ο Όμιλος, σε συνεργασία με εξειδικευμένες εταιρείες με βάση τις τεχνολογίες Internet of Things (IoT), Cloud και Big Data επιτρέπουν:

- Την αξιοποίηση υπολογιστικών πόρων με πλήρως παραμετροποιήσιμα χαρακτηριστικά, χωρίς να απαιτούνται επενδύσεις σε υλικοτεχνική υποδομή.
- Τη διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία των πόλεων και των δημοτικών εγκαταστάσεων όπως στάθμευση αυτοκινήτων, οδο φωτισμός, διαχείριση ενέργειας, αποβλήτων και νερού και παρακολούθηση της ποιότητας του αέρα.
- Την παρακολούθηση και διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας.
- Την παρακολούθηση και διαχείριση του στόλου εταιρικών οχημάτων καθώς και της οδικής συμπεριφοράς.
- Τη διαχείριση της λειτουργίας νοσηλευτικών

και τουριστικών μονάδων (ενεργειακές εγκαταστάσεις, πληροφοριακά συστήματα, υπηρεσίες προς τους πελάτες).

- Την ανάπτυξη έξυπνων ηλεκτρικών δικτύων (smart grid) μεταφοράς και διανομής, τα οποία θα διευκολύνουν την ευρεία διείσδυση των ΑΠΕ για την παραγωγή ηλεκτρισμού.
- Τον περιορισμό των μετακινήσεων μέσω υποδομών τηλεπαρουσίας (tele-/video-conference)

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



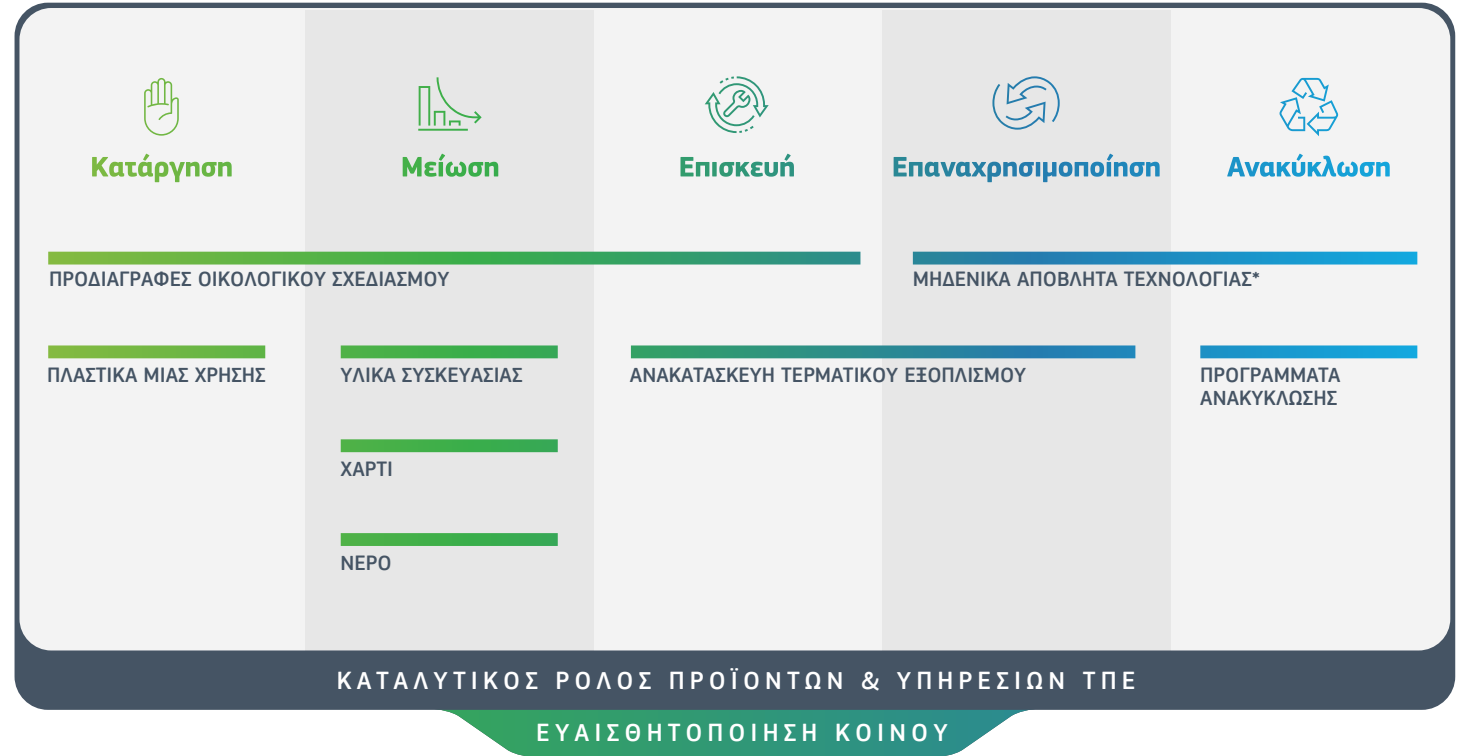
2.6.3 Κυκλική Οικονομία

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

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

Με στόχο την αποδοτική χρήση υλικών και φυσικών πόρων που είναι απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, οι διαδικασίες διαχείρισης προμηθειών του Ομίλου ενσωματώνουν αρχές και κριτήρια βιώσιμης ανάπτυξης, (βλ. ενότητα **Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας**) και ορίζουν προδιαγραφές οικολογικού σχεδιασμού στα προϊόντα (βλ. ενότητα **Επικοινωνία με τους Πελάτες**). Εσωτερικά, η εξοικονόμηση φυσικών πόρων προωθείται μέσω της αποδοτικής λειτουργίας και συντήρησης των τηλεπικοινωνιακών δικτύων (βλ. ενότητα **Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή**), του ψηφιακού μετασχηματισμού των διεργασιών του Ομίλου, της ανακατασκευής του τερματικού εξοπλισμού των πελατών που επεκτείνει τον χρόνο ζωής του και της υιοθέτησης βιώσιμων πρακτικών διαχείρισης αποβλήτων. Τα παραπάνω συνεισφέρουν στην ανάκτηση υλικών και στη

Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ



μείωση των παραγόμενων αποβλήτων. Οι ψηφιακές τεχνολογίες είναι ένας κρίσιμος παράγοντας για τη βελτιστοποίηση της κατανάλωσης και της διαχείρισης πόρων και ο Όμιλος ΟΤΕ χρησιμοποιεί την τεχνολογία για την ανάπτυξη υπηρεσιών που συμβάλλουν στην απούλοποίηση (dematerialization) και την απανθρακοποίηση (decarbonization) της

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

Κατάργηση των πλαστικών μιας χρήσης (Refuse)

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει την παγκόσμια κινητοποίηση για την αντιμετώπιση της πλαστικής ρύπανσης και των επιπτώσεών της, και αποφάσισε να αντιμετωπίσει το πρόβλημα

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

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

στην πηγή του, μειώνοντας τη χρήση πλαστικών σε κτίρια και καταστήματα.

Η πρωτοβουλία #ZEROPLASTIC, που ξεκίνησε το 2019, συνεχίστηκε το 2020 με πιο φιλόδοξους στόχους, παρά τους περιορισμούς λόγω της πανδημίας. Οι στόχοι αυτοί περιλαμβάνουν την κατάργηση πλαστικών μπουκαλιών, μαχαιροπήρουνων και συσκευασιών τροφίμων μιας χρήσης, καθώς και τη μείωση κατανάλωσης γυάλινων μπουκαλιών.

Η πρωτοβουλία εφαρμόζεται σε 7 κτίρια και απευθύνεται σε 8.500 εργαζόμενους (76% των εργαζόμενων του Ομίλου στην Ελλάδα).

Μέχρι το τέλος του 2020, η χρήση γυάλινων μπουκαλιών είχε μειωθεί κατά 30%, ενώ είχε μηδενιστεί η χρήση πλαστικών μπουκαλιών. Επιπλέον, πλαστικά καλαμάκια, σκεύη και πιάτα μιας χρήσης, αντικαταστάθηκαν από χάρτινα ή βιοαποικοδομήσιμα υλικά. Ο στόχος για την κατάργηση πλαστικών ποτηριών μιας χρήσης και πλαστικής σακούλας επιτεύχθηκε από το 2019.

Μείωση χρήσης υλικών (Reduce)

Χαρτί

Η κατανάλωση φωτοαντιγραφικού χαρτιού ανήλθε σε 184 t (περίπου 15 kg ανά εργαζόμενο) παρουσιάζοντας μείωση 30% σε σχέση με το 2019. Η υλοποίηση του προγράμματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου αλλά και η πανδημία με την αυξημένη τηλεργασία έχουν επηρεάσει σημαντικά τη μείωση κατανάλωσης χαρτιού.

