



# **ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2007**



---

Προσωπικές σκέψεις  
των ανθρώπων μας, των  
συνεργατών μας, των πελατών  
μας. Τυχαίες στιγμές με  
αληθινούς ανθρώπους. Εσάς.  
Μπορούμε πάντα να  
κάνουμε περισσότερα για  
να ενσωματώσουμε την  
επιχειρηματική ηθική στην  
εταιρική μας κουλτούρα.  
Πιστεύουμε ότι η μεγαλύτερη  
συνεισφορά στην κοινωνία  
είναι όταν η Εταιρική μας  
Υπευθυνότητα υποστηρίζει την  
επιχειρηματική στρατηγική και  
είναι στενά συνδεδεμένη με  
τους δικούς σας στόχους.  
Αυτή η τριμερής σχέση  
δημιουργεί ενέργεια. Και η  
πηγή ενέργειας είστε εσείς.



# ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

Ο ετήσιος «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007», αποτελεί την τρίτη καταγραφή και επισκόπηση των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών μας δράσεων.

Ο ΟΤΕ, διαχρονικά, έχει συνδέσει την παρουσία του με την κοινωνική προσφορά, ενώ, κατά τα τρία τελευταία χρόνια, ενσωματώνει, σταδιακά, την πολιτική της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην επιχειρηματική του στρατηγική. Η πρωτοβουλία αυτή βασίζεται στην πεποίθηση ότι η βιωσιμότητα και η ανταγωνιστικότητα της εταιρίας εξαρτώνται τόσο από την προσφορά σύγχρονων και ποιοτικών υπηρεσιών, όσο και από την ικανοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Το Πρόγραμμα «Σχέση Ευθύνης», που αποτυπώνεται στον Απολογισμό, αποτελεί δέσμευση όχι μόνο για τους πελάτες και τους εργαζόμενους αλλά και για το σύνολο της κοινωνίας.

Ο Απολογισμός καλύπτει το σύνολο των δράσεων του έτους 2007 και οι βασικές ενότητές του, εκτός από την αρχική παρουσίαση του Ομίλου ΟΤΕ, αφορούν στην προσφορά του ΟΤΕ στην Αγορά, τους Εργαζόμενους, το Περιβάλλον και την Κοινωνία στην Ελλάδα. Ο Απολογισμός περιλαμβάνει επιπλέον, σε ξεχωριστή ενότητα, πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχουν αναπτύξει οι θυγατρικές εταιρίες του ΟΤΕ στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η επιλογή των θεμάτων που καλύπτονται στον Απολογισμό πραγματοποιείται με γνώμονα τις Κατευθυντήριες Γραμμές G3 της Διεθνούς Πρωτοβουλίας για την έκδοση Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών Απολογισμών (Global Reporting Initiative –GRI). Από το 2006, ο ΟΤΕ ξεκίνησε μια συστηματική προσπάθεια εναρμόνισης των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Ο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007», είναι εμπλουτισμένος με νέα και περισσότερα ποσοτικά στοιχεία, αναδεικνύοντας τη συνέχεια και εξέλιξη των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ΟΤΕ.

Για τις απόψεις και τα σχόλιά σας σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας μπορείτε να επισκεφθείτε την ηλεκτρονική μας διεύθυνση: <http://www.ote.gr> ή να επικοινωνήσετε με τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας ΟΤΕ – Γραφείο Τύπου, τηλ: +302106117434, -302106118033, fax: +302106115825, e-mail: [media-office@ote.gr](mailto:media-office@ote.gr)



**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ 2007**

Η καταγραφή και επισκόπηση των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων του ΟΤΕ στον ετήσιο «Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2007» πραγματοποιήθηκε με βάση τα διεθνή πρότυπα και συγκεκριμένα τις Κατευθυντήριες Αρχές G3 της Διεθνούς Πρωτοβουλίας για την έκδοση Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών Απολογισμών (Global Reporting Initiative - GRI).

Στον πίνακα (σελίδες: 108-113) απεικονίζονται, συνολικά, οι Δείκτες GRI (βάσει της παραγράφου 3.12 των G3 οδηγιών GRI Guidelines) και οι αντίστοιχες παραπομπές στις σελίδες του Απολογισμού, ή οι ιστοσελίδες, που παρέχουν τη σχετική πληροφόρηση.

Τέλος, η αξιολόγηση του «Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2007», από τον ΟΤΕ, με το επίπεδο B της κλίμακας G3 του GRI, επιβεβαιώθηκε με την επίσημη πιστοποίηση του Απολογισμού, από το GRI, όπου υποβλήθηκε σύμφωνα με τις προβλεπόμενες G3 οδηγίες.

**REPORT APPLICATION LEVELS**

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Mandatory</b>	Self Declared							
	Third Party Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured
<b>Optional</b>	GRI Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΟΤΕ</b>			
ΟΤΕ και Όμιλος	13	Νέο σύστημα αξιολόγησης	56
Όραμα – Αποστολή – Στρατηγική	17	Παροχές	58
Κώδικας Δεοντολογίας και επιχειρηματικής συμπεριφοράς	19	Εσωτερική επικοινωνία	59
		Ψυχαγωγία	60
<b>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ &amp; ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ</b>		<b>ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	
Σχέση Ευθύνης	25	Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής	67
Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	26	Προστασία φυσικών πόρων	69
Μελλοντικοί στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας	27	Περιβαλλοντικές επιπτώσεις λειτουργίας	
Ενδιαφερόμενα Μέρη	28	Διοικητικού Μεγάρου	71
		Δράσεις υποστήριξης	72
<b>ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ</b>		<b>ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	
Νέες τεχνολογίες & Ευρυζωνικότητα	35	Παιδιά – Ευπαθείς κοινωνικά ομάδες - Νέοι	76
Εξυπηρέτηση πελατών	37	Εταιρικός εθελοντισμός	78
Δίκτυο καταστημάτων	39	Πολιτιστική κληρονομιά & τοπική κοινωνία	79
Προγράμματα για ειδικές ομάδες	40		
Διαδικασία προμηθειών	42	<b>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ &amp; ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ</b>	
Ρυθμιστικά θέματα	43	Cosmote	84
Συμμετοχές σε ερευνητικά προγράμματα και συνέδρια	45	ΟΤΕNET	88
		ΟΤΕplus	89
		ΟΤΕAcademy	90
		Romtelecom	91
<b>ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ</b>			
Υγιεινή & ασφάλεια	53		
Ίσες ευκαιρίες	55		


Μαρούσι, 6 Ιουνίου 2008

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει, επί μισό αιώνα, συμβάλλει στη βελτίωση των κοινωνικών συνθηκών όπου και αν βρίσκεται, δηλαδή σε όλη την χώρα και στο πιο απομακρυσμένο σημείο της. Προσπαθούμε να γινόμαστε συνεχώς καλύτεροι σ' αυτό που κάνουμε και για να είναι πιο αποτελεσματική η προσπάθειά μας χρειάζεται τη σωστή στόχευση. Το 2007, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε προγράμματα που έχουν σκοπό την προστασία και βελτίωση του περιβάλλοντος και αυτή θα είναι η κατεύθυνση στο μέλλον. Έχει ξεκινήσει η συστηματική καταγραφή του οικολογικού αποτυπώματος του ΟΤΕ ώστε να δημιουργηθούν μετρήσιμοι δείκτες βάσει των οποίων θα χαράξει τη στρατηγική του.

Στην προσπάθεια αυτή μετέχουν όλοι όσοι απαρτίζουν τον ΟΤΕ. Παράδειγμα, η αντιμετώπιση των πυρκαγιών του καλοκαιριού του 2007. Σημαντικότερη από την οικονομική εισφορά των €6 εκατομμυρίων υπήρξε η αυθόρμητη κινητοποίηση των

εργαζομένων, σε όλα τα επίπεδα, που με αυτοθυσία και συχνά με κίνδυνο, αποκατάστησαν τα ζωτικά δίκτυα στις πληγείσες περιοχές.

Η προτεραιότητα που θα δώσει ο ΟΤΕ στο περιβάλλον δεν θα γίνει σε βάρος των άλλων δράσεών του στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.



**Παναγής Βουρλούμης**  
**Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου**  
**& Διευθύνων Σύμβουλος**



**O TE**



[www.otr.gr](http://www.otr.gr)

Είμαστε όντα με συνείδηση.  
Ας τη χρησιμοποιήσουμε!

# ΟΤΕ ΚΑΙ ΟΜΙΛΟΣ

## ΟΤΕ

Η εταιρία με την επωνυμία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ» («ΟΤΕ ΑΕ»), ιδρύθηκε με το Ν.Δ. 1049/1949 (Φ.Ε.Κ. Α 195/1949) ως Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου. Λειτουργεί από της ιδρύσεώς της με τη μορφή ανώνυμης εταιρίας και διέπεται από τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920. Η έδρα της βρίσκεται στο Δήμο Αμαρουσίου.

Ο ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρία τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα η οποία προσφέρει υπηρεσίες σε καταναλωτές, επιχειρήσεις και κρατικούς φορείς. Σε μια εποχή ταχύτατων αλλαγών στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, ο ΟΤΕ επενδύοντας, πρωτίστως, στην ανάπτυξη και διάδοση των ευρυζωνικών υπηρεσιών, καθοδηγεί τις εξελίξεις. Με τη συνδρομή των νέων τεχνολογιών, νέοι ορίζοντες ανοίγονται τόσο για την ισχυροποίηση του ΟΤΕ όσο και για τον ταχύτερο εκσυγχρονισμό της χώρας. Παράλληλα, ο ΟΤΕ προσφέρει μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών όπως ευρυζωνικές υπηρεσίες, σταθερή και κινητή τηλεφωνία, διαδικτυακή πρόσβαση, ISDN, δορυφορικές συνδέσεις, επικοινωνία δεδομένων υψηλών ταχυτήτων και υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών.

Ο ΟΤΕ είναι μία από τις πέντε μεγαλύτερες εταιρίες στο Χρηματιστήριο Αθηνών, σύμφωνα με την κεφαλαιοποίηση, ενώ οι μετοχές του διαπραγματεύονται στα διεθνή χρηματιστήρια της Νέας Υόρκης και του Λονδίνου. (31.12.2007)

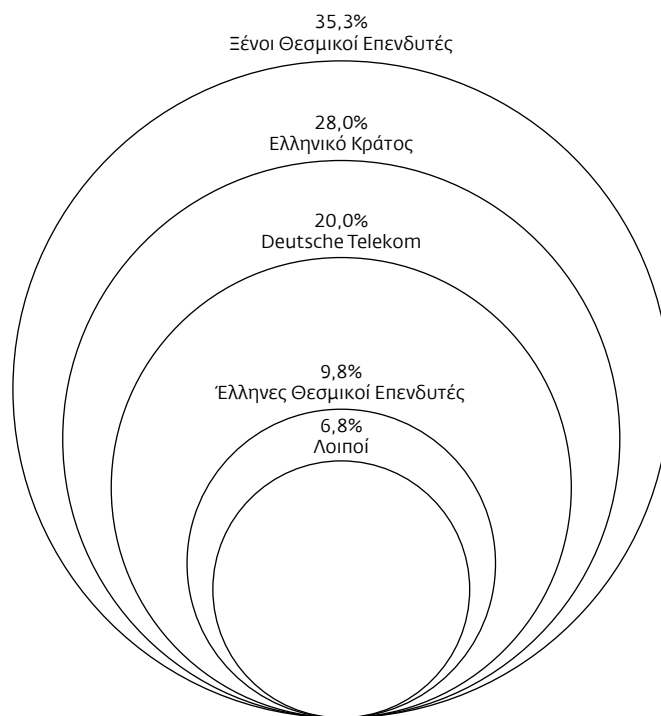
### Βασικά μεγέθη της ΟΤΕ ΑΕ (31.12.2007):

Αριθμός των εργαζομένων	11.348 εργαζόμενοι (τακτικό προσωπικό)
Κύκλος εργασιών	2.656, 9 εκατ. €
Συνολική κεφαλαιοποίηση	12,3 δις €
Τιμή μετοχής (31.12.2007)	25,20 €

### Ιδιοκτησιακό καθεστώς ΟΤΕ

Από το 1996 το Ελληνικό Δημόσιο έχει μειώσει, σταδιακά, τη μετοχική του συμμετοχή κατέχοντας το 28% των μετοχών του ΟΤΕ (15.05.08)

### Μετοχική Σύνθεση 15 Μαΐου 2008



**ΧΑΡΤΗΣ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ  
ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ**



**Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ**

Ο Όμιλος ΟΤΕ αποτελεί το μεγαλύτερο φορέα παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Εκτός από την Ελλάδα, ο Όμιλος ΟΤΕ αναπτύσσει δραστηριότητες στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, την Αλβανία, και την πΓΔΜ ενώ κατέχει ένα σημαντικό μερίδιο στο Σερβικό Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών.

Ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολεί περισσότερα από 30.000 άτομα, που διαθέτουν υψηλή τεχνογνωσία και πολύτιμη εμπειρία, σε 6 χώρες. Πέραν της μητρικής εταιρίας, ο Όμιλος περιλαμβάνει θυγατρικές εταιρίες, στις οποίες ασκεί έλεγχο με άμεσο ή έμμεσο τρόπο. Αναλυτικές πληροφορίες για τις συμμετοχές του ΟΤΕ, υπάρχουν στην ιστοσελίδα: [www.ote.gr/greek/investorrelations](http://www.ote.gr/greek/investorrelations), στην ενότητα Οικονομικά Αποτελέσματα.

**ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ**

	<b>2006</b> <b>(εκατ. ευρώ)</b>	<b>2007</b> <b>(εκατ. ευρώ)</b>
Συνολικά Έσοδα	5.891,3	6.319,8
Εγχώρια Τηλεφωνία	2.260,6	2.022,2
Διεθνής Τηλεφωνία	346,9	304,5
Κινητή τηλεφωνία	1.975,8	2.210,0
Άλλα	1.308,0	1.783,1
Σύνολο λειτουργικών δαπανών	4.803,0	5.272,9
Συνολικά κέρδη (περιλαμβάνονται μειονότητες)	730,8	773,0

**ΕΛΛΑΔΑ**

Σταθερή και κινητή τηλεφωνία  
 Συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας: 5.854.000  
 Συνδρομητές ADSL: 825.000  
 Συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας: 6.269.000

**ΡΟΥΜΑΝΙΑ**

Σταθερή και κινητή τηλεφωνία  
 Συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας: 3.035.000  
 Συνδρομητές ADSL: 360.000  
 Συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας: 3.616.000

**ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ**

Κινητή τηλεφωνία  
 Συνδρομητές: 3.873.000

**ΑΛΒΑΝΙΑ**

Κινητή τηλεφωνία  
 Συνδρομητές: 1.195.000

**π. Γ.Δ.Μ.**

Κινητή τηλεφωνία  
 Συνδρομητές: 593.000

**ΣΕΡΒΙΑ**

Σταθερή και κινητή τηλεφωνία  
 Ο ΟΤΕ κατέχει ποσοστό 20% στη Telekom Srbija

Από το 2006 ο Όμιλος ΟΤΕ εξαγόρασε τη Γερμανός ΑΒΕΕ, τη μεγαλύτερη αλυσίδα διανομής προϊόντων τεχνολογίας στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, με 769 καταστήματα.

**ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ**

Ο ΟΤΕ προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μέσω της COSMOTE, η οποία ξεκίνησε την εμπορική λειτουργία της τον Απρίλιο του 1998. Η COSMOTE και η θυγατρική της ΓΕΡΜΑΝΟΣ, κατέχουν σήμερα την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά, παρέχοντας προηγμένες και ταυτόχρονα φιλικές υπηρεσίες κινητής επικοινωνίας. Επιπλέον, η COSMOTE έχει επεκταθεί, με θυγατρικές, σε χώρες της Ν.Α. Ευρώπης όπου η αγορά της κινητής τηλεφωνίας παρουσιάζει ταχύτατη ανάπτυξη. Οι θυγατρικές εταιρίες της COSMOTE στο εξωτερικό είναι: AMC (Αλβανία), Cosmofon (πΓΔΜ), Globul (Βουλγαρία) και COSMOTE (Ρουμανία).

<b>31/12/2007</b>	<b>Πωλήσεις 2007 (εκατ. ευρώ)</b>	<b>Εργαζόμενοι</b>
Cosmote (Ελλάδα)	1.735,9	2.185
AMC (Αλβανία)	176,2	516
Cosmofon (πΓΔΜ)	62,2	357
Globul (Βουλγαρία)	412,1	1.226
Cosmote (Ρουμανία)	155,6	995
Γερμανός	992,6	3.110

Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις στον Όμιλο κατά τη διάρκεια του έτους 2007:

- **Αύξηση του ποσοστού συμμετοχής του ΟΤΕ στην Cosmote από 67% σε 90,72% (31.12.2007)**
- **Αύξηση του ποσοστού συμμετοχής του ΟΤΕ στην ΟΤΕΝΕΤ στο 100% (31.12.2007) και έναρξη διαδικασιών απορρόφησης**
- **Απόσχιση του κλάδου των Διεθνών Εγκαταστάσεων και Διεθνών Καλωδιακών Υποδομών της ΟΤΕ Α.Ε. και των αδειών χρήσης του συστήματος INTEC-ICT και εισφορά αυτού στην ΟΤΕ Διεθνείς Λύσεις Α.Ε. (ΟΤΕGlobe)**
- **Αύξηση του ποσοστού συμμετοχής του ΟΤΕ στην ΟΤΕ PLUS σε 100%**
- **Πώληση του 100% της INFOTE (19.12.2007) στις εταιρίες Rhone Capital LLC και Zarkona Trading Limited**



# ΟΡΑΜΑ- ΑΠΟΣΤΟΛΗ- ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

## Όραμα

Να προσφέρουμε ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου έτσι ώστε να αποτελούμε την πρώτη επιλογή των πελατών στην Ελλάδα και τη Ν.Α. Ευρώπη.

## Αποστολή

- Να εξασφαλίσουμε την κερδοφόρα και βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου στη σύγχρονη ανταγωνιστική αγορά.
- Να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες των πελατών με υπηρεσίες υψηλής ποιότητας που βασίζονται σε καινοτόμες τεχνολογίες.
- Να μεγιστοποιήσουμε την αξία του ανθρώπινου δυναμικού αναπτύσσοντας, περαιτέρω, τις δυνατότητες και τις δεξιότητες των στελεχών μας, σε όλα τα επίπεδα και να βελτιστοποιήσουμε τη δομή και λειτουργικότητα της εταιρίας.
- Να ενεργούμε με γνώμονα την εταιρική υπευθυνότητα έτσι ώστε η παρουσία και η δράση μας να προσθέτουν αξία στις αγορές, όπου δραστηριοποιούμαστε.

## Σύγχρονη τηλεπικοινωνιακή αγορά - Ευκαιρίες και προκλήσεις

Τα επόμενα χρόνια θα είναι μια περίοδος στρατηγικών επαναπροσδιορισμών για την αγορά των τηλεπικοινωνιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα. Σε αυτό το περιβάλλον, σημαντικό ρόλο κατέχουν παράγοντες όπως το ρυθμιστικό πλαίσιο, οι νέες τεχνολογίες σταθερών επικοινωνιών, τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας 3ης γενιάς, οι ανάγκες της αγοράς για ευρυζωνικές υπηρεσίες και η εξέλιξη των IP τεχνολογιών.

Με προσεκτικά μελετημένες κινήσεις και επενδύσεις, οι στόχοι του ΟΤΕ συγκλίνουν στη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του και στην προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών, που αποτελούν λύσεις και εργαλεία στις επαγγελματικές δραστηριότητες και την καθημερινή ζωή των πελατών.

## Επιχειρηματική στρατηγική

Λαμβάνοντας υπόψη τις παραμέτρους που διαμορφώνουν το σύγχρονο τηλεπικοινωνιακό τοπίο, οι βασικές στρατηγικές προτεραιότητες του ΟΤΕ εστιάζονται :

- Στην αναβάθμιση και τον εμπλουτισμό των προϊόντων και υπηρεσιών του με έμφαση στην ευρυζωνικότητα
- Στη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών
- Στη βελτιστοποίηση όλων των εταιρικών διαδικασιών
- Στην αξιοποίηση των συνεργιών μεταξύ των θυγατρικών και της μητρικής εταιρίας
- Στην περαιτέρω ανάπτυξη των ενεργειών εταιρικής υπευθυνότητας που συμβαδίζουν με τους στρατηγικούς επιχειρηματικούς στόχους και πιστοποίηση από τη Διεθνή Πρωτοβουλία για την έκδοση Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών Απολογισμών (Global Reporting Initiative – GRI)

## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥ

«Εταιρική Διακυβέρνηση είναι το σύστημα με το οποίο διευθύνονται και ελέγχονται οι επιχειρήσεις. Η δομή της εταιρικής διακυβέρνησης καθορίζει την κατανομή των δικαιωμάτων και των ευθυνών μεταξύ των διαφόρων συμμετεχόντων σε μια επιχείρηση, όπως το διοικητικό συμβούλιο, οι διευθυντές, οι μέτοχοι και άλλοι Κοινωνικοί Εταίροι και αναλύει, λεπτομερώς, τους κανόνες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων επί εταιρικών θεμάτων. Με τον τρόπο αυτό, εξασφαλίζει επίσης τη δομή, μέσω της οποίας, καθορίζονται οι στόχοι της εταιρίας και τα μέσα επίτευξης και ελέγχου της αποτελεσματικότητας αυτών των στόχων»

(Πηγή : Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη (ΟΟΣΑ, 1999)

Όργανα Διοίκησης της εταιρίας είναι το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) και ο Διευθύνων Σύμβουλος ενώ η Γενική Συνέλευση των μετόχων είναι το ανώτατο όργανο και δύναται να αποφασίζει για κάθε υπόθεση που αφορά στην εταιρία, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στο Καταστατικό. Οι μέτοχοι δικαιούνται με αίτησή τους να ζητήσουν είτε τη σύγκληση γενικής συνέλευσης, είτε την προσθήκη θεμάτων στην ήδη συγκληθείσα σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ν.2190/1920.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, αποτελείται από εννέα (9) ή έντεκα (11) μέλη, τα οποία μπορεί να είναι ή να μην είναι μέτοχοι της εταιρίας. Τα μέλη του Δ.Σ., για τα οποία δεν προβλέπονται ειδικά προσόντα, θέτουν υποψηφιότητα και εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση για τρία (3) χρόνια, ενώ ανανεώνονται κατά το 1/3, ανά έτος. Διακρίνονται σε εκτελεστικά και μη εκτελεστικά εκ των οποίων, τουλάχιστον τα δύο (2), είναι ανεξάρτητα μέλη. Κάθε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου ευθύνεται, έναντι της εταιρίας, κατά τη διοίκηση και διαχείριση των εταιρικών υποθέσεων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ν.2190/1920. Η αποζημίωση των μελών του Δ.Σ. καθορίζεται από την Τακτική Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Απαλλαγή των μελών του Δ.Σ. από την ευθύνη για τις διαχειριστικές τους πράξεις την προηγούμενη χρονιά, με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της εταιρίας, προστάται όλων των υπηρεσιών της, διευθύνει το έργο τους, παίρνει τις αναγκαίες αποφάσεις μέσα στα πλαίσια των διατάξεων, που διέπουν τη λειτουργία της εταιρίας, των εγκεκριμένων προγραμμάτων και προϋπολογισμών. Ο πρόεδρος του Δ.Σ. έχει και την ιδιότητα του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Ο ΟΤΕ έχει συστήσει Επιτροπή Ελέγχου (Ε.Ε.), ως Διάρκη Επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρίας, στο πλαίσιο των επιταγών της νομοθεσίας των Η.Π.Α. και των σχετικών κανονιστικών αποφάσεων (Sarbanes –Oxley Act και συναφείς Κανονισμοί), σχετικά με τις εταιρίες των οποίων οι μετοχές βρίσκονται σε διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο Αξιών της Νέας Υόρκης (NYSE). Πρωταρχικός σκοπός της Ε.Ε. είναι η παροχή κάθε βοήθειας προς το Δ.Σ. της εταιρίας, κατά την ενάσκηση των εποπτικών αρμοδιοτήτων του και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του έναντι των μετόχων, της επενδυτικής κοινότητας και τρίτων, ιδιαιτέρως όσον αφορά στη διαδικασία υποβολής οικονομικών αναφορών και στην επάρκεια και λειτουργία των διαδικασιών και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου. Αποτελείται από τρία (3) ανεξάρτητα και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. της εταιρίας, κατά την έννοια του άρθρου 4 του Ν. 3016/2002 'για την εταιρική διακυβέρνηση και άλλες διατάξεις' (ΦΕΚ Α' 110/2002) και σύμφωνα με το σχετικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο των ΗΠΑ. Τα μέλη της Ε.Ε. διορίζονται και παύονται, ελεύθερα, από το Δ.Σ. της εταιρίας που επιλέγει επίσης και τον Πρόεδρο μεταξύ των μελών της, για αρχική θητεία δύο (2) ετών.

Σύμφωνα με το άρθρο 14 του Καταστατικού, απαγορεύεται στα μέλη του Δ.Σ. και τους συγγενείς αυτών μέχρι δευτέρου βαθμού, στους Γενικούς Διευθυντές και τους συγγενείς αυτών μέχρι δευτέρου

βαθμού, καθώς και στο προσωπικό της εταιρίας να ενεργούν κατά περίπτωση ή κατ' επάγγελμα, χωρίς την άδεια της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων της εταιρίας, για δικό τους λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτων, εμπορικές πράξεις συναφείς με τους σκοπούς της εταιρίας ή να είναι μέλη Διοικητικού Συμβουλίου, Διευθυντικά Στελέχη, υπάλληλοι ή αντιπρόσωποι εταιριών που έχουν συναφείς σκοπούς με αυτούς που επιδιώκει η εταιρία, καθώς και να μετέχουν, ως ομόρρυθμοι εταίροι, ή να κατέχουν σημαντική συμμετοχή στο κεφάλαιο εταιρίας άλλης μορφής, που έχει συναφείς σκοπούς. Οι παραπάνω απαγορεύσεις δεν αφορούν τη συμμετοχή στις συνδεδεμένες με αυτήν εταιρίες.

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 9 του Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς, οι εργαζόμενοι και τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πρέπει να αποφεύγουν κάθε πράξη, η οποία μπορεί να επιφέρει σύγκρουση των προσωπικών τους συμφερόντων (ή κάποιων από τα μέλη των οικογενειών τους), με αυτών του ΟΤΕ. Οι εργαζόμενοι και τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου δεν επιτρέπεται να έχουν στην κατοχή τους ή να διατηρούν, άμεσα ή έμμεσα, σημαντικό οικονομικό συμφέρον (όπως προσδιορίζεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας κάθε φορά) σε προμηθευτή, πελάτη, ανταγωνιστή ή άλλη εταιρία, εάν αυτό μπορεί να επηρεάσει τις επιχειρησιακές τους αποφάσεις. Οι εργαζόμενοι και τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου δεν πρέπει να δεχθούν, ή να επιτρέψουν σε μέλος της οικογένειάς τους να δεχθεί χρήματα, δώρα, δάνεια, ψυχαγωγία ή ευνοϊκή μεταχείριση από οποιονδήποτε συνεργάζεται επιχειρησιακά ή ανταγωνίζεται τον ΟΤΕ».

# ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς, ο οποίος εγκρίθηκε το 2006, θέτει ένα πλαίσιο κανόνων και ρυθμίσεων για την εύρυθμη λειτουργία της εταιρίας και την απρόσκοπτη εκτέλεση των καθηκόντων των εργαζομένων της. Αποτελεί περίληψη των αρχών του ΟΤΕ και συνοπτική πηγή καθοδήγησης της επιχειρησιακής συμπεριφοράς. Όλοι οι εργαζόμενοι στον ΟΤΕ, οφείλουν να γνωρίζουν και να τηρούν, αυστηρά, τον Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς, ο οποίος οριοθετεί την ενάσκηση των νόμιμων υπηρεσιακών καθηκόντων τους, αποκλείοντας κάθε είδους εξωθεσμικές παρεμβάσεις. Ο ΟΤΕ, δεσμεύεται στην επίτευξη υψηλών προτύπων επιχειρησιακής συμπεριφοράς και λειτουργεί διαπραγματευόμενος, δίκαια και με ειλικρίνεια, με τους εκπροσώπους των εργαζομένων του, τους μετόχους, τους πελάτες, τους προμηθευτές, τους ανταγωνιστές, τους εκπροσώπους των κυβερνήσεων, τις Αρχές και τους πολίτες των χωρών που δραστηριοποιείται.

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥ

Με τελικό στόχο τη δημιουργία κουλτούρας και συνθηκών λειτουργίας, που να συνεισφέρουν στη θωράκιση της εταιρίας κατά της απάτης και βάσει των διατάξεων της νομοθεσίας Sarbanes-Oxley, ο ΟΤΕ αναπτύσσει ένα επαρκές σύστημα εσωτερικών σημείων ελέγχου, ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων.

Μεταξύ των υποχρεώσεων του είναι η ύπαρξη συγκεκριμένων σημείων ελέγχου και διαδικασιών, με στόχο την πρόληψη της απάτης ή τον έγκαιρο εντοπισμό σχετικών περιπτώσεων. Παραδείγματα τέτοιων διαδικασιών είναι η θέσπιση και εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς, η εύρυθμη λειτουργία της Επιτροπής Ελέγχου, του Διοικητικού Συμβουλίου και της εποπτευόμενης από αυτή Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και η λειτουργία οργάνων που μπορούν

δράσουν προληπτικά (π.χ. Συμβούλια Προμηθειών) ή κατασταλτικά (π.χ. Πειθαρχικά Συμβούλια) επί θεμάτων απάτης. Επίσης, εξετάζεται και ο ξεκάθαρος καθορισμός των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων κάθε υπηρεσιακού οργάνου, ενώ παράλληλα, έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν δικλείδες ασφαλείας που διασφαλίζουν την πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της εταιρίας.

Τέλος, σε πλήρη εναρμόνιση με τις διεθνείς πρακτικές, έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται πολιτική διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών (whistle blowing policy), η οποία έχει τόσο αποτρεπτικό όσο και ανιχνευτικό ρόλο ως προς την απάτη.

Βάσει θεσμοθετημένων πολιτικών και διαδικασιών, επιτρέπεται στο προσωπικό της εκδότριας εταιρίας (ΟΤΕ) και σε τρίτους να υποβάλλουν καταγγελίες και να εκφράζουν ανησυχίες και παράπονα που άπτονται λογιστικών θεμάτων (Accounting Matters), νομικών θεμάτων καθώς και πράξεις αντιποίνων. Αρμόδια για τη διαχείριση των παραπόνων και καταγγελιών είναι η Επιτροπή Ελέγχου, η οποία εντέλλεται και την περαιτέρω διερεύνησή τους από τα αρμόδια όργανα της εταιρίας.

Οι καταγγελίες και τα παράπονα μπορούν να υποβάλλονται και ανώνυμα και η αντιμετώπισή τους είναι εμπιστευτική. Η Επιτροπή Ελέγχου δεν προβαίνει σε καμία ενέργεια και δεν επιτρέπει καμία ενέργεια, που να αποσκοπεί στην αποκάλυψη της ταυτότητας του καταγγέλλοντος, τόσο στη Διοίκηση όσο και σε κάθε άλλο υπηρεσιακό όργανο.

Σε περίπτωση που μία τέτοια αποκάλυψη επιβληθεί κατά τα ανωτέρω, η Επιτροπή Ελέγχου λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα, ώστε η ταυτότητα του καταγγέλλοντος προσώπου να γνωστοποιηθεί σε όσο το δυνατόν λιγότερα πρόσωπα και μεριμνά ώστε το πρόσωπο αυτό να προστατευθεί από τυχόν πράξεις αντιποίνων.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ, στην ενότητα των επενδυτικών σχέσεων: <http://www.ote.gr/greek/investorrelations>

Η παρουσίαση των δράσεων και πρωτοβουμιών του ΟΤΕ  
στα θέματα κοινωνικής ευθύνης απαιτεί πολύ κόπο,  
επικοινωνιακή προεργασία και συνεργασία από όλα τα μέλη  
της ομάδας

**ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ  
ΚΑΙ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ  
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ**



Άμεση επιμέριση είναι να  
μπορώ να μαθαίνω τι  
συμβαίνει στην άλλη άκρη της γης.

Ερείς είραβτε και βυνάδελλφοι και γείτονες και δαύκαλοι  
και στελέχη και εργαζόμενοι και παιδιά και γονείς και  
εγγόνια. Ερείς είραβτε τα βυετήρατα, οι διαδικασίες, οι  
αποφάσεις, οι πράξεις, τα αποτελέσματα... Οι δικές μας  
καθημερινές πράξεις, μία-μία ξεχωριστά και όλες μαζί  
κάνουν, όχι θα κάνουν τη διαφορά.



# ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ...

Η προσήλωση στις αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί για τον ΟΤΕ στρατηγική προτεραιότητα. Μέσω του προγράμματος «Σχέση ευθύνης», ο ΟΤΕ λειτουργεί, οργανωμένα και συστηματικά ως «υπεύθυνος πολίτης», εμπλουτίζοντας και αναπροσαρμόζοντας τις πρακτικές του με βάση τα διεθνή πρότυπα, τόσο στον επιχειρηματικό σχεδιασμό του όσο και στον καθημερινό τρόπο λειτουργίας της εταιρίας.

Για το έτος 2007, οι προτεραιότητες του ΟΤΕ για την Εταιρική Υπευθυνότητα βασίστηκαν στο πρόγραμμα «Σχέση Ευθύνης» και εστιάστηκαν στους παρακάτω άξονες:

- την αγορά, όπου το ενδιαφέρον επικεντρώθηκε στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος και την αξιοποίηση των τεχνολογικών δυνατοτήτων και υποδομών της εταιρίας για την ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, σχεδιασμένων με "υπευθυνότητα", προς όφελος των καταναλωτών, των επιχειρήσεων αλλά και της ευρύτερης οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης
- τους εργαζόμενους, με στόχο τη διαρκή υποστήριξη της εξέλιξης και καταξίωσης των εργαζομένων, με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα
- το περιβάλλον, με την έναρξη των προσπάθειών για την καταγραφή του «οικολογικού αποτυπώματος» και τη διεύρυνση της εφαρμογής πολιτικών φιλικών προς το περιβάλλον
- τους κοινωνικούς εταίρους μέσα από την ανάπτυξη και εξέλιξη σχέσεων συνεργασίας και υποστήριξης

Ο ΟΤΕ αποτελεί μια από τις πρώτες ελληνικές εταιρίες οι προσπάθειες της οποίας για σταδιακή εναρμόνιση της καταγραφής των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα (και συγκεκριμένα τις κατευθυντήριες αρχές του GRI, οι οποίες το 2006 έφτασαν στο τρίτο στάδιο της εξέλιξής τους, τις λεγόμενες αρχές «G3») πιστοποιήθηκαν με τη διάκριση C, στην κλίμακα «G3» των κατευθυντήριων αρχών του GRI, για τον «Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ΟΤΕ 2006».