Η αξιοποίηση ηλεκτρονικών εφαρμογών, στο πλαίσιο του ευρύτερου προγράμματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου, οδήγησε στην εξοικονόμηση 426 t χαρτιού (Ελλάδα). Το

ΣΤΟΧΟΙ 2021

ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΣΕ:



**ΠΛΑΣΤΙΚΑ
ΜΠΟΥΚΑΛΙΑ**



**ΠΛΑΣΤΙΚΑ
ΠΟΤΗΡΙΑ**



**ΠΛΑΣΤΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΚΙΑ**



**ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ
& ΜΑΧΑΙΡΟΠΗΡΟΥΝΩΝ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ**

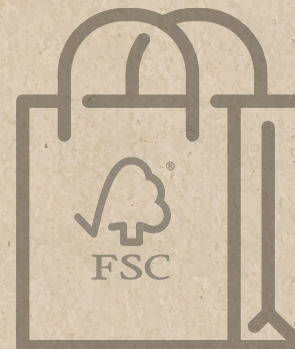
σύνολο των λογαριασμών (στην Ελλάδα) που οι πελάτες συνεχίζουν να λαμβάνουν σε έντυπη μορφή εκτυπώνεται σε χαρτί με πιστοποίηση FSC.

Για τον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις εκτυπώσεις, εκτός των πρακτικών για τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού, χρησιμοποιούνται ανακατασκευασμένα μελανοδοχεία (το 53,5% της συνολικής κατανάλωσης).

Υλικά συσκευασίας

Χαρτί, χαρτόνι και πλαστικό αποτελούν τα κύρια υλικά συσκευασίας, με την κατανάλωση πλαστικού να είναι μικρότερη του 1% της συνολικής κατανάλωσης. Συνολικά η κατανάλωση υλικών συσκευασίας μειώθηκε κατά 25% σε σχέση με το 2019.

- Η πρωτοβουλία Half Sim ξεκίνησε το 2017 και από το 2018 όλες οι κάρτες SIM που διατίθενται στην αγορά χρησιμοποιούν βάσεις μειωμένων διαστάσεων (στο μισό), με αποτέλεσμα τη μειωμένη χρήση πλαστικού



ΣΤΟΧΟΣ 2021

100%

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ FSC
ΧΑΡΤΙΝΕΣ ΣΑΚΟΥΛΕΣ
ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ**

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

(αποφεύχθηκαν περίπου 8,9 τόνοι πλαστικού συνολικά). Η υιοθέτηση της e-sim στο μέλλον (τώρα χρησιμοποιείται κυρίως σε συσκευές προηγμένης τεχνολογίας) αναμένεται να μειώσει περαιτέρω την χρήση πλαστικού.

- Η εισαγωγή του αποκωδικοποιητή Android TV είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση κατά 30% (22 t) των υλικών συσκευασίας σε σύγκριση με τους αποκωδικοποιητές Hybrid(SAT-IP)/IPTV TV.
- Η χρήση υλικών συσκευασίας στην ανακατασκευή του τερματικού εξοπλισμού είναι μειωμένη σε σχέση με την προμήθεια νέου εξοπλισμού καθώς η χρήση πλαστικού περιορίζεται στο τηλεχειριστήριο και στο τροφοδοτικό.

Νερό

Το νερό δεν αποτελεί συντελεστή παραγωγής για τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και η κατανάλωση νερού δεν περιλαμβάνεται στα ουσιαστικά θέματα για τη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου (βλ. [Ανάλυση Ουσιαστικότητας](#)). Η χρήση του καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτίρια και εμπορικά καταστήματα, άρδευσης σε μεγάλα κτίρια διοίκησης, καθώς και ανάγκες των συστημάτων θέρμανσης, κλιματισμού και εξαερισμού. Επομένως, οι δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ δεν επηρεάζουν σημαντικά τους υδάτινους πόρους.

- Η κατανάλωση νερού, το 2020, ανήλθε σε 165.056 m³ (14,9 m³ ανά εργαζόμενο), παρουσιάζοντας μείωση 10% σε σχέση με το 2019.
- 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.

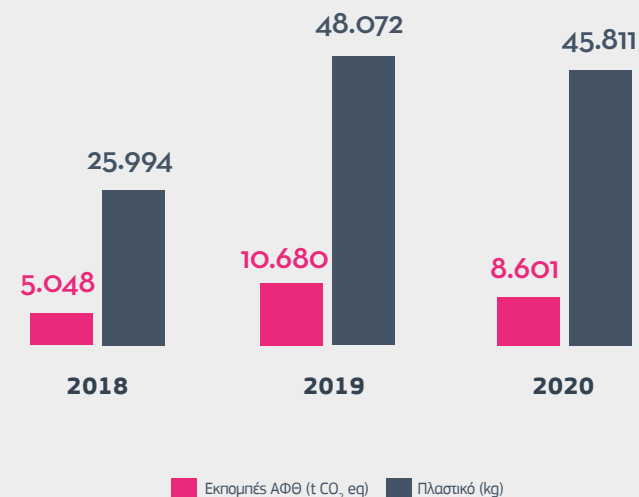
- Κατά την ανακαίνιση των κτιρίων και ιδίως εκείνων που πρόκειται να πιστοποιηθούν στο πλαίσιο του προγράμματος LEED, δίνεται έμφαση στην ενσωμάτωση κατάλληλων πρακτικών εξοικονόμησης νερού όπως παροχή νερού με χαμηλή πίεση, διαχείριση των όμβριων υδάτων, κλπ.

Τα υγρά απόβλητα 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 διαχειρίζονται 20.665 m³ υγρών αποβλήτων, εκ των οποίων το 65% επαναχρησιμοποιείται για άρδευση. Κατά το 2020 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού, ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

Ανακατασκευή τερματικού εξοπλισμού (Repair)

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα, που ανακατασκευάζει τερματικό εξοπλισμό (ADSL, VDSL, VoIP modems, δρομολογητές, και αποκωδικοποιητές τηλεόρασης, Satellite και IP) και παραμένει η μόνη εταιρεία που εφαρμόζει την πρακτική αυτή. Με τον τρόπο αυτό επεκτείνεται ο χρόνος ζωής και αυξάνεται η αξιοποίηση του τερματικού εξοπλισμού. Παράλληλα διασφαλίζεται η ορθή διαχείριση του εξοπλισμού που δεν είναι κατάλληλος για ανακατασκευή, μέσω των διαδικασιών που εφαρμόζει ο Όμιλος για τη διαχείριση αποβλήτων.

ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ



Το 2020, ανακατασκευάστηκαν 285.000 συσκευές τερματικού εξοπλισμού και 45.000 συσκευές ανακυκλώθηκαν. Παράλληλα, αποφεύχθηκαν εκπομπές ΑΦΘ 8,6 kt CO₂ eq και 45 t πλαστικού.

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

Τα παραγόμενα στερεά απόβλητα από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ προέρχονται από την ανάπτυξη, συντήρηση και λειτουργία του

τηλεπικοινωνιακού δικτύου και εξοπλισμού, από τη λειτουργία των γραφείων και των καταστημάτων καθώς και από τη διαχείριση του εταιρικού στόλου οχημάτων. Επιπλέον, ο τερματικός εξοπλισμός των πελατών (στο τέλος του χρόνου ζωής του), αποτελεί άλλη μία έμμεση πηγή, στερεών αποβλήτων.

Για τη διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων, έχει αναπτυχθεί ένα εκτεταμένο δίκτυο συλλογής, καταγραφής, αποθήκευσης και τελικά διαχείρισης / ανακύκλωσης, το οποίο καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων του. Στο πλαίσιο αυτό, υπάρχει συνεργασία με πιστοποιημένες /



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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 2020, ανακυκλώθηκαν περίπου 18,5t τηλεφωνικών συσκευών.

Επίσης, 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. Τα απόβλητα που καλύπτονται είναι: χαρτί, υλικά συσκευασίας, μελάνια, τηλέφωνα, μικρές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές και μπαταρίες. Το πρόγραμμα εφαρμόζεται σε 24 κτίρια καλύπτοντας περίπου 9.000 εργαζόμενους και το 2020 ανακυκλώθηκαν 66 t χαρτί και 11,57 t υλικά συσκευασίας.

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

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

5.784t ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΠΑΡΑΧΘΗΚΑΝ (ΕΛΛΑΔΑ: 93%; ΡΟΥΜΑΝΙΑ: 7%)

~90% ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΕ ή ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΕ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΕΛΛΑΔΑ



ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΕ ή ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΕ

93%

ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ

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

ΤΕΧΝΙΚΑ

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

ΓΕΝΙΚΑ

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

ΛΟΙΠΑ

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

Η ΔΙΑΘΕΣΗ ΣΕ ΧΥΤΑ

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



ΣΤΟΧΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

Μηδενικά απόβλητα από την παροχή υπηρεσιών τεχνολογίας. *

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

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Η πρωτοβουλία #ZEROPLASTIC

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του και επιδιώκει τον μηδενισμό της κατανάλωσης πλαστικών μιας χρήσης. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον, στην υγεία και στα οικοσυστήματα από την ανεξέλεγκτη διάθεση πλαστικών.

Τα πλαστικά έχουν κάνει τη ζωή ευκολότερη και ασφαλέστερη. Ωστόσο, ως συνθετικά υλικά, ενδέχεται να παραμείνουν στο περιβάλλον για εκατοντάδες χρόνια. Παγκοσμίως, η ανακύκλωση είναι χαμηλή και το πλαστικό συχνά διαρρέει στη φύση, όπου επηρεάζει αρνητικά τα ποτάμια, τους ωκεανούς, την άγρια ζωή και τους ανθρώπους.

Στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής του στρατηγικής, ο Όμιλος ΟΤΕ αντιμετωπίζει το πρόβλημα των πλαστικών απορριμμάτων στην πηγή του, μειώνοντας την κατανάλωση πλαστικών ειδών μιας χρήσης με την εφαρμογή του προγράμματος #ZEROPLASTIC. Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2019 και υπερβαίνει τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις για τα πλαστικά μιας χρήσης, όπως αυτές περιγράφονται στην Οδηγία (ΕΕ) 2019/904.

Το πρόγραμμα στοχεύει στην κατάργηση των πλαστικών μιας χρήσης και τη μείωση χρήσης γυάλινων μπουκαλιών μιας χρήσης σε κτίρια γραφείων και στα καταστήματα (πλαστικές σακούλες). Το 2020, **8.500 εργαζόμενοι** σε 7 κτίρια γραφείων είχαν πρόσβαση στο πρόγραμμα, στο πλαίσιο του οποίου έχει μηδενιστεί η κατανάλωση σε πλαστικά μιας χρήσης, όπως μπουκαλιά, ποτήρια, καλαμάκια και μαχαιροπήρουνα, ενώ οι συσκευασίες τροφίμων έχουν μειωθεί σημαντικά. **€130.000** έχουν επενδυθεί για την αντικατάσταση των πλαστικών μιας χρήσης σε κτίρια γραφείων (2019 & 2020). **2.400 εργαζόμενοι** ενημερώθηκαν, με άμεσες συναντήσεις, για τις επιπτώσεις της υπερκατανάλωσης πλαστικών μιας χρήσης και τις δράσεις για την αντιμετώπισή τους. Σε όλο το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου, έχει καταργηθεί η χρήση πλαστικής σακούλας από τον Σεπτέμβριο του 2019.

**~1,8 εκατ.**ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ
ΣΕ ΚΤΙΡΙΑ ΓΡΑΦΕΙΩΝ (2019-2020)**~20.000**ΓΥΑΛΙΝΑ ΜΠΟΥΚΑΛΙΑ
ΣΕ ΚΤΙΡΙΑ ΓΡΑΦΕΙΩΝ (2020)**>2,7 εκατ.**ΠΛΑΣΤΙΚΕΣ ΣΑΚΟΥΛΕΣ
(2019-2020)**ΑΠΟΦΕΥΧΘΗΚΑΝ**

- Το πρόγραμμα συνεισφέρει στην εξοικονόμηση ενέργειας και φυσικών πόρων καθώς τα πλαστικά παράγονται από ορυκτά καύσιμα με ενεργοβόρες διεργασίες.
- Οι πλαστικές σακούλες που δεν καταναλώθηκαν αντιστοιχούν σε εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου 240 t.
- Αποφεύχθηκε η κατανάλωση περισσότερων από 58 t πλαστικών (κτίρια γραφείων και δίκτυο καταστημάτων). Αυτό σημαίνει 1 t πλαστικών δεν κατέληξε στη θάλασσα.

Βασικοί Υποστόχοι

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



2.6.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

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

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

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

Δραστηριότητες στην Ελλάδα

Η COSMOTE υποστηρίζει το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων «Πεδίον24», του οποίου οι μετρήσεις είναι άμεσα διαθέσιμες στο κοινό μέσω της ιστοσελίδας του. Το 2020 λειτουργούσαν 245 σταθμοί μέτρησης (λόγω των περιορισμών της πανδημίας, η εγκατάσταση νέων σταθμών μέτρησης ακυρώθηκε και θα πραγματοποιηθεί το 2021), ενώ περίπου 70 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 2020 πραγματοποιήθηκαν, επιπλέον των μετρήσεων του «Πεδίον24» και του εργαστηρίου της COSMOTE (1 μέτρηση), 19 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%

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 Ιοντίζουσες 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. Το ποσό που διατέθηκε το 2020 σε προγράμματα και μελέτες σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ήταν €749.800.
- Τα προϊόντα που πωλούνται στο δίκτυο καταστημάτων φέρουν τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία σημάσεις και οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας λειτουργούν εντός των ορίων ασφαλούς έκθεσης σε Η/Μ πεδία (βλ. ενότητα **Επικοινωνία με τους Πελάτες**)

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

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

Δραστηριότητες στη Ρουμανία

Το 2020, η ρυθμιστική αρχή της Ρουμανίας (National Authority for Management and

Regulation in Communications, ANCOM) πραγματοποίησε 8 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**.



2.6.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Όζον

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εφαρμόζουν διαδικασίες διαχείρισης των ψυκτικών μέσων που καταστρέφουν τη στoιβάδα του όζοντος, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στους σχετικούς κανονισμούς και στην εθνική νομοθεσία. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν την αντικατάσταση του παλαιού εξοπλισμού ή την αντικατάσταση του ψυκτικού μέσου σε εξοπλισμό παλαιού τύπου. Στα συστήματα πυρόσβεσης χρησιμοποιούνται μέσα με μηδενικό δυναμικό καταστροφής όζοντος (Ozone Depleting Potential, ODP). Οι ποσότητες υδροφθορανθράκων που συμπληρώθηκαν σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών), για το 2020 αντιστοιχούν σε εκπομπές 10,1 kt CO₂ eq (2,6% μείωση σε

σχέση με το 2019). Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 40% των άμεσων εκπομπών (score 1) ΑΦΘ. Για την ταχύτερη αποκατάσταση των διαρροών (και τον περιορισμό των εκπομπών), υλοποιούνται προγράμματα παρακολούθησης και συντήρησης των εγκαταστάσεων.

Βιοοικιολότητα

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει την αξία βιοοικιολότητας στις χώρες που λειτουργεί καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ βιοοικιολότητας, βιώσιμης ανάπτυξης και ανθρώπινης ευημερίας. Ταυτόχρονα, η παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε όλη τη χώρα και ανά πάσα χρονική στιγμή, προϋποθέτει ένα

γεωγραφικά εκτεταμένο δίκτυο τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων (σταθμοί βάσης και σταθμοί ασύρματης επικοινωνίας), στο οποίο αναπόφευκτα περιλαμβάνονται και περιοχές του δικτύου Natura 2000, της Σύμβασης RAMSAR και άλλες προστατευόμενες περιοχές.

Στην Ελλάδα, το 2020, 507 σταθμοί βάσης της COSMOTE και 199 σταθμοί βάσης του ΟΤΕ ήταν εγκατεστημένοι σε 191 και 117 περιοχές NATURA αντίστοιχα, καλύπτοντας εκτάσεις 26,2 και 19,5 εκταρίων αντίστοιχα. Στην Ρουμανία, 32 εγκαταστάσεις (31 σταθμοί βάσης και 1 κτίριο) βρίσκονται εντός περιοχών NATURA, καλύπτοντας μια επιφάνεια έκτασης 1,7 εκταρίων (2020). Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις

προστατευόμενες περιοχές (π.χ. τοποθεσία, χάρτης, έκταση, προστατευόμενα είδη, κλπ.) είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες της **Ευρωπαϊκής Επιτροπής** (περιοχές NATURA 2000) και της **Συνθήκης RAMSAR**.

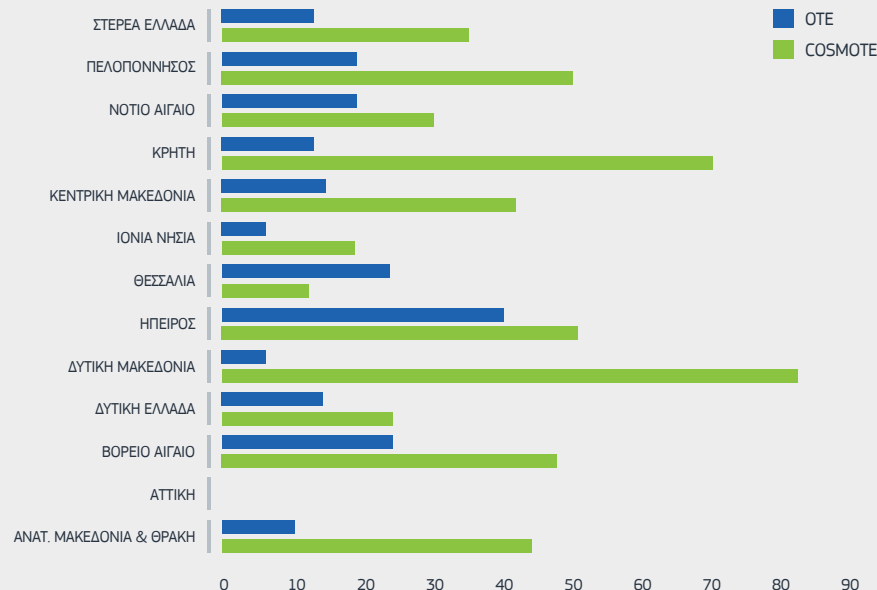
Όλες οι εγκαταστάσεις που βρίσκονται εντός περιοχών NATURA είναι πλήρως αδειοδοτημένες από τις ρυθμιστικές αρχές στην Ελλάδα (**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων**) και στην Ρουμανία (**National Authority for Management and Regulation in Communications**). Όλα τα κτίρια και οι εγκαταστάσεις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

ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΨΥΚΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ (KG)

	2018	2019	2020
R407C (kg)	3.803,13	3.545,85	3.776,80
R410A (kg)	547,80	603,00	818,40
R134a (kg)	408,00	400,00	280,00
R417A (kg)	2.080,20	1.310,00	921,70
R422 (kg)	91,35	71,00	40,50

Για το Δυναμικό Παγκόσμιας Αύξησης Θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP) χρησιμοποιούνται οι τιμές της 5^{ης} Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC.