Με αφορμή την επιτυχή εναρμόνιση με τις αρχές «G3», η Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας του ΟΤΕ σχολίασε: «Στον ΟΤΕ, η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο του επιχειρησιακού σχεδίου του. Η Διοίκηση του ΟΤΕ αναγνωρίζει τη σημασία των διεθνών προτύπων εταιρικής υπευθυνότητας και την ανάγκη εφαρμογής τους στον ετήσιο απολογισμό δράσης της, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στις αρχές του διαλόγου, της διαφάνειας και της υπευθυνότητας. Η πιστοποίηση του «Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ΟΤΕ 2006», με βάση τις αρχές "G3", σηματοδοτεί τη δέσμευση όλης της εταιρίας να συστηματικοποιήσουμε τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας, στοχεύοντας στη δημιουργία ενός ευέλικτου και δυναμικού οργανισμού που ανταποκρίνεται στα νέα δεδομένα του ολοένα και αυξανόμενου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος.»

## ΔΑΠΑΝΕΣ ΟΤΕ ΓΙΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Χορηγίες - Δωρεές	1.172.740,00€
Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ	200.000,00€
Τηλεμαραθώνιοι	345.950,00€
Τεχνική Υποδομή	592.576,00€
ΟΤΕ Broadband Roadshow	890.825,00€
Χορωδία	250.000,00€
(Αθήνα – Θεσσαλονίκη)	
Παραθεριστικά Κέντρα εργαζομένων	2.185.000,00€
Χριστουγεννιάτικη προσφορά	220.000,00€
Πυρκαγιές	2.200.000,00€
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>8.057.091,00€</b>

#### **ΟΜΑΔΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ**

Με πρωτοβουλία της Διοίκησης και στο πλαίσιο των συντονισμένων προσπάθειών για τη δυναμική ένταξη και ενσωμάτωση της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον επιχειρηματικό σχεδιασμό και την απόδοση της εταιρίας, δημιουργήθηκε το 2006, η ενδοεταιρική Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία αποτελείται από εκπροσώπους όλων των Γενικών Διευθύνσεων του ΟΤΕ. Η Ομάδα προχώρησε, με την καθοδήγηση και το συντονισμό της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας, στη συλλογή και οργάνωση του υλικού για το σχεδιασμό και τη σύνταξη του ετήσιου «Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007».

Με τακτικές ενδοεταιρικές συναντήσεις και την ενθάρρυνση της συμμετοχής των μελών της Ομάδας σε ημερίδες και συνέδρια, ο ΟΤΕ επενδύει στη διεύρυνση και αξιοποίηση της γνώσης και της εμπειρίας αλλά και στην εδραίωση της Ομάδας, ως φορέα διάδοσης και ανάπτυξης των βασικών αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας σε ολόκληρη την εταιρία.

Με τη συμμετοχή του ΟΤΕ στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο στο Global Reporting Initiative, διασφαλίζεται η συνεχής και πολύπλευρη πληροφόρηση γύρω από τις εξελίξεις που αφορούν σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας.

Τέλος, με στόχο την ανάπτυξη διαλόγου και την ανταλλαγή απόψεων αναφορικά με θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ο ΟΤΕ συμμετείχε:

- Στο 2ο CSR Forum Κοινωνικής Υπευθυνότητας με τίτλο «Βιώσιμη Ανάπτυξη & Απολογισμοί Κοινωνικής Υπευθυνότητας»
- Στην έκθεση Καλών Πρακτικών του Δικτύου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (με 3 πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας)
- Στο European Marketplace on Corporate Social Responsibility (με 2 πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας)

Περισσότερες πληροφορίες για τις πρωτοβουλίες και τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζει ο ΟΤΕ την Εταιρική Υπευθυνότητα καθώς και Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας προηγούμενων ετών, υπάρχουν στη σχετική ιστοσελίδα του ΟΤΕ: [www.ote.gr](http://www.ote.gr), στην ενότητα Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

#### **ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΤΕ**

Η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας λειτουργεί υποστηρικτικά προς τους επιχειρηματικούς στόχους και έχει ενσωματωθεί στο τριετές επιχειρησιακό σχέδιο στρατηγικής του ΟΤΕ.

Η ενημέρωση της Διοίκησης του ΟΤΕ για τις δράσεις και πρωτοβουλίες σχετικές με την «Εταιρική Υπευθυνότητα» επιτυγχάνεται μέσω:

- Της αναφοράς για την πρόοδο των δράσεων, προς το Συμβούλιο Διεύθυνσης (σε επίπεδο Γενικών Διευθυντών ΟΤΕ), από την «Επικεφαλή Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ», Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας, η οποία, οργανωτικά υπάγεται απευθείας στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο
- Της ετήσιας παρουσίασης των δράσεων προς το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο
- Της διανομής του «Ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας» στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και τους μετόχους της εταιρίας στην Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση

### ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Η Εταιρική Υπευθυνότητα (ΕΥ) αποτελεί προτεραιότητα για τον ΟΤΕ και αυτό υπογραμμίζεται από το γεγονός ότι έχει ενταχθεί στο τριετές επιχειρησιακό πλάνο της εταιρίας. Διατηρώντας και επεκτείνοντας τη «Σχέση Ευθύνης» με την Αγορά, τους Εργαζόμενους της εταιρίας, το Περιβάλλον και την Κοινωνία, οι επιμέρους μελλοντικοί στόχοι είναι οι εξής:

#### ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ
Συνέχιση των προσπαθειών για γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος.	Εκπαίδευση των εργαζομένων και ειδικότερα της ενδο-εταιρικής ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας σε θέμα Ε.Υ, ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ίσων ευκαιριών.	Αναλυτική καταγραφή του "οικολογικού αποτυπώματος" του Διοικητικού Μεγάρου ΟΤΕ.	Διεύρυνση της συνεργασίας και ενδυνάμωση των σχέσεων με τις τοπικές κοινωνίες.
Συνεργασία με Εθνικούς και Διεθνείς φορείς σχετικά με το θέμα της ασφαλούς πλοήγησης στο διαδίκτυο και υιοθέτηση δράσεων που διασφαλίζουν την ασφαλή πλοήγηση.	Περαιτέρω ανάπτυξη του ενδοδικτύου (intranet).	Επέκταση της εγκατάστασης ανεμογεννητριών και φωτοβολταϊκών συστημάτων.	Εμπλουτισμός και περαιτέρω ανάπτυξη τις ιστοσελίδας του ΟΤΕ για την "Εταιρική Υπευθυνότητα", με στόχο την ενημέρωση της κοινωνίας.
Εφαρμογή της νέας διαδικασίας προμηθειών.	Αναλυτικότερη ενημέρωση της Διοίκησης του ΟΤΕ για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	Αντικατάσταση κλιματιστικών και τοποθέτηση VRV συστημάτων που εξασφαλίζουν αυτονομία ψύξης και θέρμανσης, ανά χώρο, στο Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ και τις υπόλοιπες Περιφέρειες, πανελλαδικά.	
Περαιτέρω ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών για ειδικές ομάδες με γνώμονα την υπευθυνότητα.	Επέκταση του προγράμματος εθελοντικής αιμοδοσίας στο ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου ΟΤΕ.	Εγκατάσταση στα κτίρια του ΟΤΕ, του συστήματος «Building Management System» με στόχο τη μείωση της χρήσης τεχνητού φωτισμού και τη συνακόλουθη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.	
		Σχεδιασμός και ανάπτυξη Συστημάτων Ολοκληρωμένης Διαχείρισης (ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 Διαχείριση Ποιότητας, ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004 Περιβαλλοντική Διαχείριση & ΕΛΟΤ 1801: 2007 Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία) σε υπηρεσιακές λειτουργίες του ΟΤΕ.	

#### ΛΟΙΠΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

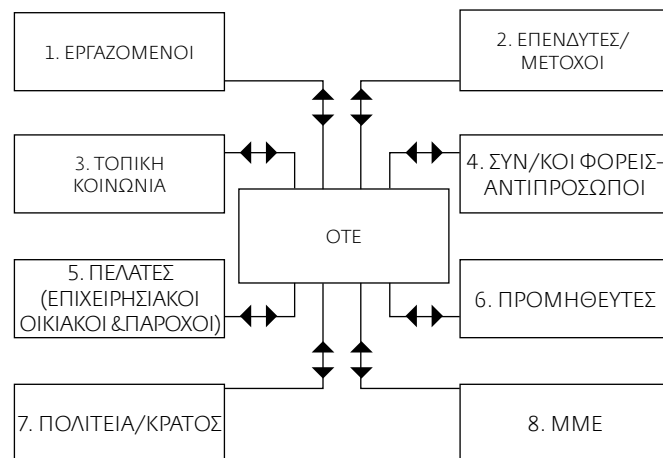
- Ενίσχυση της σύνδεσης στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας με το επιχειρησιακό σχέδιο του ΟΤΕ
- Υιοθέτηση τρόπων/μεθόδων διευκόλυνσης των ενδιαφερομένων μερών για την ανάπτυξη διαλόγου για την Εταιρική Υπευθυνότητα του ΟΤΕ

# ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Ο διάλογος με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη συνιστά στρατηγική επιλογή για τον ΟΤΕ καθώς αποτελεί το βήμα για τη δημιουργική αξιοποίηση των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας και συμβάλλει, μέσα από την ανάπτυξη κλίματος συνεργασίας και εμπιστοσύνης, στη βελτιστοποίηση της απόδοσης.

Η επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών διαμορφώνεται μέσα από την αξιολόγηση του τηλεπικοινωνιακού περιβάλλοντος και των παραμέτρων που το προσδιορίζουν κάθε φορά. Ο ΟΤΕ με ευελιξία αναπροσαρμόζει τις πρακτικές του και υιοθετεί μηχανισμούς συστηματικών ή ad hoc επαφών, εμπλουτίζοντας τον κατάλογο των επαφών του, ανάλογα με τα εκάστοτε δεδομένα και την επικαιρότητα. Ακολουθεί συνοπτική παρουσίαση των σημαντικότερων θεμάτων που αναδείχτηκαν από την επικοινωνία του ΟΤΕ με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ



1. Ίσες ευκαιρίες / παροχές / εκπαίδευση και ανάπτυξη
2. Αξία για τους μετόχους / συναντήσεις και τηλεδιασκέψεις με την επενδυτική ενότητα
3. Πολιτισμός / περιβάλλον/ εκπαίδευση και ανάπτυξη / αιμοδοσία
4. Συλλογικές συμβάσεις εργασίας / συναντήσεις με Διοίκηση
5. Πρωτοποριακά και ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες / βαρόμετρο πελατών
6. Διαδικασίες που προωθούν τη διαφάνεια/ νέος κανονισμός προμηθειών
7. Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις (εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο)
8. Ανοικτή επικοινωνία με Γραφείο Τύπου / συναντήσεις

## Εργαζόμενοι

Η διεύρυνση και η εξέλιξη των καναλιών επικοινωνίας, (ενδοδίκτυο, εταιρικό περιοδικό, ανακοινώσεις, ενημέρωση από τη Διοίκηση μέσω e-mail) εξασφαλίζει την αμφίδρομη επικοινωνία της Διοίκησης με το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας, με τελικό στόχο τη δημιουργία των προϋποθέσεων για την επαγγελματική του ανάπτυξη και ευημερία. Επιπλέον, καθιερωμένες τακτικές συναντήσεις όπως το ετήσιο Συνέδριο Πωλήσεων, τα Περιφερειακά Συμβούλια και οι συναντήσεις στελεχών σε επίπεδο Διεύθυνσης, συμβάλλουν στην ανάπτυξη του δημιουργικού διαλόγου και στην ενίσχυση του κλίματος συνεργασίας.

## Επενδυτές

Ως εισηγμένη εταιρία στα χρηματιστήρια Αθηνών (ΧΑ), Λονδίνου (LSE) και Νέας Υόρκης (NYSE), ο ΟΤΕ επικεντρώνεται στη διάχυση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν στη στρατηγική και την απόδοση της εταιρίας στην επενδυτική κοινότητα, με στόχο να εξασφαλίσει μια δίκαιη και ορθή αποτίμηση από την Αγορά και να δημιουργήσει περαιτέρω αξία για τους μετόχους, διασφαλίζοντας την αμφίδρομη επικοινωνία της Διοίκησης με την επενδυτική κοινότητα.

Στην υλοποίηση των παραπάνω στόχων συμβάλλουν καθοριστικά οι συναντήσεις που οργανώνονται από την εταιρία στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Συγκεκριμένα, το 2007, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 160 συναντήσεις με έλληνες και ξένους θεσμικούς επενδυτές και αναλυτές του κλάδου και σχεδόν ισάριθμες τηλε-συνδιασκέψεις.

## Τοπική κοινωνία

Οι άνθρωποι του ΟΤΕ, ως ενεργά μέλη του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου, συνιστούν τη γέφυρα επικοινωνίας μεταξύ της εταιρίας και του εξωτερικού περιβάλλοντος. Μέσα από τη διαρκή και άμεση επαφή με τους πελάτες, τις κοινότητες, τις τοπικές αρχές, πολιτιστικούς φορείς καθώς και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις αφογκράζονται τις κοινωνικές ανάγκες και αξιοποιούν το αποτέλεσμα της αμφίδρομης αυτής επικοινωνίας. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο ΟΤΕ στηρίζει τον εθελοντισμό, ανταποκρίνεται άμεσα στις έκτακτες ανάγκες (π.χ. πυρκαγιές) και ενισχύει πρωτοβουλίες στην περιφέρεια μέσα από μακροχρόνιες συνεργασίες (πολιτιστικοί θεσμοί, συνέδρια, αθλητικές συναντήσεις).

Με στόχο την περαιτέρω αξιοποίηση του διαλόγου με την κοινωνία, ο ΟΤΕ συμμετείχε στην “Έρευνα Αναγνωρισιμότητας και Κοινωνικής Συμπεριφοράς (Α.Σ.Β.Ι.) 2007”, ένα από τα βασικότερα ευρήματα της οποίας αποτελεί το γεγονός, ότι το 84% των πελατών, προτίθεται να αγοράσει προϊόντα/υπηρεσίες του ΟΤΕ, με κριτήριο το κοινωνικό του έργο.

#### **Συνδικαλιστικοί φορείς- εκλεγμένοι αντιπρόσωποι**

Όλοι οι εργαζόμενοι στον ΟΤΕ έχουν δικαίωμα συμμετοχής στα συνδικαλιστικά όργανα (Σωματεία-Ομοσπονδία Εργαζομένων) . Η Διοίκηση πραγματοποιεί συναντήσεις με τους εργαζόμενους ή με τους εκλεγμένους αντιπροσώπους τους στα συνδικαλιστικά όργανα. Στο πλαίσιο αυτό, γίνονται διαπραγματεύσεις για υπογραφή συλλογικών συμβάσεων εργασίας, οι οποίες καλύπτουν το σύνολο των εργαζομένων, συστήνονται μικτές επιτροπές για μελέτη και εξέταση διαφόρων εργασιακών θεμάτων, ενώ συζητούνται και ρυθμίζονται έκτακτα θέματα που ανακύπτουν.

#### **Πελάτες**

Ο ΟΤΕ δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην άμεση επαφή με τους πελάτες (οικιακοί, επιχειρησιακοί, εταιρικοί, πάροχοι), με στόχο την αναγνώριση των αναγκών τους και τη διασφάλιση της καλύτερης εξυπηρέτησής τους.

Η επικοινωνία πραγματοποιείται μέσω ερευνών και διαπροσωπικών επαφών τα αποτελέσματα των οποίων αξιοποιούνται, στην κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης καθώς και της ανάπτυξης και διάθεσης καινοτόμων προϊόντων, προσαρμοσμένων στις εκάστοτε ανάγκες των πελατών.

Με το «Βαρόμετρο Πιστότητας και Ικανοποίησης Πελατών» γίνεται αξιολόγηση της εμπιστοσύνης των πελατών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Η έρευνα διεξάγεται εδώ και 3 χρόνια με προσωπικές και τηλεφωνικές συνεντεύξεις.

Ειδικότερα για τους εταιρικούς πελάτες, έχει καθιερωθεί ο θεσμός των τηλεπικοινωνιακών συμβούλων, οι οποίοι προτείνουν σύγχρονες και ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, ειδικά προσαρμοσμένες στις ανάγκες των 13.000 επιχειρήσεων.

Οι συντονισμένες προσπάθειες για καλύτερη εξυπηρέτηση με την παροχή νέων βελτιωμένων υπηρεσιών, τη μείωση της προκατάληψης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών της αγοράς (ΟΤΕ, Πάροχοι, Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων-ΕΕΤΤ, θεσμικοί φορείς, τελικοί χρήστες) συμβάλλουν στην ανάπτυξη και εμπέδωση ενός υγιούς και θετικού συνεργατικού κλίματος, ώστε το όφελος να φτάνει τελικά στο σύνολο των πελατών.