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΧΕΣ NATURA ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΤΠΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ: **EPFO 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 AVC PS, 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.

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 Εγνατία 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 διελύσεις των ζώων και

(γ) Οπτικοποίηση δεδομένων συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών υπόγειας διάβασης, φωτογραφιών, βίντεο και στατιστικών.

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

Εκτιμάται ότι οι λύσεις που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του έργου LIFE SAFE-CROSSING θα έχουν ως αποτέλεσμα τη μείωση της ταχύτητας των οχημάτων κατά 30% και τον περιορισμό των θανάτων των προστατευόμενων ειδών κατά 50% στις τέσσερις χώρες.

Από τον Σεπτέμβριο του 2018, το έργο LIFE SAFE-CROSSING έχει δημιουργήσει μια ασπίδα προστασίας για την καφέ αρκούδα και άλλα είδη άγριας ζωής στη βορειοδυτική Ελλάδα. 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.

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



>50
ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΙ
ΑΠΟ 15 BUSINESS UNITS
ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας περί Εταιρικής Διακυβέρνησης και υιοθετεί τις σχετικές διεθνείς πρακτικές και πρότυπα.

Ο ΟΤΕ Α.Ε. (εφεξής «ΟΤΕ» ή «Εταιρεία»), ως ανώνυμη εταιρεία με αξίες εισηγμένες στα Χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου υπαγόμενη στην κατηγορία της μεγάλης κεφαλαιοποίησης, συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία για την εταιρική διακυβέρνηση, ενσωματώνοντας κανονισμούς και πρακτικές κανονιστικής συμμόρφωσης στις δραστηριότητές της. Παράλληλα, με στόχο τη διαφάνεια, την αποτελεσματική διοίκηση και τη βέλτιστη επιχειρησιακή απόδοση, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τον **Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ)** για τις εισηγμένες εταιρείες. Όπως ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία, ο ΟΤΕ δημοσιεύει τη Δήλωση Εταιρικής Υπευθυνότητας του ως ξεχωριστή ενότητα στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) στη 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 Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS).

Οι σχετικές υποχρεώσεις και πρακτικές αποτυπώνονται, στην πλειονότητά τους, στο **Καταστατικό της Εταιρείας**, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, τον **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 στην ιστοσελίδα **«Εταιρική Διακυβέρνηση»** του ΟΤΕ και στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου για το 2020 (που περιλαμβάνεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2020**).

Επιτροπές

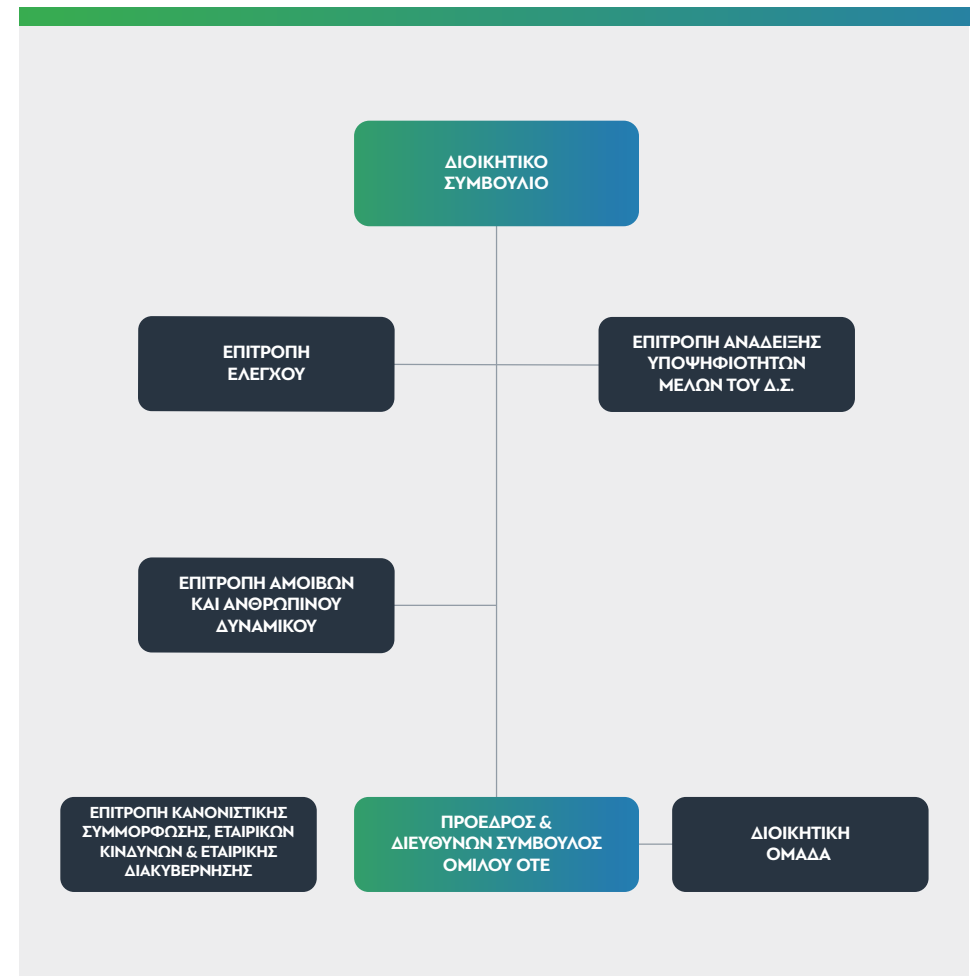
Οι δραστηριότητες του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζονται από:

- Την Επιτροπή Ελέγχου.
- Την Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Την Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Εκτός από τις προαναφερθείσες Επιτροπές, η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, η οποία λειτουργεί σύμφωνα με την

απόφαση του Διευθύνοντα Συμβούλου σχετικά με τη σύσταση και τη λειτουργία της.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις παραπάνω Επιτροπές είναι διαθέσιμες στις σχετικές Ενότητες που ακολουθούν.



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Το Διοικητικό Συμβούλιο (31 Δεκεμβρίου 2020)



Μιχάλης Τσαμάζ
Πρόεδρος και Διευθύνων
Σύμβουλος
Εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2010 -2021
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική



Eelco Blok
Αντιπρόεδρος
Ανεξάρτητο
Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2019 -2021
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ολλανδική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:
• Επιτροπή Ελέγχου (Πρόεδρος)
• Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού (Πρόεδρος)
• Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (Πρόεδρος)



Srinivasan (Srini) Gopalan
Μέλος
Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2017-2021¹
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Βρετανική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:
• Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού
• Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου



Robert Hauber
Μέλος
Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2017-2021
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική



Kyra Orth
Μέλος
Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2018-2021
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:
• Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού
• Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου



Michael Wilkens
Μέλος
Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2018-2021
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική

1. Ο κ. Gopalan παρατήθηκε από τη θέση του στο Δ.Σ και τις Επιτροπές στις 11/1/2021. Η θέση του στις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου καλύφθηκε από την κ. Dominique Leroy.

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Χαράλαμπος Μαζαράκης
Μέλος

Εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2012-2021
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική



Βασίλειος Βασσάλος
Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2019-2021
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:
• Επιτροπή Ελέγχου.



Dominique Leroy
Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2020-2021
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Βελγική

Δημήτριος Γεωργούτσος
Μέλος

Ανεξάρτητο
Μη εκτελεστικό μέλος

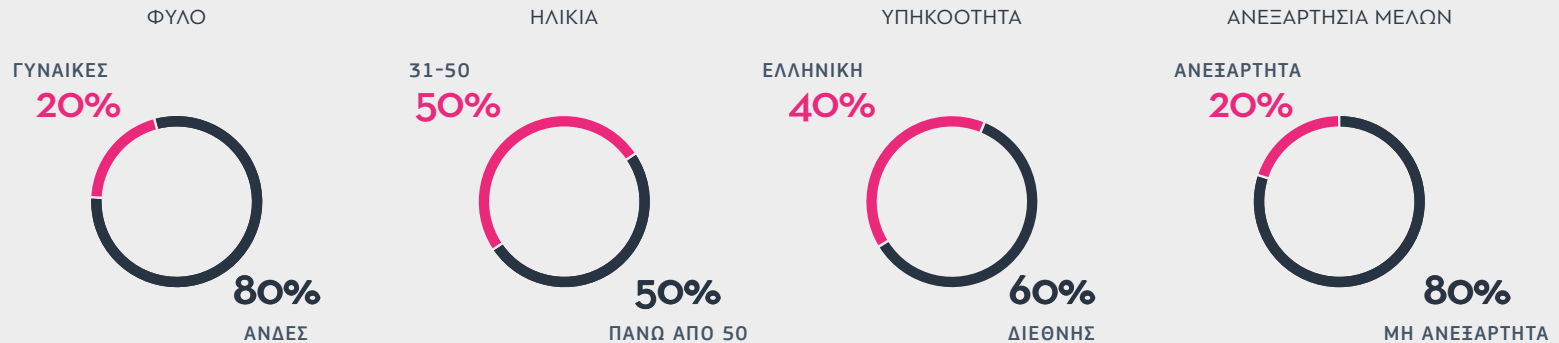
ΘΗΤΕΙΑ: 2019-2021
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:
• Επιτροπή Ελέγχου.