#### **Προμηθευτές**

Η επιλογή προμηθευτών γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζεται το επιθυμητό επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει ο ΟΤΕ στον πελάτη, με το χαμηλότερο δυνατό κόστος. Στην κατεύθυνση αυτή, καταβάλλεται προσπάθεια οι όροι συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών να εναρμονιστούν με τις διεθνείς πρακτικές της αγοράς, με τελικό στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών και τη μείωση της γραφειοκρατίας με ταυτόχρονη διασφάλιση της αξιοπιστίας και διαφάνειας. Σε εξέλιξη βρίσκεται η διαδικασία υιοθέτησης ενός Νέου Κανονισμού Προμηθειών (βλ. ενότητα Αγορά-Διαδικασία Προμηθειών).

Σημειώνεται ότι, με εξαίρεση τα τηλεπικοινωνιακά υλικά, για όλες τις υπόλοιπες τρέχουσες και έκτακτες ανάγκες, σε πανελλαδικό επίπεδο (αναλώσιμα, μικρο-υλικά, επισκευές κλπ), ο ΟΤΕ καταβάλλει προσπάθεια να αξιοποιεί τους τοπικούς προμηθευτές, με τελικό όφελος όχι μόνο για την εταιρία αλλά και για τις τοπικές κοινωνίες.

#### **Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης**

Η διαρκής επαφή με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, για όλα τα θέματα της εταιρίας, είναι καθοριστικής σημασίας για την έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση της κοινής γνώμης. Ο ΟΤΕ, μέσω του Γραφείου Τύπου, βρίσκεται σε συνεχή διάλογο με τα ΜΜΕ στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Πέρα από τις τακτικές συναντήσεις των εκπροσώπων της εταιρίας με δημοσιογράφους, κατά το 2007, εκδόθηκαν 122 Δελτία Τύπου (115 το 2006), ενώ στάλθηκαν 117 επιστολές, ως απάντηση είτε σε αιτήματα δημοσιογράφων είτε σε δημοσιεύματα. Η αδιάλειπτη και υπεύθυνη ενημέρωση, καθώς και η ολοκληρωμένη ανταπόκριση στα αιτήματα των ΜΜΕ παραμένει βασική προτεραιότητα στο πλαίσιο της εταιρικής διακυβέρνησης.

ΣΗΡΡ120

**ΑΓΟΡΑ**





ΟΤΑΝ ΤΑΞΙΔΕΥΩ ΜΟΝΟΣ  
ΕΧΩ ΠΑΝΤΑ ΠΑΡΕΑ ΤΟΥΣ  
ΦΙΛΟΥΣ ΜΟΥ

# ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Ο ΟΤΕ αξιοποιεί τις τεχνολογικές δυνατότητες και υποδομές του προς όφελος των πελατών και συμβάλλει συστηματικά στις προσπάθειες για τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, σε όλους τους πολίτες.

Οι προτεραιότητες του ΟΤΕ, σε σχέση με την αγορά, είναι:

- Η διάδοση των νέων Τεχνολογιών και της ευρυζωνικότητας
- Η έμφαση στην εξυπηρέτηση των πελατών
- Η ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών για ειδικές ομάδες πληθυσμού
- Η καθιέρωση Νέου Κανονισμού Προμηθειών
- Η συνεργασία με ρυθμιστές αρχές και φορείς
- Η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα και συνέδρια

## Η συνδρομή του ΟΤΕ στην οικονομία

Η ισχυρή παρουσία του ΟΤΕ, όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη (μέσω των θυγατρικών), συμβάλλει στη βελτίωση των αγορών και της οικονομίας των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται. Επιπλέον, συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη, με την παροχή πρωτοποριακών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών.

## 2007 πληρωμές για ΟΤΕ και θυγατρικές

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	2006	2007
Μισθοί και επιδόματα (Bonus)	1.241,6	1.241,3
Φόροι Εισοδήματος πληρωθέντες	210,4	384,9
Χρεώσεις από Διεθνείς Παρόχους	208,8	216,4
Χρεώσεις από Εγχώριους Παρόχους	720,9	655,3
Αμοιβές & Προμήθειες σε τρίτους *	376,7	427,6
Επιστροφές Μετόχων**	730,8	773,0

\* (Περιλαμβάνονται οι δαπάνες έναντι αμοιβών προς τρίτους και προμηθειών προς εμπορικούς αντιπροσώπους)

\*\* (Περιλαμβάνονται τα καθαρά κέρδη που αναλογούν στους Μετόχους της Εταιρίας και στα Δικαιώματα Μειοψηφίας)

# ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ & ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ

Η γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος αποτελεί για τον ΟΤΕ στρατηγική επιχειρηματική επιλογή και τεράστια πρόκληση. Οι προτεραιότητες του ΟΤΕ, που στόχο έχουν τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος, συνοψίζονται:

- Στη δημιουργία αναγκαίων υποδομών – ακόμη και σε περιοχές με μικρή πυκνότητα πληθυσμού – ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση των πολιτών στις νέες τεχνολογίες και την ευρυζωνικότητα
- Στην ενημέρωση των πελατών για τα πλεονεκτήματα των νέων τεχνολογιών
- Στην παροχή ίσων ευκαιριών πρόσβασης σε ειδικές ομάδες πληθυσμού

## Δικτυακές και ευρυζωνικές υποδομές

Με σύγχρονο αστικό και υπεραστικό δίκτυο (ψηφιακό), περισσότερα από 20.000 χιλιόμετρα οπτικές ίνες, πολυάριθμες δορυφορικές, υποβρύχιες και επίγειες διεθνείς ζεύξεις με όλα τα σημεία της υδρογείου και προϊόντα βάσει διεθνών προτύπων, ο ΟΤΕ εξασφαλίζει τη δυνατότητα σύγχρονης και ποιοτικής επικοινωνίας για καταναλωτές και επιχειρήσεις.

Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα παρουσιάζει ραγδαία ανάπτυξη και πλησιάζει σε ποσοστό το 10% επί του συνολικού πληθυσμού. Στο σύνολο του 2007, η Ελλάδα είχε την έβδομη ταχύτερη ποσοστιαία ανάπτυξη στον κόσμο, σύμφωνα με το «World Broadband statistics» της εταιρίας «point – topic».

Η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, ιδιαίτερα στην περιφέρεια, απαιτεί σημαντικές επενδύσεις. Ο ΟΤΕ, χωρίς οικονομική ενίσχυση από το κράτος ή την Ευρωπαϊκή Ένωση και μόνο με ίδια κεφάλαια, κατάφερε, στο τέλος του 2007, να καταστήσει την ευρυζωνικότητα διαθέσιμη στη συντριπτική πλειοψηφία της χώρας.

Με επενδύσεις ύψους €900 εκατ. σε δίκτυο και ευρυζωνικότητα, κατά την τριετία 2006-2008, το 2007 σημειώθηκε αύξηση:

- Του αριθμού των θέσεων παρουσίας (PoPs) του δικτύου ADSL, σε 1297, που αντιστοιχούν στο 94% των τηλεφωνικών συνδέσεων, έναντι 1077 θέσεων παρουσίας στο τέλος 2006 και 92% αντίστοιχη κάλυψη (αύξηση κατά 21%)

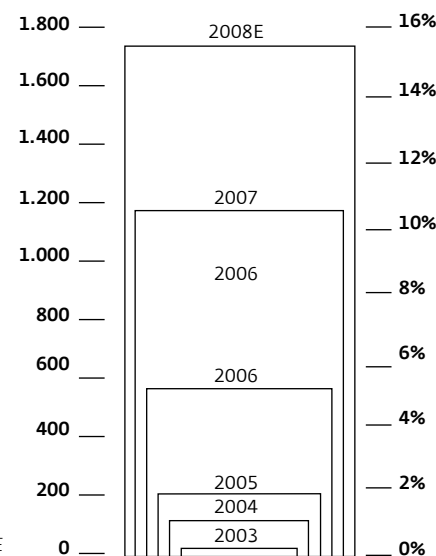
- του αριθμού των ADSL συνδέσεων, σε 825.000 και πάνω από 300.000 LLU, έναντι συνολικά 500.000 συνδέσεων το 2006
- Του ποσοστού διείσδυσης της ευρυζωνικότητας σε 9.11%, σε σχέση με τον πληθυσμό έναντι 0.4% στις αρχές του 2005

	2005	2006	2007
Σημεία παρουσίας (PoPs) του δικτύου ευρυζωνικότητας του ΟΤΕ	428	1076	1297
Αττική	96	121	140
Περιφέρεια	332	955	1157

Πηγή: ΟΤΕ

Τα σημεία παρουσίας του δικτύου περιλαμβάνουν απόμακρες περιοχές όπως ο Κρόκος Κοζάνης, η Ανάφη, οι Λειψοί, η Τροιζήνα, η Χάλκη, η Κάτω Τιθορέα, οι Καστελλάνοι, το Τσπεέλοβο κ.α.

## Τάση & διείσδυση της ελληνικής αγοράς ADSL



**Αναβάθμιση των ταχυτήτων ADSL και μειώσεις τιμών**

Μέσα στο 2007, ο ΟΤΕ προχώρησε σε:

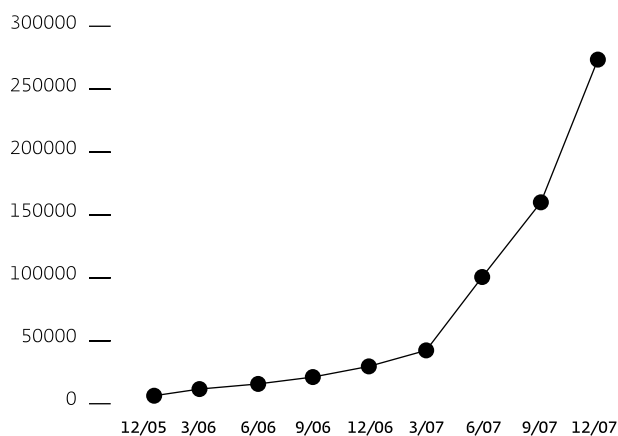
- Νέες μειώσεις τιμών που κυμαίνονται σε ποσοστό από 10.81% έως 44.54%
- Δωρεάν αναβάθμιση όλων των συνδέσεων από 768/192 Kbps σε 1024/256 Kbps
- Προώθηση 2 νέων ταχυτήτων, 4 και 8 Mbps, βαθμιαία διαθέσιμων σε εθνικό επίπεδο και παράλληλη μείωση των μηνιαίων τελών ADSL, σε ποσοστό κυμαινόμενο από 0.7% ως 25.6% (Μάιος 2007)
- Προώθηση μιας νέας ταχύτητας πρόσβασης μέχρι 24 Mbps, η οποία είναι διαθέσιμη σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και 45 άλλες μεγάλες πόλεις, ενώ βαθμιαία θα διατεθεί σε όλη τη χώρα.

Αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες, ο ΟΤΕ έχει εισάγει, σε πιλοτική βάση, την «ασύρματη ευρυζωνική πρόσβαση», μέσω της εγκατάστασης συστημάτων WiMAX. Ο ΟΤΕ αναπτύσσει το δίκτυο WiMAX σε επιλεγμένες περιοχές της Αθήνας, συμπεριλαμβανομένης της ευρύτερης περιοχής του διεθνούς αερολιμένα «Ελ. Βενιζέλος», καθώς και της χερσονήσου του Αγίου Όρους.

**Αύξηση των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς τους παρόχους**

Το 2007, το μέγεθος της αγοράς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς παρόχους (χονδρική) αυξήθηκε σημαντικά, αποτέλεσμα τόσο της ανάπτυξης και διάθεσης νέων προϊόντων και υπηρεσιών, όσο και της αύξησης του μεριδίου αγοράς των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Σήμερα, στην αγορά των Τηλεπικοινωνιών δραστηριοποιούνται 43 τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι κινητής και σταθερής από τους οποίους, 19 έχουν διασυνδεθεί με το τηλεφωνικό δίκτυο του ΟΤΕ και 16 παρέχουν υπηρεσίες μέσω αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο.

**LLU LINES**  
Αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο: Απότομη αύξηση το 2007



**Επιμόρφωση και ενημέρωση των πολιτών για την ευρυζωνικότητα**

Στοχεύοντας στην ενημέρωση, εξοικείωση και εκπαίδευση του ευρύτερου κοινού με τις ευρυζωνικές υπηρεσίες ο ΟΤΕ:

- Ολοκλήρωσε, το 2007, το Πανελλαδικό Πρόγραμμα «ΟΤΕ on the Broadband- ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΤΕ». Με όχημα, την πρώτη κινητή τεχνολογική μονάδα ενημέρωσης και με βασικό μήνυμα «Κάνε τη ζωή σου πιο εύκολη», το πρόγραμμα επισκέφθηκε 33 συνολικά πόλεις- σταθμούς, από τον Ιούλιο του 2006 έως τον Ιούνιο του 2007 ( 17 πόλεις το 2007), διαδίδοντας έτσι την ευρυζωνικότητα & τις νέες τεχνολογίες στο ευρύ κοινό.
- Αύξησε σε 79, τους ειδικούς χώρους (Internet corners) στα ΟΤΕ shops, όπου παρέχεται στο κοινό η δυνατότητα εξοικείωσης με τις ευρυζωνικές υπηρεσίες.
- Συνέχισε το πρόγραμμα επαναδιάθεσης ηλεκτρονικών υπολογιστών σε φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Σε συμβολική εκδήλωση, παραδόθηκαν σε 17 φορείς και σχολεία από την Αττική και την Περιφέρεια, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, που συγκεντρώθηκαν από διάφορες υπηρεσίες του ΟΤΕ, αφού προηγήθηκε ο έλεγχος, η συντήρηση και αναβάθμισή τους.

**“ΟΤΕ ON THE BROADBAND”**

		2006	2007	ΣΥΝΟΛΟ
“ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΣΤΟ ROAD SHOW	11.339	16.154	27.493

Πηγή: ΟΤΕ

# ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η συνεχής βελτίωση στην εξυπηρέτηση των πελατών συνιστά στρατηγική επιλογή του ΟΤΕ καθώς έχει καθοριστική σημασία για την επιτυχημένη παρουσία της εταιρίας σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον.

## Βαρόμετρο Πελατών

Προκειμένου να αξιολογηθεί η εμπιστοσύνη των πελατών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ΟΤΕ, χρησιμοποιείται το «Βαρόμετρο Ικανοποίησης Πελατών». Η έρευνα διεξάγεται εδώ και 3 χρόνια, με δυο «κύματα» κάθε χρόνο και περιλαμβάνει επιμέρους έρευνες για τους οικιακούς, επιχειρησιακούς και εταιρικούς πελάτες, την έρευνα για τους παρόχους καθώς και τις έρευνες των «ειδικών κοινών»: 11888,121,134, oteshop.gr. Τα αποτελέσματα λαμβάνονται σοβαρά υπόψη τόσο για το σχεδιασμό νέων προγραμμάτων / προσφορών όσο και για λήψη μέτρων για τη συνολική βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.

### ΟΙΚΙΑΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

Κοινό/Δείγμα	Συχνότητα
7.500 πελάτες	2 φορές το χρόνο

### ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

Κοινό/Δείγμα	Συχνότητα
1.300 πελάτες	2 φορές το χρόνο

### ΕΤΑΙΡΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

Κοινό/Δείγμα	Συχνότητα
80 πελάτες ΟΤΕ	2 φορές το χρόνο

### ΠΑΡΟΧΟΙ

Κοινό/Δείγμα	Συχνότητα
15 εταιρίες	1 φορά το χρόνο

### «ΕΙΔΙΚΑ ΚΟΙΝΑ»

Κοινό/Δείγμα	Συχνότητα
11888: 800 πελάτες	2 φορές το χρόνο
134: 800 πελάτες	
121: 700 πελάτες	
www.oteshop.gr: 400 επισκέπτες	

### ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΟΤΕ (www.ote.gr)

#### ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Η Εταιρική Υπευθυνότητα έχει κεντρική παρουσία σε ξεχωριστή ενότητα στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ, εξασφαλίζοντας στον επισκέπτη μια ξεκάθαρα δομημένη, επίκαιρη, ολοκληρωμένη και κατανοητή πληροφόρηση για τη στρατηγική και τις δράσεις της εταιρίας. Σημαντικό χαρακτηριστικό της ενότητας αυτής συνιστά η διαδραστικότητα, την οποία προωθεί η εταιρία μέσα από επιπλέον εφαρμογές. Σε αυτό το πλαίσιο, το 2007 υλοποιήθηκε το πρώτο ενημερωτικό παιχνίδι για την Εταιρική Υπευθυνότητα ΟΤΕ, με τίτλο «Παίξε, Μάθε, Κέρδισε, Γίνε κι εσύ μέλος της ομάδας μας», το οποίο συγκέντρωσε πάνω από 19.000 επισκέπτες και 9.000 συμμετοχές στο διαγωνισμό, σε διάστημα 2 μηνών (1.500.000 εμφανίσεις στην internet campaign).

#### Τμήμα HELPDESK εταιρικών πελατών

Η οργάνωση του τμήματος «HELPDESK Εταιρικών Πελατών» λειτουργεί με κατεύθυνση τη βέλτιστη, εξ αποστάσεως, εξυπηρέτηση των πελατών, 24 ώρες το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, προκειμένου να ικανοποιηθούν τα αιτήματά τους (απορίες, διευκρινίσεις, προβλήματα, βλάβες) και να δοθούν οι κατάλληλες οδηγίες, "ει δυνατόν" τηλεφωνικά, ώστε να επιλυθούν χωρίς την επίσκεψη συνεργείου.

#### Δημιουργία βλαβητικού κέντρου παρόχων

Με στόχο την καλύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση, ο ΟΤΕ λειτουργεί, σε 24ωρη βάση, Βλαβητικό Κέντρο Παρόχων και εφαρμόζει τις αρχές του Διαχειριστή (Account Manager), της "μονοσημιακής εξυπηρέτησης" (One Stop Shopping) και του ενιαίου λογαριασμού (Single Bill).

Η εφαρμογή, εξάλλου, από τον ΟΤΕ, του συστήματος W-CRM (Wholesale CRM), ενίσχυσε την αποτελεσματικότητα της εταιρίας καθώς αναβάθμισε το επίπεδο και την ποιότητα της εξυπηρέτησης των παρόχων.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ εφαρμόζει διαδικασίες έκδοσης στατιστικών και reports για τα προϊόντα ADSL χονδρικής, προεπιλογής φορέα και τοπικού βρόχου, ενώ παρέχεται υψηλού επιπέδου υποστήριξη μετά την πώληση (after sale support) και helpdesk.

«Ο στόχος μας αναφορικά με την ψηφιοποίηση και κατοχύρωση πολύτιμων περιουσιακών στοιχείων του Μουσείου προγραμματίστηκε εν πολλοίς χάρη στη γενναία συμπαράσταση του ΟΤΕ».

# ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ο ΟΤΕ παρέχει προηγμένα προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες του μέσω ενός εκτεταμένου δικτύου εξυπηρέτησης που περιλαμβάνει:

365 OTE shops, Τηλεπικοινωνιακά Εμπορικά Καταστήματα (ΤΕΚ) και 18 OTE shops (franchise).

Επτά (7) συνεργαζόμενα δίκτυα όπου προσφέρονται υπηρεσίες του ΟΤΕ (ΓΕΡΜΑΝΟΣ, MULTIRAMA, ΠΛΑΙΣΙΟ, INTERTECH, IST, WESTERN UNION, MEDIA MARKET)

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 134

Διαδικτυακές υπηρεσίες διαθέσιμες στην ιστοσελίδα: [www.oteshop.gr](http://www.oteshop.gr)

## Πιστοποιήσεις καταστημάτων

Το 2007, ο αριθμός των πιστοποιημένων Τηλεπικοινωνιακών Εμπορικών Καταστημάτων (OTE shops), κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 (σύστημα διαχείρισης ποιότητας), ανήλθε σε 127 συνολικά πανελλαδικά, με την πιστοποίηση 11 επιπλέον καταστημάτων.

Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζονται υπηρεσίες ελεγμένης ποιότητας, οι οποίες επανεξετάζονται και βελτιώνονται συνεχώς, με στόχο να εξυπηρετούν τις ανάγκες των πελατών, με το μικρότερο δυνατό κόστος, στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

Για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των καταστημάτων, διεξάγεται ποσοτική έρευνα σε OTE shops και καταστήματα του ανταγωνισμού, με συνεντεύξεις έξω από τους χώρους των καταστημάτων (exit interviews).

## ΕΡΕΥΝΑ

	2006	2007
Δείγμα	1200 άτομα	1500 άτομα
Συνολικός αριθμός καταστημάτων	80 καταστήματα	100 καταστήματα
Διάρκεια κύματος		2 μήνες 6 μετρήσεις το χρόνο

## Ενοποιημένος Τηλεφωνικός Κατάλογος

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των τελικών χρηστών και των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, ο ΟΤΕ εκδίδει και διανέμει, δωρεάν, σε όλη τη ελληνική επικράτεια, τον έντυπο Ενοποιημένο Τηλεφωνικό Κατάλογο, στον οποίο συμπεριλαμβάνονται συνδρομητές όλων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.

## Διαχείριση παραπόνων

Ο ΟΤΕ ανταποκρίνεται στα μηνύματα και τις ανάγκες των πελατών, με συνέπεια και αξιοπιστία και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση αντιμετώπιση των παραπόνων. Στο πλαίσιο αυτό και με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση των παραπόνων των πελατών, ξεκίνησε, μέσα στο 2007, η σταδιακή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος 'complaints management system'. Η εφαρμογή καλύπτει, πανελλαδικά, 900 περίπου σημεία καταγραφής αιτημάτων όπως: OTE shops, 134 στη Θεσσαλονίκη, Συγκρότημα Υποστήριξης Πωλήσεων, Περιφέρειες, Επιτελικές Υπηρεσίες και παρέχει αξιοποιήσιμα στατιστικά στοιχεία ανά προϊόν, διαχειριστή, κατηγορία πελάτη, κατηγορία προϊόντων, χρόνο αποκατάστασης του παραπόνου κ.α.

Το 2007, τα Τηλεφωνικά Κέντρα των οικιακών και επιχειρησιακών πελατών δέχθηκαν ερωτήσεις- παράπονα που αφορούσαν:

- Ενεργοποίηση προϊόντων / υπηρεσιών
- Διευκρινίσεις σε λογαριασμούς (π.χ μη κατανόηση χρεώσεων)
- Τεχνικά Θέματα

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι η πλειοψηφία των προφορικών παραπόνων επιλύθηκε εντός 2 ημερών, ενώ το 85% των έγγραφων παραπόνων απαντήθηκε σε διάστημα μικρότερο των 20 ημερών.

# ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΕΙΔΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Με γνώμονα την Εταιρική Υπευθυνότητα, ο ΟΤΕ, σεβόμενος τις ανάγκες όλων των πολιτών, έχει αναπτύξει μια σειρά προγραμμάτων που απευθύνονται σε ειδικές ομάδες. Συγκεκριμένα το 2007:

- Ξεκίνησε ο σχεδιασμός για την εξυπηρέτηση της χρήσης επιλεγμένων λειτουργιών των πληροφοριακών συστημάτων από ΑμΕΑ και συγκεκριμένα για άτομα με προβλήματα όρασης. Μέσω της υιοθέτησης του προτύπου «W3C» και με τη βοήθεια του εξειδικευμένου λογισμικού «JAWS», καθίσταται δυνατή η ηχητική μετατροπή των πληροφοριών σε συγκεκριμένες οθόνες
- Έγινε επέκταση, σε διάρκεια, του προγράμματος «65+ για συνταξιούχους» από 2 σε 4 χρόνια (61.162 δικαιούχοι)
- Έγινε επέκταση του προγράμματος «student pack για φοιτητές» και σε άλλες κατηγορίες φοιτητών (μεταπτυχιακοί, φοιτητές ανοιχτού πανεπιστημίου κλπ)
- Λήφθηκαν μέτρα για την ανακούφιση των πυροπλήκτων:
  - μη χρέωση τελών νέας σύνδεσης ή μεταφοράς PSTN ISDN BRA συνδέσεων
  - μη χρέωση παγίων τελών στις συνδέσεις για 4 μήνες και
  - μη χρέωση των παγίων για το πακέτο ΟΤΕ TALK 24/7 για 4 μήνες

## ΛΟΙΠΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

### Γραμμή για την Υγεία-1535

Ο ΟΤΕ έχει δημιουργήσει ολοκληρωμένη φωνητική πύλη η οποία χρησιμοποιεί την τεχνολογία αναγνώρισης ομιλίας, για τη διεκπεραίωση και διαχείριση των ιατρικών πρωινών και απογευματινών ραντεβού των Δημόσιων Νοσοκομείων, μέσω της «Γραμμής για την Υγεία -1535».

### Γραμμή «112»

Παροχή πληροφοριών, ατελώς, για εκπλήρωση αναγκών άμεσης βοήθειας από τον τριψήφιο πανευρωπαϊκό αριθμό «112», σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας.

### Τηλεβοήθεια

Η υπηρεσία «Άμεση Ειδοποίηση», ΟΤΕALERT, για την καλύτερη εξυπηρέτηση ατόμων που η φυσική τους κατάσταση χρήζει βοήθειας και συνεχούς παρακολούθησης (ηλικιωμένοι, ΑμΕΑ, χρόνια ασθενείς κλπ).

### Τηλεργασία

Δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες (απομακρυσμένων περιοχών, ΑμΕΑ κτλ) να αλληλεπιδρούν, σε πραγματικό χρόνο, με δεδομένα, ήχο και εικόνα δημιουργώντας ένα σύγχρονο περιβάλλον τηλε-συνεργασίας στους χώρους εργασίας τους, που μπορεί να είναι το σπίτι τους.



### Τηλεϊατρική μέσω Τηλεδιάσκεψης

Η υπηρεσία έχει εφαρμοστεί σε Κέντρα Ψυχικής Υγείας όπως π.χ. η ΚΛΙΜΑΚΑ, μέσω διασύνδεσης Κέντρων Απεξάρτησης, που βρίσκονται σε νησιά, με το εξειδικευμένο προσωπικό της ΚΛΙΜΑΚΑΣ στην Αθήνα. Η εφαρμογή λειτουργεί επίσης, πιλοτικά στο ΕΚΑΒ, διασυνδέοντας νησιά (Κέντρα Υγείας Τήνου και Σάμου) με το ΕΚΑΒ στην Ελευσίνα με στόχο την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ εξειδικευμένου προσωπικού και αγροτικών ιατρών.

### School powered by conn-x για τους μαθητές

Η πρωτοποριακή αυτή ευρυζωνική υπηρεσία προσφέρει στους μαθητές, χωρίς να είναι απαραίτητη η σύνδεση τους με το Internet, τη δυνατότητα να μάθουν και να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους στο σχολείο, μέσα σε ένα ευχάριστο διαδραστικό ευρυζωνικό περιβάλλον, ενώ παρέχει στους γονείς τη δυνατότητα ελέγχου της πορείας των παιδιών τους στα μαθήματα.

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑμΕΑ

#### Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Κωφών

Το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Κωφών "18855", λειτουργεί από το 2000 και εξυπηρετεί άτομα με προβλήματα ακοής, μέσω ειδικών συσκευών για βαρήκοους (τηλεκειμενογράφους), με αστική χρονοχρέωση.

#### Άτομα με προβλήματα ακοής

Διατίθενται, από τον ΟΤΕ, σε τιμές κόστους, ειδικές τηλεφωνικές συσκευές για χρήση από Άτομα με Προβλήματα Ακοής (με πληκτρολόγιο και οθόνη καταγραφής των εισερχόμενων και εξερχόμενων μηνυμάτων-τηλεκειμενογράφους).

#### Εγκατάσταση τηλεκειμενογράφων σε Δημόσιους Χώρους

Προβλέπεται η εγκατάσταση τηλεκειμενογράφων σε Δημόσιους Χώρους για τα άτομα με προβλήματα ακοής. Από το 2004, λειτουργούν 20 τέτοιες συσκευές, ειδικού εξοπλισμού, στο "Αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος".

#### Παροχή Εκπτώσεων σε ΑμΕΑ

Παρέχεται έκπτωση στα τηλεφωνικά τιμολόγια:

- Ατόμων με βαριά κινητική αναπηρία (14.302 συνδρομητές για το 2007)
- Νεφροπαθών τελικού σταδίου (8.726 συνδρομητές για το 2007)
- Ατόμων με προβλήματα όρασης (8.324 συνδρομητές για το 2007)
- Ατόμων με ποσοστά αναπηρίας άνω του 67%, για χρήση υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων (internet) (2609 άτομα το 2007)

### ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ο ΟΤΕ ακολουθεί, αυστηρά, το σύνολο της εθνικής νομοθεσίας που σχετίζεται με την ασφάλεια των πληροφοριών και την εμπιστευτικότητα και συνεργάζεται με την πολιτεία και με ανεξάρτητες ρυθμιστικές αρχές, προκειμένου να εξασφαλίσει την αποτελεσματική προστασία των πελατών.

Σχετικές δραστηριότητες του ΟΤΕ περιλαμβάνουν:

- Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Προστασίας και Διαχείρισης του Απορρήτου και της Ασφάλειας των Δεδομένων και Πληροφοριών
- Επενδύσεις στη χρήση τεχνικών, οργανωτικών και διαδικαστικών εργαλείων τελευταίας τεχνολογίας, για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας στις τηλεπικοινωνίες
- Προσφορά συνεργασίας και στήριξης σε εθνικές αρχές που διενεργούν έρευνες κατά του ηλεκτρονικού εγκλήματος

Το 2007 δεν επιβλήθηκε στον ΟΤΕ κανένα πρόστιμο για θέματα ασφάλειας πληροφοριών και εμπιστευτικότητας επικοινωνιών.

Παράλληλα, ο ΟΤΕ δραστηριοποιείται για την ασφάλεια στο Internet μέσω των θυγατρικών του, με τους εξής τρόπους:

- Η ΟΤΕΝΕΤ είναι ιδρυτικό μέλος του Safenet, ([www.safenet.gr](http://www.safenet.gr)), μιας, μη κερδοσκοπικής οργάνωσης, που στοχεύει στην πρόωθηση ρυθμιστικών διαδικασιών για την ασφαλέστερη χρήση του διαδικτύου και την προστασία των παιδιών από ακατάλληλο περιεχόμενο
- Η ΟΤΕΝΕΤ, επίσης, έχει αναπτύξει και παρέχει στην αγορά την υπηρεσία «ΟΤΕΝΕΤ Security Kit», η οποία προσφέρει ολοκληρωμένη προστασία για το e-mail και τον υπολογιστή, με τις λειτουργίες Firewall, Anti-Virus και Anti-Spam. Η υπηρεσία συμπεριλαμβάνει ακόμη την εμπλουτισμένη λειτουργία Parental Control που δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να ελέγξουν, να φιλτράρουν ή και να μπλοκάρουν την πρόσβαση των παιδιών σε ιστοσελίδες με ανεπιθύμητο περιεχόμενο, ορίζοντας το επίπεδο προστασίας ανάλογα την ηλικία τους
- Με την παροχή συμβουλών σε θέματα ασφάλειας από την ιστοσελίδα (<http://www.otenet.gr/hd/>) της ΟΤΕΝΕΤ για την εξυπηρέτηση πελατών
- Η COSMOTE στηρίζει τον Ελληνικό Κόμβο Ασφαλούς Πλοήγησης, [www.saferinternet.gr](http://www.saferinternet.gr)

# ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Η ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών και ο έντονος ανταγωνισμός στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, τα τελευταία χρόνια, επιβάλλουν τη βέλτιστη διαχείριση όλης της εφοδιαστικής αλυσίδας. Με στόχο την ταχύτερη και πιο αποδοτική εξυπηρέτηση των αναγκών του καθώς και τη μείωση του συνολικού κόστους των προμηθευόμενων υλικών και υπηρεσιών, ο ΟΤΕ ξεκίνησε, το 2006, τον ανασχεδιασμό του κανονιστικού πλαισίου και των διαδικασιών προμηθειών.

Το έργο χωρίστηκε σε 3 στάδια – φάσεις :

**1η Φάση - Διάγνωση :** Περιλαμβάνει την καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης, την αξιολόγηση των υφισταμένων διαδικασιών καθώς και τη χάραξη της στρατηγικής προμηθειών του ΟΤΕ

**2η Φάση - Σχεδιασμός :** Η κύρια φάση του έργου, κατά την οποία σχεδιάστηκαν οι νέες διαδικασίες, ρόλοι και αρμοδιότητες και οριοθετήθηκαν οι απαραίτητες αλλαγές στην οργάνωση, το ανθρώπινο δυναμικό και την τεχνολογική υποδομή, ώστε να υποστηριχτούν επαρκώς οι νέες διαδικασίες προμηθειών. Επίσης, συντάχθηκε λεπτομερές πλάνο μετάβασης για την εφαρμογή των νέων διαδικασιών.

**3η Φάση - Πιλοτική εφαρμογή :** Σκοπός της 3ης Φάσης είναι η δοκιμή, στην πράξη, των νέων διαδικασιών, ώστε να εντοπιστούν σημεία προς διόρθωση ή αλλαγή.

Οι δύο πρώτες φάσεις του έργου έχουν σχεδόν ολοκληρωθεί και αναμένεται να ξεκινήσει, άμεσα, η πιλοτική εφαρμογή των νέων διαδικασιών, με στόχο, εντός του 2008, ο νέος κανονισμός προμηθειών να έχει εγκριθεί από το Δ.Σ. του ΟΤΕ.

Τα αναμενόμενα οφέλη από τη εφαρμογή του νέου κανονισμού προμηθειών, είναι μεταξύ άλλων:

- Μείωση του χρόνου που μεσολαβεί μεταξύ της αναγνώρισης των αναγκών και της υλοποίησης των προμηθειών
- Βελτίωση του προγραμματισμού προμηθειών
- Απλοποίηση των διαδικασιών και μείωση γραφειοκρατίας
- Μείωση του συνολικού κόστους (Total Cost of Ownership) των προμηθειών
- Κεντρική διαχείριση των προμηθειών και επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης
- Διασφάλιση αξιοπιστίας και διαφάνειας
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση των προμηθευτών, μέσω διαδικασιών παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσής τους

## Εργολαβίες

Στον ΟΤΕ, όλα τα έργα, κατασκευάζονται με εξωτερικές εργολαβίες, κατόπιν διαδικασίας δημοπράτησης. Η επίβλεψη, γίνεται από μηχανικούς του ΟΤΕ, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του κάθε έργου, τμηματικά, κατά την διάρκεια αλλά και συνολικά με το πέρας των εργασιών. Ελέγχονται οι ποσότητες, τα υλικά, οι διαστάσεις και οι χρόνοι περάτωσης της κάθε εργασίας, ώστε να ακολουθούνται οι τεχνικές προδιαγραφές που έχουν καθοριστεί στα τεύχη δημοπράτησης.