Τα πλήρη βιογραφικά των μελών του τρέχοντος Διοικητικού Συμβουλίου είναι διαθέσιμα στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2020](#) και στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Διοικητική Ομάδα (31 Δεκεμβρίου 2020)



Μιχάλης Τσαμάς
Πρόεδρος και Διευθύνων
Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ



Γεώργιος Αθανασόπουλος
Chief Officer Λειτουργιών & Συστημάτων
Πληροφορικής Ομίλου ΟΤΕ



Παναγιώτης Γαβριλίδης
Chief Marketing Officer
Consumer Segment
Ομίλου ΟΤΕ



Στέφανος Θεοχαρόπουλος
Chief Officer Τεχνολογίας και
Λειτουργιών Ομίλου ΟΤΕ



Γιάννης Κωνσταντινίδης
Chief Officer Στρατηγικής,
Μετασχηματισμού & Παρόχων Ομίλου
ΟΤΕ



Χαράλαμπος Μαζαράκης
Chief Officer Χρηματοοικονομικών
Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ



Ειρήνη Νικολαΐδη
Νομική Σύμβουλος - Chief Officer
Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων
Ομίλου ΟΤΕ



Έλενα Παπαδοπούλου
Chief Officer Ανθρώπινου
Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ



Αθανάσιος Στράτος
Chief Customer
Operations Officer
Ομίλου ΟΤΕ



Γρηγόρης Χριστόπουλος
Chief Commercial Officer
Business Segment
Ομίλου ΟΤΕ



Δημήτρης Μιχαλάκης
Executive Director
της Επιχειρηματικής Μονάδας
COSMOTE TV



Ντέπη Τζιμέα
Executive Director Εταιρικής
Επικοινωνίας & Βιώσιμης
Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Κωνσταντίνος Βασιλόπουλος

Executive Director
Εσωτερικού Ελέγχου
Ομίλου ΟΤΕ



Αριστόδημος Δημητριάδης

Executive Director Κανονιστικής
Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών
Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ

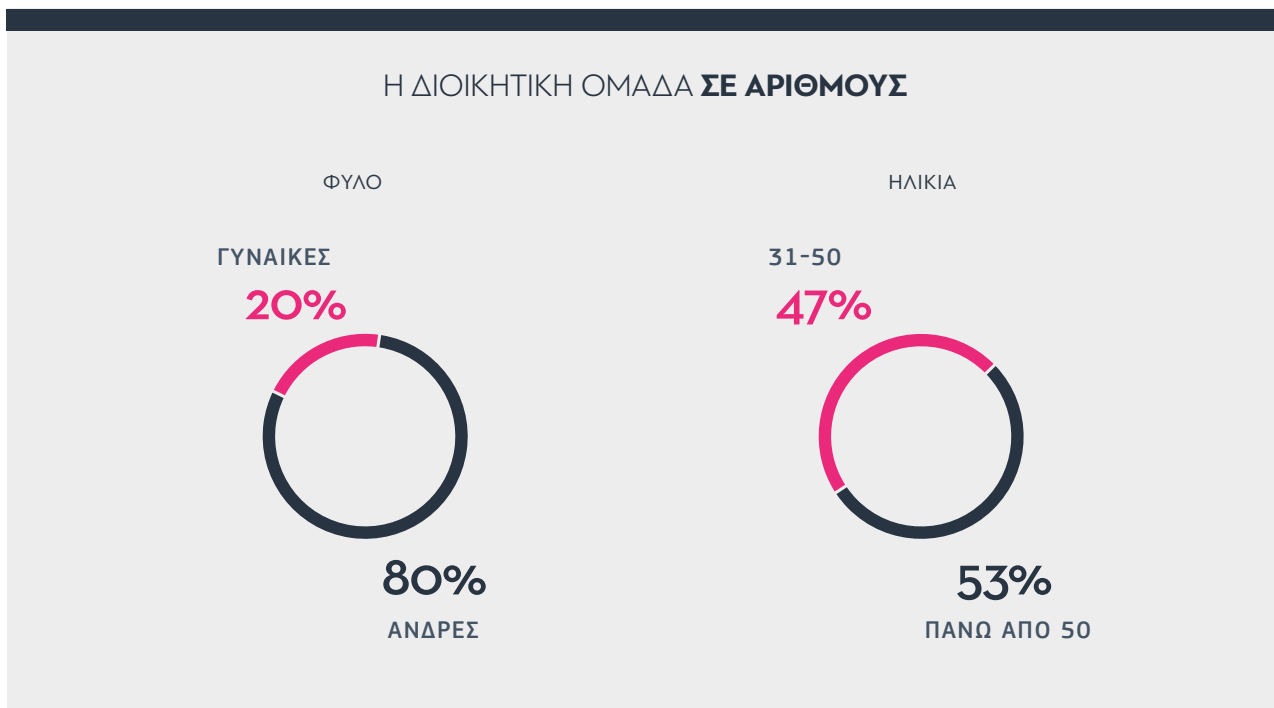


Χρήστος Φουσκούδης

Executive Director
Technical Service and Implementation
Ομίλου ΟΤΕ



Τα πλήρη βιογραφικά των μελών της τρέχουσας Διοικητικής ομάδας είναι διαθέσιμα στην [ιστοσελίδα](#) της εταιρείας.





3.2 Διοικητικό Συμβούλιο



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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 2020 το **Διοικητικό Συμβούλιο** αποτελούνταν από δέκα (10) μέλη, δύο (2) εκτελεστικά και οκτώ (8) μη εκτελεστικά, εκ των οποίων τα δύο (2) ήταν ανεξάρτητα. Επιπλέον, από τα δέκα (10) μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ, οκτώ (8) ήταν άνδρες και δύο (2) ήταν γυναίκες.

Η Τακτική Γενική Συνέλευση του 2020 ενέκρινε την **Πολιτική Αποδοχών** για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (εκτελεστικά και μη εκτελεστικά, συμπεριλαμβανομένων των ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών) η οποία ισχύει έως την 31η Δεκεμβρίου 2023 (εκτός αν κατά την περίοδο αυτή η Γενική Συνέλευση αποφασίσει την τροποποίηση της ή επέλθουν σημαντικές μεταβολές στις συνθήκες υπό τις οποίες καταρτίστηκε), βάσει των άρθρων 110-111 του Νόμου 4548/2018. Επιπρόσθετα, η Γενική Συνέλευση εξέτασε την **Έκθεση Αποδοχών για τη χρήση 2019**, η οποία υπεβλήθη προς διαβούλευση από το Διοικητικό Συμβούλιο σύμφωνα με το άρθρο 112 του Νόμου 4548/2018.

Κύριες Αρμοδιότητες

Σύμφωνα με το **Καταστατικό της Εταιρείας** και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, το Διοικητικό Συμβούλιο:

- Συγκαλεί τακτικές και έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις των μετόχων και προτείνει τα θέματα της ημερήσιας διάταξης.

- Καταρτίζει και εγκρίνει τις ετήσιες οικονομικές εκθέσεις της Εταιρείας και τις 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 προώθηση των ευρύτερων συμφερόντων της Εταιρείας.
- Αποφασίζει σχετικά με την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου μέσω της έκδοσης νέων μετοχών και μετατρέψιμων ομολόγων, έπειτα από έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.
- Αποφασίζει σχετικά με την έκδοση μετατρέψιμων ή ανταλλάξιμων ομολόγων.

Διευθύνων Σύμβουλος

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας διορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο, αφού προηγηθεί η εκλογή του ως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου από τη Γενική Συνέλευση. Είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία και το έργο όλων των διευθύνσεων της Εταιρείας, και λαμβάνει τις απαραίτητες αποφάσεις στο πλαίσιο των διατάξεων που δίδουν τη λειτουργία της Εταιρείας, τα προγράμματα, τους προϋπολογισμούς και τα στρατηγικά σχέδια που εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τη διακριτική του ευχέρεια, μπορεί να εξουσιοδοτεί τον Διευθύνοντα Σύμβουλο να αποφασίζει και να εκπροσωπεί την Εταιρεία, είτε αυτοπροσώπως είτε με πληρεξούσιο, για οποιοδήποτε θέμα σχετικό με τη διαχείριση των

εταιρικών υποθέσεων εκτός από: (i) τα θέματα αποκλειστικής αρμοδιότητας της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων ή του Διοικητικού Συμβουλίου, όπως προβλέπονται από τον Νόμο 4548/2018, από οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα νομοθεσία και το Καταστατικό της Εταιρείας και (ii) τα Ειδικά Θέματα όπως ορίζονται από το άρθρο 8 παράγραφος 4 του Καταστατικού της Εταιρείας.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος εκπροσωπεί την Εταιρεία σε δικαστήρια, εξωδικαστικές διαδικασίες και ενώπιον κάθε Αρχής, στο πλαίσιο των εξουσιών που απορρέουν από τον ρόλο του ή που του έχει εκχωρήσει το Διοικητικό Συμβούλιο, ενεργώντας αυτοπροσώπως ή παρέχοντας πληρεξούσιο σε τρίτα πρόσωπα.