Το έτος 2007 δημοπρατήθηκαν συνολικά 26 εργολαβίες.

# ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Ο ΟΤΕ συνεργάζεται με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΑΠΠΔ), την Αρχή Ανταγωνισμού και το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ) καθώς και με το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, το Υπουργείο Ανάπτυξης, το ΥΠΕΧΩΔΕ και άλλα, κατά περίπτωση, Υπουργεία, για θέματα που άπτονται των δραστηριοτήτων της εταιρίας, (π.χ. θέματα νέων τεχνολογιών, ευρυζωνικής ανάπτυξης, προστασίας προσωπικών δεδομένων κ.α.).

Ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις. Παράλληλα, συμμετέχει στη διαμόρφωση του εθνικού και ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου, μέσω των τοποθετήσεών του στις εθνικές και ευρωπαϊκές διαβουλεύσεις για ρυθμιστικά θέματα, με την προάσπιση των θέσεων του ΟΤΕ, τη διασφάλιση των επενδύσεών του και την προώθηση του υγιούς ανταγωνισμού.

Όσον αφορά σε θέματα δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αποφυγή δημιουργίας τραστών και απαγόρευση μονοπωλιακών πρακτικών, κατά τη διάρκεια του 2007, ασκήσαμε ενώπιον των Διοικητικών Δικαστηρίων συνολικά δεκαπέντε (15) προσφυγές.

Ειδικότερα, με αποφάσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) επεβλήθησαν στον ΟΤΕ, το έτος 2007, επτά (7) χρηματικά πρόστιμα και έξι (6) μη χρηματικές κυρώσεις. Ο ΟΤΕ έχει επιτύχει την αναστολή της εκτέλεσης των ανωτέρω χρηματικών προστίμων ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών μέχρι την εκδίκαση των προσφυγών, που ασκήθηκαν επί αυτών, και για τις οποίες δεν έχουν εκδοθεί ακόμη δικαστικές αποφάσεις. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ: [www.ote.gr](http://www.ote.gr), στην ενότητα Γραφείο Τύπου/ Δελτία Τύπου.

Ο ΟΤΕ συμμετέχει ως μέλος και συνδιαλλάσσεται τακτικά με φορείς και ευρωπαϊκούς-διεθνείς οργανισμούς για σημαντικά θέματα που τον αφορούν.

#### **ΕΘΝΙΚΕΣ & ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ-ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ**

##### **ΦΟΡΕΑΣ**

Ένωση Ευρωπαϊκών Φορέων Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων (ETNO)

##### **ΙΔΙΟΤΗΤΑ**

Ιδρυτικό Μέλος με δύο εκλεγμένους Προέδρους σε ομάδες εργασίας για θέματα αριθμοδότησης και διακυβέρνησης διαδικτύου.

Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU),

Μέλος

Internet Governance Forum

Συμμετοχή

ETSI (European Telecommunications Standards Institute)

Μέλος

IETF (Internet Engineering Task Force)

Μέλος

IEC (International Electrotechnical Commission)

Μέλος

Διεθνείς Ευρωπαϊκοί και Ελληνικοί Οργανισμοί για θέματα Τηλεπικοινωνιακής Τυποποίησης και Τεχνικών Κανονιστικών διατάξεων (CEPT, ERO, ΕΛΟΤ).

Συμμετοχή

Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας

Συνεργασία για παροχή τηλεφωνικού κέντρου

EURESCOM (European Institute for Research and Studies in Communications)

Μέλος

Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων (ΣΕΒ)

Μέλος

Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΣΕΠΕ)

Μέλος

# ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΔΡΙΑ

## ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Ο ΟΤΕ υποστηρίζει και συμμετέχει σε μια σειρά προγραμμάτων για την προαγωγή της γνώσης και της τεχνολογίας σε θεματικούς τομείς που αντιστοιχούν σε μείζονα επιστημονικά και ερευνητικά ζητήματα, όπως αυτά προσδιορίζονται από κοινοτικές και εθνικές πρωτοβουλίες.

Συγκεκριμένα το 2007, ο ΟΤΕ συμμετείχε σε διάφορα ερευνητικά προγράμματα τα οποία, ενδεικτικά, αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα:

ΦΟΡΕΑΣ ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
REWIND (RElay based Wireless Network and standarD)	Ανάπτυξη «έξυπνου» αναμεταδότη WiMAX ( <a href="http://www.rewind-project.eu">www.rewind-project.eu</a> )
FUTON (Fibre Optic Networks for Distributes, Extendible Heterogeneous Radio Architectures and Service Provisioning)	Ανάπτυξη υβριδικής οπτικής-ασύρματης υποδομής ( <a href="http://www.ict-futon.eu">www.ict-futon.eu</a> )
Self-NET (Self Management of Cognitive Future InterNET Elements)	Σχεδίαση, ανάπτυξη και επικύρωση ενός καινοτόμου σχήματος γνωστικού (cognitive) τηλεπικοινωνιακού δικτύου
LIASON (LocatIon bAsed Services for the enhancement of wOrking eNvironment)	Αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών εντοπισμού θέσης <a href="http://www.liaison-(project.eu">www.liaison-(project.eu</a> )
DESEREC (Dependability and Security by Enhanced REConfigurability)	Εντάσσεται στην κατηγορία εφαρμογών Τεχνολογιών της Κοινωνίας των Πληροφοριών' για την υλοποίηση του στρατηγικού κοινοτικού στόχου 'προς ένα αξιόπιστο πλαίσιο ενισχυμένης ασφάλειας'
D-SPACE (Discovery Space)	Εντάσσεται στον ευρύτερο κύκλο δράσεων του eTEN (της Ευρωπαϊκής Επιτροπής), με έμφαση στην ενίσχυση δράσεων ηλεκτρονικής μάθησης. ( <a href="http://www.discoveryspace.net">www.discoveryspace.net</a> )
Web-POL	Ανάπτυξη νέων προηγμένων συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για την αποδοτικότερη διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων των δημοσίων αρχών. ( <a href="http://www.webpol.info">www.webpol.info</a> )
m-MAG (Mobile MAGazine)	Δημιουργία δικτυακών υπηρεσιών μέσω του δημόσιου δικτύου. ( <a href="http://www.mmag.org">www.mmag.org</a> )
•ΔΠ28 (ΓΓΕΤ) •«Σύγχρονες τεχνικές ψηφιακής διαμόρφωσης φάσης για την καταπολέμηση των φαινομένων διάδοσης στα οπτικά τηλεπικοινωνιακά συστήματα και δίκτυα»	Τα συγκεκριμένα προγράμματα επιχορηγούνται από τη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ)

**ΣΥΝΕΔΡΙΑ**

Ο ΟΤΕ υποστηρίζει και συμμετέχει σε συνέδρια που σχετίζονται με την έρευνα, την τεχνολογία και την εκπαίδευση. Κατά τη διάρκεια του 2007 υποστήριξε, ενδεικτικά, τα παρακάτω συνέδρια:

<b>ΣΥΝΕΔΡΙΟ</b>	<b>ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ</b>
3 <sup>ο</sup> Περιφερειακό Φόρουμ Ηλεκτρονικής Ασφάλειας με θέμα την Ασφάλεια Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων & Συστημάτων	Διοργάνωση από το Ινστιτούτο Ερευνών Μελετών & Πληροφορικής χωρών Ν.Α. Ευρώπης (INA)
12 <sup>th</sup> IEEE International Conference on Emerging Technologies and Factory Automation (EFTA 2007)	Διοργάνωση από τον ΕΦΤΑ
«Οι Κινητές Επικοινωνίες Πολυμέσων»	Διεθνές Τηλεπικοινωνιακό συνέδριο από το Τμήμα Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων και Δικτύων του ΤΕΙ Μεσολογγίου
Νέες Τεχνολογίες στην Υγεία, την Εφαρμοσμένη Οικονομική και την Εκπαίδευση	Τρία διεθνή συνέδρια από το Ινστιτούτο Ερευνών Ανατολικού Αιγαίου (ΙΝΕΑΓ)
4 <sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο των Εκπαιδευτικών για τις Τεχνολογίες Πληροφορίας & Επικοινωνίας (ΤΠΕ)	Θεματολογία: «Αξιοποίηση Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στη διδακτική πράξη»
1 <sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Φοιτητών Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	Θεματολογία: «Τεχνολογίες αιχμής –Έρευνα, Ανάπτυξη, Εφαρμογή»
9 <sup>ο</sup> Ετήσιο Συνέδριο Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ICT Forum)	Θεματολογία: «Οι Δρόμοι για την Ψηφιακή Ελλάδα»
dte – Digital Technology Expo	Ετήσια έκθεση/συνέδριο πληροφορικής και τεχνολογιών στην Αθήνα
9 <sup>ο</sup> Ετήσιο Συνέδριο Τηλεπικοινωνιών Info-Com	Θεματολογία: «Σύγκλιση –Από το όραμα στην πράξη»

**ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ**

Κατά τη διάρκεια του 2007, ο ΟΤΕ διακρίθηκε και απέσπασε βραβεία για διάφορα έργα και λειτουργίες. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται αυτές οι διακρίσεις ανά κατηγορία:

**ΔΙΑΚΡΙΣΗ****ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ**

«Το πρόγραμμα του μηνός Φεβρουαρίου 2007»

Οι εταιρίες, ΟΤΕ-COSMOTE-OTENET, του Ομίλου ΟΤΕ βραβεύθηκαν για:

- Τη συμβολή τους στην ανάπτυξη της Ελληνικής τεχνολογίας στις τηλεπικοινωνίες και την πληροφορική. (ΟΤΕ-COSMOTE)
- Την εύστοχη διαφημιστική εκστρατεία με στόχο τη διάδοση της ευρυζωνικότητας (ΟΤΕ)
- Τη διεθνώς αναγνωρισμένη επιχειρηματική πορεία της εταιρίας. (COSMOTE)
- Την ανάδειξη νεανικών επιχειρηματικών ιδεών στο Internet με το Διαγωνισμό Καινοτομίας της εταιρίας. (OTENET)

**ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΕ ΕΚΘΕΣΕΙΣ**

Βραβείο καλύτερου περιπτέρου στην Ετήσια Έκθεση Πληροφορικής και Τεχνολογιών (dte)

Βραβείο καλύτερης δημιουργίας στεγασμένου εκθεσιακού χώρου στην "72<sup>η</sup> Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης (ΔΕΘ)"

**ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**

10<sup>η</sup> καλύτερη εταιρία στον τομέα των επενδυτικών σχέσεων (ανάμεσα σε 56 Ευρωπαϊκές εταιρίες τηλεπικοινωνιών)

2<sup>η</sup> καλύτερη εταιρία μεταξύ των εταιριών όλων των κλάδων στην αντίστοιχη γενική κατάταξη των Ελληνικών εταιριών

Ο επικεφαλής του τμήματος Investor Relations κατετάγη στην Ευρώπη, 1<sup>ος</sup> μεταξύ των 51 Investor Relations Professionals στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και στην Ελλάδα 1<sup>ος</sup> μεταξύ όλων των κλάδων δραστηριοποίησης

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ****ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ**

Απονομή βραβείου από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (στο πλαίσιο του m-MAG) στον τομέα των εφαρμογών e-learning

Απονομή βραβείων στο πλαίσιο του ετήσιου συνεδρίου Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ICT Forum), κατόπιν εισήγησης της Συμβουλευτικής Επιτροπής Διακρίσεων Greek ICT Awards

**ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΕ ΕΚΘΕΣΕΙΣ**

Βράβευση για την άρτια και ολοκληρωμένη παρουσία του Ομίλου ΟΤΕ στη έκθεση

Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, ο Όμιλος ΟΤΕ βραβεύθηκε για την ολοκληρωμένη, λειτουργική και αισθητικά άψογη οργάνωση του περιπτέρου στην "72<sup>η</sup> ΔΕΘ", με θέμα την ευρυζωνικότητα

**ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**

Οι διακρίσεις απονεμήθηκαν από την εταιρία Thomson Financial, κατόπιν της ετήσιας (2007) έρευνας 'Extel Survey'

Τίγω από τις  
πραξαις...  
οι άνθρωποι...  
η ευθύνη



**ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ**



Αδίστατα δηλώνει  
να λειτουργούν όμοια να έχουν  
σε ίδιες ευκαιρίες.

# ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Ο ΟΤΕ φροντίζει για το ανθρώπινο δυναμικό του υιοθετώντας πολιτικές και πρακτικές που ενθαρρύνουν την εξέλιξη και καταξίωσή του. Μέσω της ενημέρωσης, της διασφάλισης της ισότητας ευκαιριών, της υλοποίησης προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης συμβάλλει στην καλλιέργεια του πνεύματος συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων και φροντίζει για την ευημερία τους, εξασφαλίζοντας πρόσθετες παροχές και άριστες συνθήκες εργασίας.

Συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ :

- **Μεριμνά για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων**
- **Πρωθεί την ισότητα ευκαιριών και υλοποιεί προσλήψεις χωρίς διακρίσεις**
- **Αναπτύσσει προγράμματα εκπαίδευσης και επιβράβευσης**
- **Υιοθετεί νέο σύστημα αξιολόγησης**
- **Βρίσκεται κοντά στους εργαζόμενους με σειρά παροχών**
- **Χτίζει την εσωτερική επικοινωνία**
- **Φροντίζει για την ψυχαγωγία των εργαζομένων**

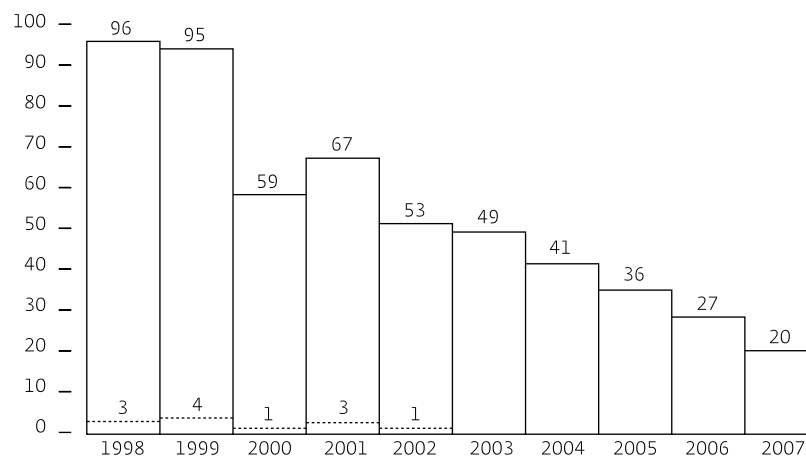
<b>Συνολικός αριθμός εργαζομένων</b>	<b>11.348</b>
<b>Φύλο</b>	
Άνδρες	8.339
Γυναίκες	3.009
Ηλικία και χρόνια υπηρεσίας	44,54 Μ.Ο .Ηλικίας/ 18,38 Μ.Ο. ετών υπηρεσίας
<b>Άνδρες</b>	
Μ.Ο ηλικίας	45,52
Μέσος όρος ετών υπηρεσίας	19,55
<b>Γυναίκες</b>	
Μ.Ο. ηλικίας	41,83
Μέσος όρος ετών υπηρεσίας	15,12
<b>Στάθμη εκπαίδευσης</b>	
Ανώτατη	1.613 (14,21%)
Ανώτερη	2.222 (19,5%)
Δευτεροβάθμια	6.785 (59,8%)
Υποχρεωτική	728 (6,5%)
<b>Κλάδοι εργασίας</b>	
Εξειδικευμένος	295 (2,6%)
Εμπορικός - Διοικητικός	3.247 (28,6%)
Οικονομικός	626 (5,5%)
Τεχνικός	6.360 (56%)
Υποστήριξη	732 (6,5%)
Λοιποί	88 (0,7%)
<b>Θέσεις Ευθύνης</b>	
Διευθυντές	32
Υποδιευθυντές	171
Τμηματάρχες	847
Σύνολο	1.050
<b>Προσλήψεις &amp; Αποχωρήσεις</b>	
Σύνολο Προσλήψεων	241
Αθήνα	204
Περιφέρεια	37
<b>Συνταξιοδοτήσεις</b>	648
Εθελοντική Συνταξιοδότηση	487
<b>Συμβασιούχοι- Μη Μόνιμοι</b>	2.025

# ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Ο ΟΤΕ εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης υγιεινής και ασφάλειας, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2002 (Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία), σε υπηρεσιακές λειτουργίες του. Η υιοθέτηση Προτύπων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία αποδεικνύουν τη μέριμνα του ΟΤΕ να διατηρεί υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των εργαζομένων του, εξασφαλίζοντας άριστο περιβάλλον εργασίας, εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας, ελάττωση των εργατικών ατυχημάτων και διαρκείς μετρήσεις των παραγόντων που επηρεάζουν το εργασιακό περιβάλλον (σκόνη, θόρυβος, κλπ).

Κατά το έτος 2007, υπήρξε βελτίωση των συνθηκών Υγιεινής και Ασφάλειας των εργαζομένων του ΟΤΕ η οποία απεικονίζεται με:

- Μείωση του αριθμού ατυχημάτων (πίνακας 1)
- Μηδενισμός των θανατηφόρων ατυχημάτων κατά την τελευταία 5ετία
- Μείωση του ποσοστού ατυχημάτων στο σύνολο των εργαζομένων (πίνακας 2)
- Μείωση του συνολικού αριθμού Ανθρωπο/Ημερών που χάθηκαν από εργατικά ατυχήματα (πίνακας 3)
- Παροχή Α' Βοηθειών στους ειδικούς χώρους ιατρικής περίθαλψης, σε 1.651 εργαζόμενους από τους 9 γιατρούς του ΟΤΕ, εκ των οποίων οι 7 είναι γιατροί εργασίας και οι 2 ελεγκτές. Οι γιατροί εργασίας επισκέπτονται τους χώρους ευθύνης τους για τη διεξαγωγή ιατρικών εξετάσεων στο προσωπικό
- Πραγματοποίηση 11.723 ιατρικών εξετάσεων σε 3.496 εργαζόμενους, από τους 7 γιατρούς εργασίας
- Πραγματοποίηση 52 μελετών εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου



Πίνακας 1  
Εργατικά ατυχήματα προσωπικού ΟΤΕ 1998-2007  
Πηγή: ΟΤΕ

Αριθμ. εργατ. ατυχημάτων ———  
Θανατηφόρα ατυχήματα ······

Το 2007, εκπονήθηκαν προγράμματα εκπαίδευσης σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας και πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια, σε ειδικές κατηγορίες, με τη συμμετοχή 150 εργαζομένων.

Επίσης:

- Έγιναν ενημερώσεις από τους τεχνικούς ασφαλείας και τους γιατρούς εργασίας στο σύνολο των εργαζομένων, στους χώρους εργασίας
- Εκδόθηκαν και διατέθηκαν επτά ενημερωτικά έντυπα με γενικές και ειδικές οδηγίες πρόληψης και περιορισμού κινδύνων στο χώρο εργασίας

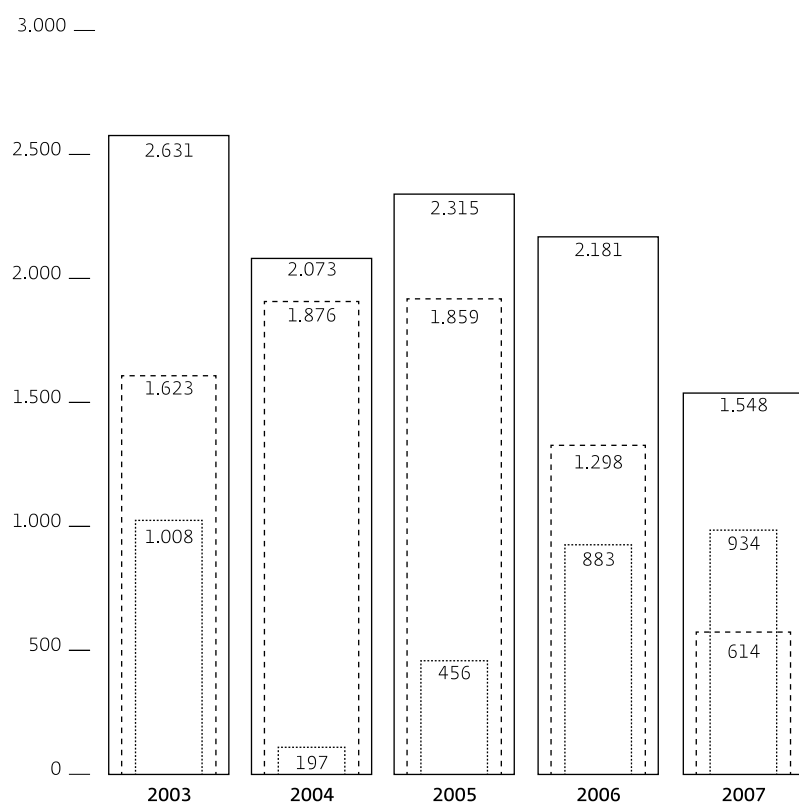
Τέλος, σε πανελλαδικό επίπεδο λειτουργούν 63 επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας στις οποίες συμμετέχουν, συνολικά, 178 εργαζόμενοι.

Πηγή: ΟΤΕ

Πίνακας 3

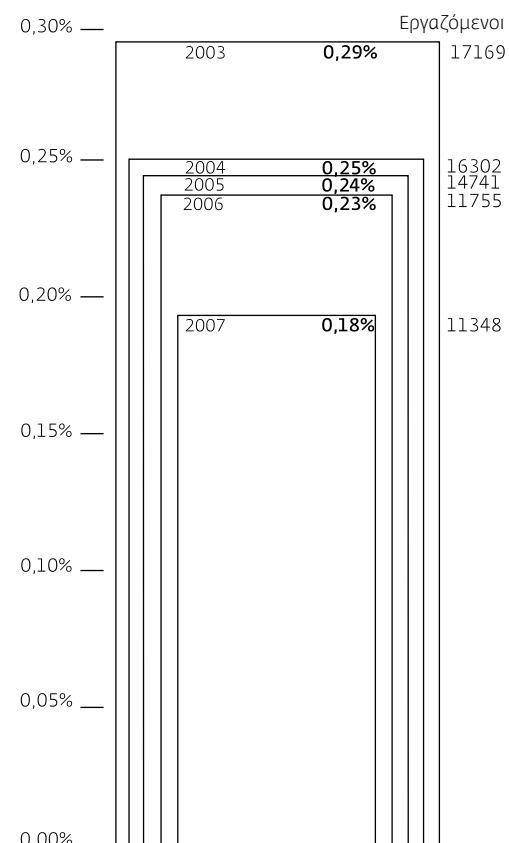
**Απώλεια χρόνου (σε ημέρες) από εργατικά ατυχήματα**

Ημέρες που χάθηκαν από εργατ. ατυχήματα -----  
 Απότοκες εργατ. ατυχημάτων .....  
 Σύνολο ημερών που χάθηκαν από εργατ. ατυχήματα ———



Πίνακας 2

**Ποσοστό εργατικών ατυχημάτων 2003-2007 (σε σύνολο εργαζομένων)**



# ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

## ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ

Η διοίκηση του ΟΤΕ καθορίζει τις ανάγκες της σε προσωπικό ανάλογα με τις εκάστοτε επιχειρησιακές συνθήκες και προσδοκίες. Οι διαδικασίες πρόσληψης, που καθορίζονται κάθε φορά από την εταιρία, χαρακτηρίζονται από διαφάνεια και αντικειμενικότητα. Το 2007, κανένα παράπονο για διακρίσεις (φύλου, ηλικίας, εθνικότητας κτλ), δεν υποβλήθηκε στον ΟΤΕ.

### Γυναίκες – Άνδρες στον ΟΤΕ

Στάθμη	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Γενικοί Διευθυντές	11	2	13
Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	2		2
Διευθυντές	39	1	40
Υποδιευθυντές	154	25	179
Τμηματάρχες	651	201	852

### Ειδικές προσλήψεις

Σύνολο ΑμΕΑ που εργάζονται στον ΟΤΕ	452
ΑμΕΑ που κατέχουν θέση ευθύνης (στάθμη Τμήματος)	10

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Το 2007 παρασχέθηκαν, συνολικά, 147.398 ώρες εκπαίδευσης, που αντιστοιχούν σε 13,35 ώρες ετήσιας εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο στον ΟΤΕ.

Από τους 6.494 εκπαιδευόμενους, οι 3.096 ανήκουν στο διοικητικό κλάδο, 582 στον οικονομικό και 2.816 στον τεχνικό κλάδο.

Ειδικότερα το 2007, στα εκπαιδευτικά προγράμματα της ΟΤΕAcademy συμμετείχαν :

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα Θεματολογία	Συμμετέχοντες εργαζόμενοι
"Management"	1440
"Τεχνικά Θέματα"	2960
"Πληροφορική"	2290
"Εξειδικευμένα Θέματα"	2612
"Ξένες γλώσσες"	250

# ΝΕΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σημαντικός παράγοντας για την ανάπτυξη και εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού είναι η “αξιολόγησή” του καθώς, μέσω αυτής αναγνωρίζονται τα δυνατά σημεία του αξιολογούμενου και εντοπίζονται οι προς βελτίωση τομείς. Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη χρονική περίοδο 2006-2007, ο ΟΤΕ προχώρησε στην καθιέρωση νέου συστήματος

- Στοχοθεσίας και Αξιολόγησης Προϊσταμένων Υπηρεσιακών Λειτουργιών
- Αξιολόγησης Προσωπικού, το οποίο δεν κατέχει θέση ευθύνης

Το προσωπικό που κατέχει θέση ευθύνης στον ΟΤΕ, αξιολογείται βάσει της επίτευξης, σε συγκεκριμένα χρονικά όρια, των προκαθορισμένων στόχων, οι οποίοι έχουν τεθεί κατόπιν συμφωνίας και σε συνάρτηση με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους της εταιρίας και αντιστοιχούν στο επίπεδο διοίκησης και των υπηρεσιακών αρμοδιοτήτων των αξιολογούμενων.

Συγχρόνως, αξιολογούνται οι επαγγελματικές δεξιότητες για την εκτέλεση του έργου της υπηρεσιακής λειτουργίας, στην οποία προΐσταται ο αξιολογούμενος, ενώ τίθενται οι βάσεις για τη δίκαιη κατανομή της οικονομικής επιβράβευσης, την οποία δυνητικά παρέχει η Διοίκηση προς τα στελέχη της εταιρίας, στις περιπτώσεις που τα αποτελέσματα υπερβαίνουν τους συμφωνημένους στόχους.

Για το προσωπικό, το οποίο δεν κατέχει θέση ευθύνης, συνεκτιμώνται, μέσω του συστήματος αξιολόγησης, οι ικανότητες και η απόδοσή του κατά την διεκπεραίωση του υπηρεσιακού του έργου. Σημαντική καινοτομία του συστήματος αποτελεί η εισαγωγή της ανοιχτής αξιολόγησης, μέσω της συνέντευξης που διενεργείται μεταξύ αξιολογητή και αξιολογούμενου. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, γίνεται ανασκόπηση του έργου και των αποτελεσμάτων του αξιολογούμενου κατά την περίοδο αξιολόγησης, καθώς και διερεύνηση των προς βελτίωση σημείων, ενώ τεκμηριώνεται αναλυτικά η αξιολόγησή του. Τα αποτελέσματα που αναμένεται να πετύχει ο ΟΤΕ μέσω του Συστήματος Αξιολόγησης συνοψίζονται:

- Στη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης εικόνας των ικανοτήτων και της επαγγελματικής επάρκειας του ανθρώπινου δυναμικού
- Στη διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών, των δυνατοτήτων εξέλιξης και επαγγελματικής ανάπτυξης των εργαζομένων
- Στην εδραίωση της έννοιας της ενεργούς συμμετοχής του αξιολογούμενου στη διαδικασία της αξιολόγησής του, μέσω της συνέντευξης
- Στην ενίσχυση της διαφάνειας στην αξιολόγηση καθώς και του αισθήματος αξιοκρατίας που απορρέει από αυτήν
- Στη δίκαιη κατανομή της επιβράβευσης στο ανθρώπινο δυναμικό

Τέλος, με στόχο τη διαμόρφωση και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου προγράμματος ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, έχει ενταχθεί στα κρίσιμα έργα του Επιχειρησιακού Σχεδίου 2008-10, η αποτύπωση και ο σχεδιασμός της συνολικής απασχόλησης, ανά υπηρεσιακή λειτουργία με βάση τη νέα περιγραφή θέσεων εργασίας και την ομαδοποίηση σε οικογένειες (job families). Το έργο θα αποτελέσει τη βάση για την ανάπτυξη συστημάτων διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού όπως: ανάπτυξη, εξέλιξη και σταδιοδρομία – διοίκηση της απόδοσης – μοιβές, παροχές και κίνητρα – επιλογές και προσλήψεις – εκπαίδευση, επανειδίκευση – αξιοποίηση.



ΘΕΛΩ ΝΑ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΩ  
ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΜΟΥ  
Ο ΚΑΘΕΝΑΣ ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ  
ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΕ ΝΑ ΕΙΝΑΙ  
ΣΤΗ ΘΕΣΗ ΜΟΥ

# ΠΑΡΟΧΕΣ

## **Ασφάλεια ζωής & ιατροφαρμακευτική περίθαλψη**

Το ΤΑΠ-ΟΤΕ, είναι ο κύριος φορέας ασφάλισης όλων των εργαζομένων στον ΟΤΕ και τις θυγατρικές εταιρίες του Ομίλου. Εκτός του ΤΑΠ-ΟΤΕ, παρέχεται πρόσθετη ασφαλιστική κάλυψη στο τακτικό προσωπικό του ΟΤΕ, με δαπάνες της εταιρίας. Υπάρχει επίσης, η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης και των εξαρτώμενων μελών (συζύγου και τέκνων), με χαμηλή μηνιαία συμμετοχή.

## **Πρόσθετες παροχές**

Πέρα από τις παροχές που ορίζει η ελληνική νομοθεσία, ο ΟΤΕ προσφέρει κατά περίπτωση κάποιες πρόσθετες παροχές όπως: Λογαριασμός νεότητας, ειδικές άδειες, ατομικό δάνειο, προκαταβολή μισθού, κεφάλαιο αλληλοβοήθειας κλπ.

# ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Προτεραιότητα της εταιρίας είναι η παροχή έγκυρης και τακτικής ενημέρωσης για το σύνολο των εργαζομένων, η οποία επιτυγχάνεται μέσα από ένα σύνολο επικοινωνιακών εργαλείων όπως:

## **Intranet**

Ο ΟΤΕ διαθέτει εφαρμογή Intranet Site, η οποία αποτελεί βασικό κανάλι επικοινωνίας της Διοίκησης με τους εργαζόμενους και σημαντικό μέσο για την ενημέρωσή τους για όλα τα θέματα και τις δραστηριότητες της εταιρίας. Το περιεχόμενο του Intranet Site, στο οποίο έχει πρόσβαση περίπου το 80% των εργαζομένων, ενημερώνεται σε συστηματική βάση.

Για την ανάπτυξη του νέου Intranet Site, συστάθηκε το 2007, ενδοεταιρική ομάδα εργαζομένων από όλες τις Γενικές Διευθύνσεις του ΟΤΕ, τα μέλη της οποίας συμμετείχαν σε σειρά εκπαιδεύσεων, με στόχο την ουσιαστική εμπλοκή τους στην αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας.

Σημειώνεται ότι το 2007 ο μηνιαίος μέσος όρος μοναδικών χρηστών του Intranet site ήταν 8.109 (16.5%, αύξηση σε σύγκριση με το 2006).

## **Αποστολές e-mail**

Η ενημέρωση του προσωπικού του ΟΤΕ, από τη Διοίκηση, για σημαντικά θέματα της εταιρίας πραγματοποιείται και μέσω τακτικών αποστολών email. Το Δεκέμβριο του 2007, δημιουργήθηκε νέα ειδική εφαρμογή «Εσωτερικής Ενημέρωσης», μέσω της οποίας, όλες οι υπηρεσίες του ΟΤΕ μπορούν να αποστέλλουν στοχευμένες εσωτερικές ενημερώσεις στο προσωπικό, διευρύνοντας με τον τρόπο αυτό τα κανάλια εσωτερικής επικοινωνίας και ενημέρωσης. Μέσα στο 2007 πραγματοποιήθηκαν 31 συνολικά αποστολές e-mail (έναντι με 21 αποστολών το 2006). Ειδικότερα:

- **16 αποστολές e-mail από τη Διοίκηση προς το προσωπικό του ΟΤΕ**
- **3 ενημερωτικές αποστολές από λοιπές Γενικές Διευθύνσεις**
- **12 αποστολές e-mail για προσφορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων / υπηρεσιών στους εργαζόμενους**

## **Εσωτερικό περιοδικό**

Το Δεκέμβριο 2007 κυκλοφόρησε το επίσημο περιοδικό των εργαζομένων ΟΤΕ με την ονομασία «ΟΤΕ Chat». Η ύλη, αποτέλεσμα συνεργασίας όλων των Γενικών Διευθύνσεων του ΟΤΕ, οι οποίες εκπροσωπούνται στη σχετική ενδοεταιρική συντακτική ομάδα, καλύπτει μεγάλη ποικιλία θεμάτων. Το πρώτο τεύχος κυκλοφόρησε σε 15.000 αντίτυπα, τα οποία διανεμήθηκαν στους εργαζόμενους, ενώ πραγματοποιήθηκε επιπλέον διανομή στα Πολιτιστικά Κέντρα του ΟΤΕ, στα ΟΤΕ shops και σε στελέχη των θυγατρικών του Ομίλου.

## **Ενιαίος τηλεφωνικός κατάλογος**

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας του προσωπικού, το 2007 ολοκληρώθηκε ο ανασχεδιασμός του «Ενιαίου Τηλεφωνικού Καταλόγου», ο οποίος περιλαμβάνει στοιχεία (τηλέφωνο, fax, e-mail, υπηρεσία, γεωγραφική θέση) όλου του προσωπικού της εταιρίας.

# ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Ο ΟΤΕ στηρίζει δραστηριότητες και πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στη δημιουργική αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου των εργαζομένων.