Κύριες Δράσεις του Διοικητικού Συμβουλίου για το 2020

- Έγκριση του προϋπολογισμού του ΟΤΕ για το έτος 2020 και των κύριων σημείων Στρατηγικής της Εταιρείας για το έτος 2020.
- Έγκριση του Σχεδίου Προμηθειών του ΟΤΕ για το έτος 2020 και διετής ενημέρωση σχετικά με την υλοποίησή του.
- Τριμηνιαίος έλεγχος των Αναφορών Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ

ΟΝΟΜΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΛΟΣ ΤΗΝ 31/12/2020	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΠΕΡΙΟΔΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ
Μιχάλης Τσαμάς	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος - Εκτελεστικό μέλος	•	26	26	-
Eelco Blok	Αντιπρόεδρος - Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος	•	26	26	-
Srinivasan Gopalan	Μη εκτελεστικό μέλος	•	26	18	8
Robert Hauber	Μη εκτελεστικό μέλος	•	26	23	3
Dominique Leroy	Μη εκτελεστικό μέλος	•	5	4	1
Kyra Orth	Μη εκτελεστικό μέλος	•	26	22	4
Michael Wilkens	Μη εκτελεστικό μέλος	•	26	19	7
Χαράλαμπος Μαζαράκης	Εκτελεστικό μέλος	•	26	26	-
Ανδρέας Ψαθάς	Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος	•	12	11	1
Βασίλειος Βασσάλος	Μη εκτελεστικό μέλος	•	26	26	-
Δημήτριος Γεωργούτσος	Ανεξάρτητο (από τις 29/6/2020) Μη εκτελεστικό μέλος	•	26	26	-

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



3.3 Επιτροπή Ελέγχου

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Συνοπτική περιγραφή

Η Επιτροπή Ελέγχου αποτελείται υποχρεωτικά από τουλάχιστον τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Η πλειονότητα των μελών (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) πρέπει να είναι ανεξάρτητα. Στις 31 Δεκεμβρίου 2020, η Επιτροπή αποτελούταν από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Δύο μέλη της Επιτροπής, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου, ήταν ανεξάρτητα. Πρωταρχικός σκοπός της Επιτροπής Ελέγχου είναι να υποστηρίξει το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας στην άσκηση των καθηκόντων του σχετικά με τη διασφάλιση της επαρκούς και αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) της Εταιρείας, δηλαδή του συνόλου των εσωτερικών ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών (ιδιαίτερα ως προς τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση, τη διαχείριση κινδύνων, τον εσωτερικό έλεγχο, την κανονιστική συμμόρφωση και την εποπτεία του υποχρεωτικού ελέγχου), το οποίο καλύπτει σε συνεχή βάση τις δραστηριότητες της Εταιρείας και συντελεί στην ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της.

Κύριες Αρμοδιότητες

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου που παρουσιάζονται στη συνέχεια είναι ενδεικτικές, υπό την έννοια ότι οι ad hoc ανάγκες της Επιτροπής, η διαμόρφωση ενός νέου νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου ή οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης δύνανται να επιβάλλουν την μεταβολή τους. Στο πλαίσιο αυτή, η Επιτροπή Ελέγχου έχει τις παρακάτω επιμέρους αρμοδιότητες:

- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί την επάρκεια, αποδοτικότητα και

αποτελεσματικότητα των πολιτικών, των διαδικασιών, των δικλείδων ασφαλείας και εν γένει 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 Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου κυρίως μέσω του έργου της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου, της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, της Μονάδας Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και του έργου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή.
- Ερευνά και αξιολογεί την ανεξαρτησία της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου, όπως αυτή καθορίζεται από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις εσωτερικές διαδικασίες της Εταιρείας, και διασφαλίζει την ανεμπόδιστη πρόσβασή της σε όλες τις βασικές πληροφορίες και αρχεία της Εταιρείας. Επίσης, παρακολουθεί και επιθεωρεί την ορθή λειτουργία της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου σύμφωνα με τα επαγγελματικά πρότυπα καθώς και το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και αξιολογεί το έργο, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητά της, χωρίς ωστόσο να επηρεάζει την ανεξαρτησία της.
- Εποπτεύει την ορθή λειτουργία της Μονάδας Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και μεριμνά για την αποτελεσματική λειτουργία της.
- Εποπτεύει την ορθή λειτουργία της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης και μεριμνά για την αποτελεσματική λειτουργία της.
- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τη διαδικασία σύνταξης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος δικλείδων ασφαλείας ICS Ομίλου ΟΤΕ.
- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τη διαδικασία του υποχρεωτικού ελέγχου και την

- ανεξαρτησία του ορκωτού ελεγκτή -λογιστή.
- Εποπτεύει 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 μη την αξιολόγηση που διενεργούν οι αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες ως προς τις σκοπούμενες συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη ως «τρέχουσες», σύμφωνα με την «Πολιτική για τη σύναψη συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη».
- Επισκοπεί τη δημοσιοποιηθείσα πληροφόρηση, σε σχέση με την χρηματοοικονομική πληροφόρηση.
- Επιμελείται τη διαδικασία επιλογής των υποψήφιων που θα διενεργήσουν την περιοδική αξιολόγηση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, τους προτείνει στο Διοικητικό Συμβούλιο και είναι αποδέκτης της σχετικής Έκθεσης Αξιολόγησης.
- Ενημερώνει το Δ.Σ. 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**.

Τα Μέλη της Επιτροπής Ελέγχου προβαίνουν τουλάχιστον κάθε δύο (2) χρόνια σε αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της. Επίσης, η αποτελεσματικότητα της αξιολογείται τουλάχιστον κάθε δύο (2) χρόνια από ανεξάρτητο οίκο, στον οποίο ανατίθεται το εν λόγω έργο με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

Δραστηριότητα

Το 2020, τα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Επιτροπή Ελέγχου στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, συνοψίζονται ως εξής:

- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της επάρκειας, αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των πολιτικών, διαδικασιών και των δικλείδων ασφαλείας αναφορικά με το σύστημα εσωτερικού ελέγχου και με την εκτίμηση και τη διαχείριση κινδύνων σε σχέση με τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση.
- Έγκριση και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου.
- Έγκριση και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης.
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της διαδικασίας σύνταξης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης και του έργου των ορκωτών ελεγκτών λογιστών.
- Αξιολόγηση των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων ως προς την πληρότητα και τη συνέπειά τους.
- Διασφάλιση της ανεξαρτησίας των ορκωτών ελεγκτών λογιστών, ως προς την ανάληψη παροχής υπηρεσιών σε εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και έγκριση του προϋπολογισμού των σχετικών αμοιβών των ορκωτών ελεγκτών λογιστών για τη χρήση 2020.
- Υποβολή σύστασης / πρότασης από την Επιτροπή Ελέγχου προς το Διοικητικό Συμβούλιο για την επιλογή ελεγκτικής εταιρείας για τον υποχρεωτικό έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της χρήσης 2020.



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ

ΟΝΟΜΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΛΟΣ ΤΗΝ 31/12/2020	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΠΕΡΙΟΔΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ
Eelco Blok	Πρόεδρος, Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος	•	17	17
Βασίλειος Βασάλος	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	•	17	17
Δημήτριος Γεωργούτσος	Μέλος, Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος	•	9	9
Ανδρέας Ψαθάς	Μέλος, Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος		8	8

- Επιβεβαίωση κατά πόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις για την αξιολόγηση σκοπούμενων συναλλαγών της Εταιρείας με συνδεδεμένα μέρη ως τρεχουσών, με βάση τα στοιχεία που παρέχονται στην Επιτροπή από τις αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες, οι οποίες και έχουν την ευθύνη για την πλήρη και ακριβή πληροφόρηση της Επιτροπής.
- Έγκριση και παρακολούθηση των

δραστηριοτήτων της Υπεύθυνης Ομίλου ΟΤΕ για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων.

- Ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου και υποβολή προτάσεων για θέματα της αρμοδιότητάς της.

Εντός του προαναφερθέντος πλαισίου, το 2020, 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, δηλ. στην Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο.



ΠΙΝΑΚΑΣ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



3.4 Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Συνοπτική περιγραφή

Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού υπάγεται στο Διοικητικό Συμβούλιο κι έχει ως στόχο να υποστηρίξει το Δ.Σ. σε θέματα αμοιβών και ιδίως σε σχέση με την αμοιβή των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελείται υποχρεωτικά από τουλάχιστον τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, εκ των οποίων τουλάχιστον δύο (2) είναι ανεξάρτητα. Στις 31 Δεκεμβρίου 2020, η Επιτροπή αποτελούνταν από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ενώ ο Πρόεδρος της ήταν επίσης ανεξάρτητος.

Κύριες Αρμοδιότητες

Οι αρμοδιότητες/καθήκοντα της Επιτροπής είναι οι ακόλουθες:

- Υποβολή προτεινόμενων στόχων απόδοσης στο Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με τις μεταβλητές αμοιβές μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ή στόχων συνδεδεμένων με προγράμματα

χορήγησης δικαιωμάτων προαίρεσης ή μετοχών.

- Υποβολή προτάσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με την αμοιβή κάθε εκτελεστικού μέλους του, συμπεριλαμβανομένου του bonus και των αποδοχών βάσει κινήτρων που σχετίζονται με τη διανομή μετοχών.
- Εξέταση και υποβολή προτάσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο (και μέσω αυτού στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, όταν αυτό απαιτείται), αναφορικά με προγράμματα χορήγησης δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών ή χορήγησης μετοχών.
- Υποβολή προτάσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με την γενικότερη πολιτική αμοιβών της Εταιρείας και το συνολικό μέγεθος των επίσηων μεταβλητών (δηλαδή εκτός του μισθού) αμοιβών από την Εταιρεία.
- Υποβολή στο Διοικητικό Συμβούλιο της Πολιτικής Αποδοχών σύμφωνα με το Άρθρο 110 του νόμου 4548/2018.
- Έλεγχος της ετήσιας Έκθεσης Αποδοχών που το Διοικητικό Συμβούλιο υποβάλλει προς συζήτηση στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων σύμφωνα με το άρθρο 112 του νόμου 4548/2018.

- Υποβολή προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο του Κανονισμού Λειτουργίας της εταιρείας τον οποίο επαναξιολογεί ανά διετία.

Η αποτελεσματικότητα της Επιτροπής αξιολογείται τουλάχιστον κάθε δύο χρόνια από ανεξάρτητο όικο, στον οποίο ανατίθεται το εν λόγω έργο με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

Δραστηριότητα

Το 2020, τα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Επιτροπή Ελέγχου στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, συνοψίζονται ως εξής:

- Καθορισμός της στρατηγικής αμοιβών και αποζημιώσεων της Εταιρείας.
- Έγκριση των προγραμμάτων και των σχεδίων που αφορούν αμοιβές, παροχές και bonus.
- Εισήγηση προς το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με την αμοιβή και τις παροχές του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Επιπλέον, η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού εξέτασε και υπέβαλε στο Διοικητικό

Συμβούλιο εισηγήσεις, μεταξύ άλλων, για ζητήματα που σχετίζονται με τη μισθοδοσία των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και τις πολιτικές της εταιρείας σε θέματα αμοιβών.

Επίσης, η Επιτροπή υπέβαλε στο Διοικητικό Συμβούλιο την **Πολιτική Αποδοχών** σύμφωνα με το Άρθρο 110 του Νόμου 4548/2018, η οποία στη συνέχεια υποβλήθηκε και εγκρίθηκε από την Τακτική Συνέλευση των Μετόχων που έλαβε χώρα την 24η Ιουνίου 2020. Επίσης, εξέτασε την **Έκθεση Αποδοχών για τη χρήση 2019**, η οποία στη συνέχεια υποβλήθηκε προς διαβούλευση στην εν λόγω Τακτική Συνέλευση των Μετόχων σύμφωνα με το Άρθρο 112 του Νόμου 4548/2018.

Σημειώνεται ότι η Εταιρεία προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες προκειμένου η σύνθεση και η λειτουργία της Επιτροπής Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού να είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τον νόμο 4706/2020 για την Εταιρική Διακυβέρνηση ο οποίος περιλαμβάνει σχετικές με την Επιτροπή διατάξεις που τίθενται σε ισχύ από 17-7-2021.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΜΟΙΒΩΝ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ

ΟΝΟΜΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΛΟΣ ΤΗΝ 31/12/2020	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΠΕΡΙΟΔΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ
Eelco Blok	Πρόεδρος, Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος	•	7	7
Srinivasan Gopalan*	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	•	7	7
Kyra Orth	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	•	7	7

* Η θητεία του κ. Gopalan ολοκληρώθηκε στις 11/1/2021. Η θέση του στις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου καλύφθηκε από την κ. Dominique Leroy.



3.5 Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Συνοπτική περιγραφή

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (BoD Nomination Committee) συστάθηκε στις 12-06-2019 με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας με σκοπό τη διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής και διαφανούς διαδικασίας για την ανάδειξη υποψήφιων Ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Επιτροπή Ανάδειξης αποτελείται υποχρεωτικά από τουλάχιστον τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, εκ των οποίων τουλάχιστον δύο (2) είναι ανεξάρτητα. Στις 31 Δεκεμβρίου 2020, η Επιτροπή αποτελούσαν από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ενώ ο Πρόεδρος της ήταν επίσης ανεξάρτητος.

Κύριες Αρμοδιότητες

Στις κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Δ.Σ. σχετικά με την επιλογή Ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών, περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων:

- Ο καθορισμός κριτηρίων επιλογής των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, λαμβάνοντας υπόψη και την ανάγκη ποικιλομορφίας, περιλαμβανομένης της ισορροπίας μεταξύ των φύλων.
- Η περιοδική αξιολόγηση του μεγέθους και της σύνθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Η αξιολόγηση της υφιστάμενης ισορροπίας προσόντων, γνώσεων, ικανοτήτων και εμπειρίας και, με βάση αυτή την αξιολόγηση, η σαφής περιγραφή του ρόλου και των ικανοτήτων που απαιτούνται για την πλήρωση κενών θέσεων.
- Η διεκπεραίωση της διαδικασίας προσδιορισμού των υποψηφίων.
- Η υποβολή προτάσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο για την ανάδειξη των υποψήφιων μελών του με βάση τις εταιρικές διαδικασίες.

Η αποτελεσματικότητα της Επιτροπής αξιολογείται τουλάχιστον κάθε δύο χρόνια από ανεξάρτητο οίκο, στον οποίο ανατίθεται το εν λόγω έργο με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

Δραστηριότητα

Το 2020, τα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, συνοψίζονται ως εξής:

- Καθορισμός των κριτηρίων για την τοποθέτηση ενός Ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου ως μέλους της Επιτροπής Ελέγχου. Υποβολή πρότασης στο Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με υποψήφιο για τη θέση του Ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου και μέλους της Επιτροπής Ελέγχου, έπειτα από διαδικασία προεπιλογής βάσει προκαθορισμένων κριτηρίων καθώς και της αξιολόγησης που διενεργήθηκε από εξωτερικό σύμβουλο.
- Υποβολή πρότασης στο Διοικητικό Συμβούλιο

σχετικά με τον προσωρινό διορισμό ενός νέου Ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου και μέλους της Επιτροπής Ελέγχου, σύμφωνα με το Άρθρο 44 παρ. 1 του Ν. 4449/2017 και το Άρθρο 4 του Ν. 3016/2002.

- Καθορισμός των κριτηρίων για την τοποθέτηση ενός Ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ Α.Ε.

Σημειώνεται ότι η Εταιρεία προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες προκειμένου η σύνθεση και η λειτουργία της Επιτροπής Ανάδειξης να είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τον νόμο 4706/2020 για την Εταιρική Διακυβέρνηση ο οποίος περιλαμβάνει σχετικές με την Επιτροπή διατάξεις που τίθενται σε ισχύ από 17-7-2021.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΝΑΔΕΙΞΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ

ΟΝΟΜΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΛΟΣ ΤΗΝ 31/12/2020	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΠΕΡΙΟΔΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ
Eelco Blok	Πρόεδρος, Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος	•	6	6
Srinivasan Gopalan*	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	•	6	6
Kyra Orth	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	•	6	6

* Η θητεία του κ. Gopalan ολοκληρώθηκε στις 11/1/2021. Η θέση του στις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου καλύφθηκε από την κ. Dominique Leroy.

3.6 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Συνοπτική περιγραφή

Η κύρια αποστολή της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ είναι η υποστήριξη, ο έλεγχος και η παρακολούθηση της εφαρμογής των συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (CMS και RMS) και των θεμάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο Ομίλου.

Κύριες Αρμοδιότητες

Η Επιτροπή υποστηρίζει τον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.

Μεταξύ άλλων, η Επιτροπή:

- Προσδιορίζει τα θέματα στρατηγικής σημασίας σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση, την Κανονιστική Συμμόρφωση, τους Εταιρικούς Κινδύνους και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, παρακολουθώντας στενά τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.
- Παρακολουθεί και επανεξετάζει την εφαρμογή προγραμμάτων για την αποτελεσματική λειτουργία των Συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS), Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (RMS) και Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και για την ανάπτυξη του Σχεδίου Δράσης για Θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.
- Υποστηρίζει τις επιχειρησιακές μονάδες στην ανάλυση κινδύνων, εξασφαλίζοντας την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης σχετικά με την εφαρμογή 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/αναφορές στα αρμόδια εταιρικά όργανα σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.

Δραστηριότητα

Το 2020, τα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Επιτροπή Ελέγχου στο πλαίσιο των

αρμοδιοτήτων της, συνοψίζονται ως εξής:

- Έλεγχος των Τριμηνιαίων Αναφορών Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ και θετική αξιολόγησή τους αναφορικά με την πληρότητα, την ορθότητα και την ακρίβεια τόσο της Αναφοράς Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ όσο και του «Πίνακα Σημαντικότερων Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ» («OTE Group Top Risks Heat Map») της Αναφοράς Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ, προκειμένου να υποβληθούν, εν συνεχεία, στην
- Επιτροπή Ελέγχου και στο Διοικητικό Συμβούλιο. Η Επιτροπή ενημερώθηκε από τον Πρόεδρό της σχετικά με:
 - Υποθέσεις που πληρούσαν τα κριτήρια ουσιαστικότητας καθώς και τις σχετικές εκθέσεις διαχείρισης αυτών. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής όρισε τους διαχειριστές των

υποθέσεων (case managers), όπου κρίθηκε απαραίτητο.

- Νέες νομικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις και (την ανάγκη για) υιοθέτηση/τροποποίηση σχετικών εσωτερικών Πολιτικών/διαδικασιών και ενέκρινε την τροποποίηση Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- Έγκριση των Αποτελεσμάτων της Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης 2020, των Πλάνων Ενεργειών για τα Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων για το 2021 και του Εκπαιδευτικού Προγράμματος για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης για το 2021 προκειμένου να υποβληθούν: α) προς έγκριση στην Επιτροπή Ελέγχου ΟΤΕ και β) στα Διοικητικά Συμβούλια του ΟΤΕ και της COSMOTE προς ενημέρωσή τους.

ΜΕΛΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ, ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ & ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2020)

ΟΝΟΜΑ

ΙΔΙΟΤΗΤΑ

ΘΕΣΗ

Αριστόδημος Δημητριάδης

Exec. Dir. Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχ. Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ

Πρόεδρος

Ειρήνη Νικολαΐδη

Νομική Σύμβουλος - Chief Officer Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ

Μέλος

Χαράλαμπος Μαζαράκης

Chief Officer Χρηματοοικονομικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ

Μέλος

Έλενα Παπαδοπούλου

Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ

Μέλος

Κωνσταντίνος Βασιλόπουλος

Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ

Μέλος

Κωνσταντίνος Μέγας

Executive Director Επιχειρησιακής Ασφάλειας και Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ

Μέλος

Ντέπη Τζιμέα

Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

Μέλος

Φωτεινή Παπαθανασίου

Υπεύθυνη Ομίλου ΟΤΕ για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Μέλος

* Άλλα άτομα, των οποίων η παρουσία κρίνεται απαραίτητη ανάλογα με τα θέματα της ημερήσιας διάταξης, δύνανται να παρασταθούν στις συνεδριάσεις της Επιτροπής.



3.7 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η δομή διακυβέρνησης, μέσω της οποίας ενσωματώνονται τα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης στις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες, αποτυπώνεται στην Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ είναι αρμόδιο για τις επιδόσεις του Ομίλου σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και εκπροσωπεί τα συμφέροντά του σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας. Η επίβλεψη έχει ανατεθεί στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου ΟΤΕ. Οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου είναι αρμόδιες για την εφαρμογή των προτύπων, των απαιτήσεων και των στόχων εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου, σε τοπικό επίπεδο. Συνεργάζονται με την επιχειρησιακή μονάδα της Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ και συγκεκριμένα, με τη Διεύθυνση Sustainability & Corporate Responsibility Ομίλου ΟΤΕ. Η συνεργασία εντάσσεται στο πλαίσιο του Δικτύου Στελεχών Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ και του Ομίλου DT.

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 (νέα μονάδα) συντονίζει την εφαρμογή των κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων των εταιρειών, μέσα από την λειτουργία του τμήματος Εταιρικής Υπευθυνότητας & ESG.

Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ

Διοικητικό Συμβούλιο

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

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Επιβλέπει τη στατηγική και τη λειτουργία βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ

Διοικητικά Συμβούλια θυγατρικών ΟΤΕ

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

Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

- Εισηγείται πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, αναθέτει εργασίες, δράσεις στρατηγικής σημασίας κ.τ.λ.
- Συνεργάζεται με τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο, ζητώντας την καθοδήγηση και έγκρισή του όπου χρειάζεται
- Διαμορφώνει τη στρατηγική, τις πολιτικές και τις δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης
- Λειτουργεί ως κεντρικό σημείο επικοινωνίας μεταξύ των φορέων βιώσιμης ανάπτυξης και ως επίσημη εκπρόσωπος του Ομίλου σε οποιοδήποτε θέμα αφορά τη βιώσιμη ανάπτυξη

Διεύθυνση Sustainability & Corporate Responsibility Ομίλου ΟΤΕ

- Εφαρμόζει τη στρατηγική, την πολιτική βιώσιμης ανάπτυξης και υλοποιεί τα προγράμματα δράσεων βιώσιμης ανάπτυξης
- Προετοιμάζει τις αποφάσεις που πρόκειται να ληφθούν από τον Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ ή τα Διοικητικά Συμβούλια
- Διαμορφώνει δείκτες και παρακολουθεί την πρόοδο επίτευξης των στόχων
- Συντονίζει τη λειτουργία του Δικτύου Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ και υποστηρίζει το Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου DT

Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ*

- Διαχέει τη γνώση για θέματα βιώσιμης ανάπτυξης στο εσωτερικό του Ομίλου
- Διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των θυγατρικών

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

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, η οποία αποτελείται από περισσότερους από 50 εκπροσώπους από όλες τις επιχειρησιακές μονάδες, είναι αρμόδια για τη διαχείριση θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας. Επικεφαλής της ομάδας είναι ο Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

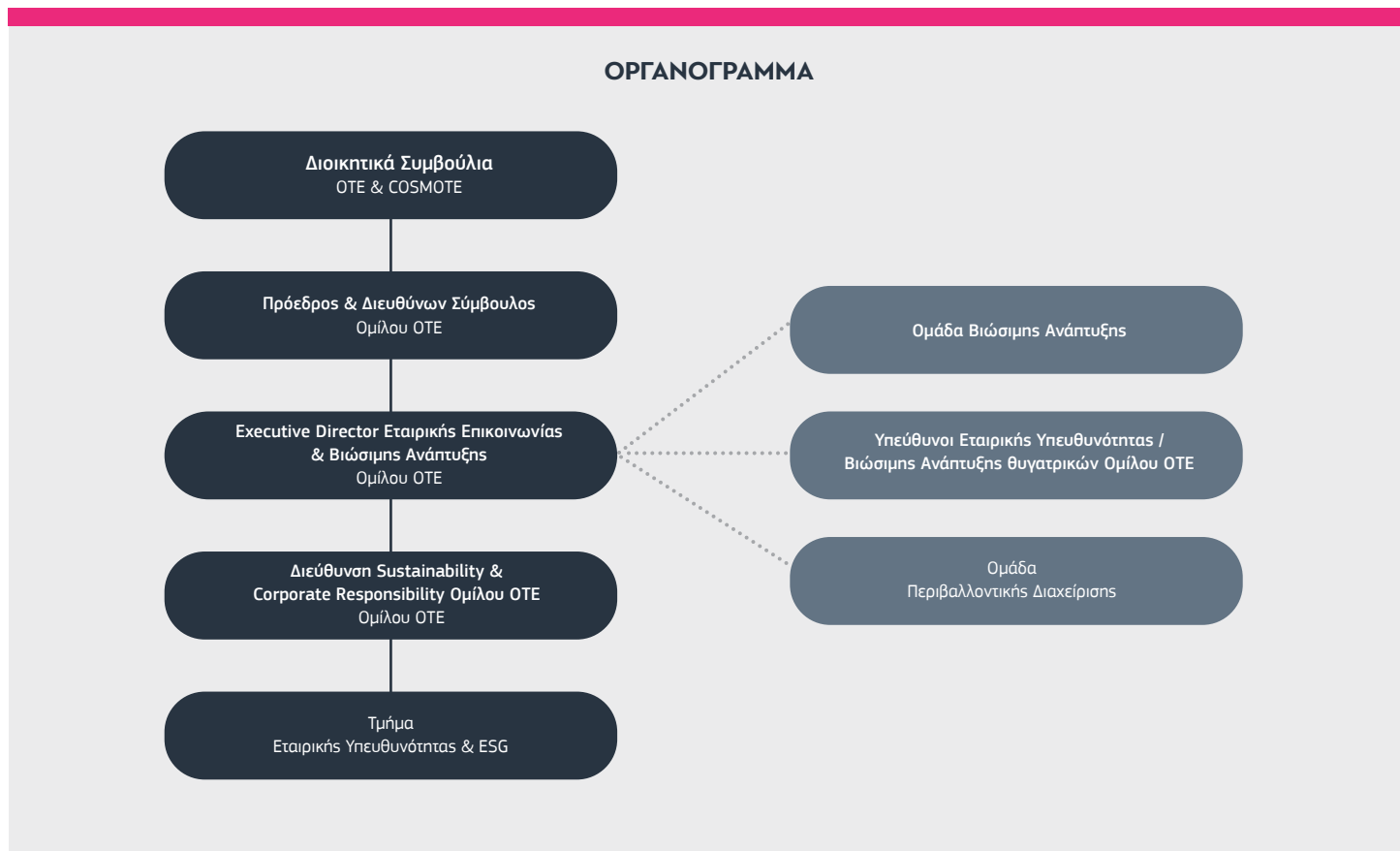
Στόχοι της Ομάδας:

- Η περαιτέρω διάδοση των αρχών και των δράσεων βιώσιμης ανάπτυξης στις διάφορες επιχειρησιακές μονάδες των εταιρειών.
- Η ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της κινητοποίησης των εργαζόμενων.
- Η συλλογή πληροφοριών για την απόδοση σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης.
- Η δημιουργία μιας κοινής εταιρικής κουλτούρας και η επίτευξη των εταιρικών στόχων βιώσιμης ανάπτυξης.

Οι Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης έχουν ενσωματωθεί στους στόχους αυτοαξιολόγησης και στους επιμέρους επιχειρησιακούς στόχους των μελών της Επιχειρησιακής Μονάδας της Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & 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 εργαζόμενων, όπως περιγράφεται στην ενότητα **Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων**.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ





ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος
Λ. Κηφισίας 99., 15124 Μαρούσι
www.cosmote.gr