## ΔΡΑΣΗ ΟΤΕ

Οργανισμός Παραθεριστικών Κέντρων Εργαζομένων ΟΤΕ  
(ΟΠΑΚΕ – ΟΤΕ)

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

- 2 παραθεριστικά κέντρα
- συνεργασία με επιλεγμένα καταλύματα σε όλη την Ελλάδα
- το 2007, 5.343 οικογένειες εργαζομένων έκαναν χρήση των προγραμμάτων αυτών

Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ

- 54 Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων (τέχνη, ψυχαγωγία, αθλητισμός)
- 20.000 ενεργά μέλη

Χορωδία ΟΤΕ

- Συμμετοχή σε συναυλίες και Φεστιβάλ στην Ελλάδα αλλά και το εξωτερικό
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία της κοσμικής μουσικής και αργυρό βραβείο στην κατηγορία της θρησκευτικής μουσικής στο 24ο Διεθνές Χορωδιακό Φεστιβάλ «Franz Schubert» (Βιέννη)

Europe Corporate Games (Αθήνα, 19-21/10/2007)

- 71 εργαζόμενοι
- 9 αθλήματα
- 15 μετάλλια
- 3η θέση (συνολική προσπάθεια)

Κληρώσεις: αυτοματοποιημένο σύστημα ηλεκτρονικών κληρώσεων για συμμετοχή σε εκδηλώσεις που υποστηρίζονται χορηγικά από τον ΟΤΕ

- 33 κληρώσεις
- 20.545 συμμετοχές
- 1.027 δώρα (προσκλήσεις, εισιτήρια για αγώνες/συναυλίες/ παραστάσεις κ.α.)

**ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**



Ανακυκλώνοντας πράγματα,  
βοηθάς τη ζωή να συνεχιστεί.

« Η χορηγία του ΟΤΕ συνετέλεσε  
στην προελαθια ευαισθητοποίησης μαθητών  
μέσα από ειδικά προγράμματα »!



Είμαστε μέρος της φύσης.  
Πρέπει να την προστατεύουμε.  
Όσο προστατεύουμε τους εαυτούς μας.

# ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Πρωταρχικής σημασίας για τον ΟΤΕ είναι ο συνδυασμός της οικονομικής ανάπτυξης με την ενθάρρυνση της υιοθέτησης πολιτικών φιλικών προς το περιβάλλον. Αναγνωρίζοντας τη δική του ευθύνη ο ΟΤΕ, συμβάλλει ενεργά, μέσα από τη στρατηγική του, στην αντιμετώπιση των κοινών και κρίσιμων περιβαλλοντικών προβλημάτων που αντιμετωπίζει η παγκόσμια κοινότητα, όπως η κλιματική αλλαγή και η προστασία των φυσικών πόρων. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει δράσεις και πρωτοβουλίες, συμβατές με διεθνείς κανόνες και πρακτικές, με ποιοτικούς αλλά και μετρήσιμους ποσοτικούς στόχους. Άμεση προτεραιότητά του ΟΤΕ συνιστά η μείωση της επιβάρυνσης που προκαλεί η λειτουργία του στο περιβάλλον, βοηθώντας έτσι στην καθιέρωση της εταιρικής περιβαλλοντικής ευθύνης. Στην κατεύθυνση αυτή, υλοποιεί μια ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πολιτική και διαχείριση με σαφείς ρυθμούς βελτίωσης χρόνο με χρόνο.

Ο ΟΤΕ έχει λάβει την πιστοποίηση του ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004 για την Περιβαλλοντική Διαχείριση σε δύο υπηρεσιακές λειτουργίες του, μια επιτελική: Διεύθυνση Τεχνικής Υποστήριξης Πελατών και μία εκτελεστική/τεχνική: Συγκρότημα Μεταφορικών Μέσων.

Προτεραιότητες του ΟΤΕ αναφορικά με το περιβάλλον αποτελούν:

- **Η εξοικονόμηση ενέργειας και η προώθηση της αξιοποίησης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας**
- **Η μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου μέσω της μείωσης της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος και πετρελαίου θέρμανσης**
- **Η μείωση της κατανάλωσης νερού**
- **Η περαιτέρω προώθηση της ανακύκλωσης χαρτιού και μετάλλων**
- **Η ευαισθητοποίηση του κοινού και η συμμετοχή των πολιτών στα προγράμματα ανακύκλωσης που εφαρμόζει ο ΟΤΕ στα καταστήματά του**
- **Η υποστήριξη των δράσεων περιβαλλοντικών οργανώσεων**

# ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

Η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο πρόβλημα με εμφανείς πλέον επιπτώσεις. Είναι γενικά παραδεκτό ότι η επερχόμενη αύξηση της θερμοκρασίας του πλανήτη, λόγω της αύξησης των εκπομπών CO<sub>2</sub> στην ατμόσφαιρα, οφείλεται σε ανθρωπογενείς αιτίες. Η συμβολή του ΟΤΕ στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, εκτός από το όφελος στο περιβάλλον, συνεισφέρει, δευτερευόντως, στη μείωση του λειτουργικού κόστους της εταιρίας.

Επιπλέον, το ενδιαφέρον του ΟΤΕ στρέφεται στην αξιοποίηση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, με την εφαρμογή πρακτικών εξοικονόμησης ενέργειας και μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

## **Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ)**

Ο ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί από το 1994, 179 μικρά φωτοβολταϊκά συστήματα (συνολικής ισχύος 286,8 kW) για την κάλυψη των αναγκών ηλεκτροδότησης αντίστοιχων αναμεταδοτών ΣΑΡ και ένα μεγαλύτερο φωτοβολταϊκό στον Α/Τ Αντικυθήρων (ισχύος 20 kW). Το 2007, στο πλαίσιο της εγκατάστασης νέων ασυρματικών ευρυζωνικών δικτύων WiMAX, η τροφοδοσία του αντίστοιχου συστήματος του Αγίου Όρους έγινε με αναβάθμιση – επέκταση των υφιστάμενων φωτοβολταϊκών συστημάτων και εγκαταστάθηκε δοκιμαστικά και μια μικρή ανεμογεννήτρια του 1 KW.

Ο ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει, ήδη από το 2004, 6 ανεμογεννήτριες συνολικής ισχύος 520 kVA για την τροφοδοσία μεγάλων σταθμών, κυρίως στα νησιά του Αιγαίου. Οι 6 αυτές ανεμογεννήτριες του ΟΤΕ βρίσκονται σε πρόγραμμα αναβάθμισης και εκτιμάται ότι θα επανατεθούν σε κανονική λειτουργία το 2009.

## **Εξοικονόμηση ενέργειας**

Η τοποθέτηση, σε 1800 συνολικά θέσεις εγκατάστασης τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, Συστημάτων Διαχείρισης Βοηθητικών Μονάδων, που ρυθμίζουν τη λειτουργία των κλιματιστικών μονάδων, συμβάλλει στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας. Η μείωση, εξάλλου, του όγκου των κλιματιζόμενων χώρων λόγω της σμίκρυνσης των διαστάσεων του ηλεκτρονικού εξοπλισμού, συμβάλλει στην περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.

Στα καταστήματα του ΟΤΕ, πανελλαδικά, οι λάμπες πυράκτωσης έχουν αρχίσει ήδη να αντικαθίστανται, σταδιακά, με λάμπες εξοικονόμησης ενέργειας. Όλοι οι λαμπτήρες που θα εγκαθίστανται στο μέλλον, εκτός τεχνικού απαγορευτικού εμποδίου, θα είναι χαμηλής ενεργειακής χρήσης.

Έχουν εγκατασταθεί συνολικά 630 συστήματα Free Cooling System στα Ψηφιακά Κέντρα του Οργανισμού, σε σύνολο περίπου 2.100 ψηφιακών κέντρων. Τα Free Cooling System κάνουν χρήση του εξωτερικού κρύου αέρα τους χειμερινούς μήνες, για την ψύξη των ψηφιακών κέντρων και η εγκατάστασή τους θα συνεχιστεί το 2008. Επίσης, έχει ξεκινήσει η αντικατάσταση συμβατικών κεντρικών συστημάτων ψύξης με συστήματα VRV (Variable Refrigerant Volume) που εξασφαλίζουν αυτονομία ψύξης και θέρμανσης, ανά χώρο, ώστε να μην γίνεται άσκοπη κατανάλωση ενέργειας στους χώρους που δεν χρησιμοποιούνται. Συνολικά, έχουν τοποθετηθεί 105 VRV συστήματα πανελλαδικά, εκ των οποίων 15 στο Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ (σε 5 από τις 39 πτέρυγες) και η τοποθέτηση τους θα συνεχιστεί με αυξανόμενους ρυθμούς.

Στον Πίνακα Ι, παρουσιάζεται η εξέλιξη της χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας από τις εγκαταστάσεις του ΟΤΕ στην Αττική. Η χρήση παραμένει σταθερή από το 2004 μέχρι και το 2006. Το 2007, η χρήση αυξήθηκε κατά 8.5%, γεγονός που οφείλεται, αφενός στη συνεγκατάσταση σε 152 κτίρια του ΟΤΕ των νέων παρόχων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και αφετέρου στην εξάπλωση σε όλη την Ελλάδα των εγκαταστάσεων της ευρυζωνικότητας (ADSL). (βλέπε ενότητα Αγορά/Νέες Τεχνολογίες και Ευρυζωνικότητα).

#### Πίνακας 1. Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρισμού στην Αττική

Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρισμού κτιρίων ΟΤΕ στην Αττική σε KWhr	
2006	127.976.000
2007*	138.890.000

\*Διευκρινίζεται ότι το 2006 λειτουργούσαν πάροχοι σε 31 κτίρια του ΟΤΕ σε σύγκριση με τα 152 το 2007

#### Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Η ανάπτυξη των υποδομών και η εξάπλωση της ευρυζωνικότητας οδηγούν σε νέους ταχύτερους τρόπους επικοινωνίας, εργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών που περιορίζουν τις μετακινήσεις, συμβάλλοντας, συγχρόνως, στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Μείωση του αριθμού των μετακινήσεων έχει επιτευχθεί μέσω τηλεδιασκέψεων, υπηρεσιών στο διαδίκτυο, VLANs κτλ., καθώς επίσης και μέσω της λειτουργίας του τμήματος «HELP-DESK Εταιρικών Πελατών», που προσανατολίζεται στην κατεύθυνση της άρσης των βλαβών, μέσω τηλεφωνικών οδηγιών, περιορίζοντας σημαντικά τις μετακινήσεις των συνεργείων αποκατάστασης βλαβών.

Η εγκατάσταση, κατά το 2007, του συνόλου σχεδόν (54 στα 55), των νέων ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, εφοδιασμένων με «καθαρούς» κινητήρες νέας τεχνολογίας οι οποίοι, μέσω της ηλεκτρονικής ρύθμισης ψεκασμού του καυσίμου, συμβάλλουν στη μείωση των εκπομπών διοξειδίου και μονοξειδίου του άνθρακα και τη μείωση των μικροσωματιδίων αλλά και του θορύβου. Σταδιακά, θα αντικατασταθούν οι 2200 εναπομείναντες κινητήρες, που λειτουργούν σήμερα, από καινούργιους νέας τεχνολογίας.

Από το 1999, ο ΟΤΕ παρέχει στους εργαζόμενους του Διοικητικού Μεγάρου ΟΤΕ τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν λεωφορεία για τη μετακίνησή τους από και προς τον τόπο εργασίας τους. Σε καθημερινή βάση, εκτελούνται δρομολόγια από 19 διαφορετικά σημεία της Αθήνας από και προς το Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ και 3 δρομολόγια από το Διοικητικό Μέγαρο προς τις εγκαταστάσεις της

εταιρίας στην Πάρνηθα. Κατά μέσο όρο, πάνω από 750 υπάλληλοι μετακινούνται, καθημερινά, με τα λεωφορεία της εταιρίας, συμβάλλοντας στην εξοικονόμηση καυσίμων και στη μείωση των εκπομπών αερίων στην ατμόσφαιρα κατά 1.573 τόνους CO<sup>2</sup>.

#### Πίνακας 2. Αποφυγή εκπομπών αερίων φαινομένου θερμοκηπίου (ΑΦΘ)

Αποφυγή Εκπομπών ΑΦΘ από δράσεις ανακύκλωσης, χρήση λεωφορείων και Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) σε tonn CO <sub>2</sub>	
2007α περίπτωση	2.894,8
2007β περίπτωση.	4.398,6

Στους υπολογισμούς που παρουσιάζονται στον Πίνακα ΙΙ, η αποφυγή εκπομπών ΑΦΘ εκτιμήθηκε λαμβάνοντας υπόψη, τα υλικά που ανακυκλώνονται (βλ. ενότητα «Προστασία Φυσικών Πόρων») καθώς και από τη χρήση των ΑΠΕ. Οι δύο διαφορετικές εκτιμήσεις (2007α και 2007β) αφορούν στη βάση σύγκρισης, που διαφέρει σημαντικά, ανάλογα με τον τρόπο διάθεσης του χαρτιού. Στην πρώτη περίπτωση (2007α), το χαρτί που συλλέγεται χρησιμοποιείται για παραγωγή χαρτοπολτού, ενώ στη δεύτερη (2007β) οδηγείται σε χώρο υγειονομικής ταφής.

# ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

## Πολιτική διαχείρισης αποβλήτων

Στην επιχειρησιακή πρακτική του ΟΤΕ εντάσσεται:

- η μείωση της χρήσης υλικών που η παραγωγή τους επιβαρύνει το περιβάλλον,
- η ανακύκλωση των χρησιμοποιούμενων υλικών όπου αυτή είναι δυνατή (π.χ. χαρτί)
- η ειδική διαχείριση αποβλήτων που μολύνουν το περιβάλλον (π.χ. ηλεκτρονικός εξοπλισμός, μπαταρίες μολύβδου και υλικά που περιέχουν ουσίες επικίνδυνες για το περιβάλλον).

Το **σύνολο** των αποβλήτων της εταιρίας (Πίνακα 3) ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται. Οι ποσότητες που αναφέρονται, αφορούν στο σύνολο των αποβλήτων του ΟΤΕ, πανελλαδικά. Εξαιρούνται οι κατηγορίες «Χαρτιά και Χαρτόνια» και «Απορριπτόμενος ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός», που αφορούν μόνο την Αττική. Αυξομειώσεις των ποσοτήτων για το 2006 – 2007 δεν συνιστούν τάσεις.

Πίνακας 3. Ποσότητες υλικών που ανακυκλώνονται

Περιγραφή κατηγορίας	Τρόπος διαχείρισης	Ποσότητες 2006	Ποσότητες 2007
Μέταλλα (περιλαμβανομένων και των κραμάτων τους)	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	18.022 kg	26.487 kg
Χαλκός, μπρούντζος, Ορείχαλκος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	2.881 kg	1.241 kg
Αλουμίνιο	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	3.515 kg	6.599 kg
Μόλυβδος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	1.457 kg	511 kg
Σίδηρος και χάλυβας	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	396.835 kg	317.990 kg
Κασσίτερος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	4.375 kg	1.480 kg
Ανάμεικτα μέταλλα	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	25.466 kg	36.080 kg
Καλώδια εκτός εκείνων που περιλαμβάνονται στο σημείο 17 04 10	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	1.645.256 kg	702.867 kg
*Χαρτιά και χαρτόνια	Εκποίηση στην «Ανακύκλωση Χάρτου»	215.080 kg	280.703 kg
**Απορριπτόμενος ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός.	Ειδική διαχείριση	14.060kg	20.550 kg
Τηλεφωνικά Κέντρα	Εκποίηση	180 τεμάχια	120 τεμάχια

\*πλέον αυτών που δίνονται στην ΚΛΙΜΑΚΑ

\*\*εξαιρούνται σωλήνες φθορισμού και απόβλητα που περιέχουν υδράργυρο και 2) εξοπλισμό που περιέχει χλωροφθοράνθρακες και εκποείται μέσω της εταιρίας "Ανακύκλωση συσκευών Α.Ε."

**Σημειώνεται ότι στα απόβλητα του ΟΤΕ δεν περιλαμβάνονται επικίνδυνα υλικά.**

Το χαρτί που ανακυκλώνεται προέρχεται κυρίως από τις συσκευασίες των υλικών που προμηθεύεται ο ΟΤΕ και από τους ειδικούς σάκους ανακύκλωσης χαρτιού που υπάρχουν στο Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ.

Παράλληλα με τις παραγγελίες νέου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού ή νέων συστημάτων διαχείρισης, προβλέπεται ανακύκλωση ηλεκτρονικού και ηλεκτρικού εξοπλισμού. Ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός που κρίνεται ανεπαρκής ή παρωχημένος, παραδίδεται σε εξουσιοδοτημένους φορείς, οι οποίοι αναλαμβάνουν την περαιτέρω επεξεργασία του (αποσύνθεση, ανακύκλωση, εκποίηση, ανάλογα με τη φύση των υλικών). Το σύνολο των τηλεφωνικών κέντρων του ΟΤΕ που αποσύρεται, εκποιείται.

*Σημείωση: Οι φορείς, που αναλαμβάνουν τη διαχείριση των αποβλήτων αυτών, είναι εταιρείες που λειτουργούν με βάση την Ευρωπαϊκή (Οδηγία 2002/96/27-1-2003, κλπ) και Ελληνική νομοθεσία (Προεδρικό διάταγμα 117/2004, κλπ), πχ <http://www.electro-cycle.gr/>.*

#### **Επιμέρους προγράμματα ανακύκλωσης – εξοικονόμησης υλικού**

- **Χαρτί:** Το 2007, λόγω της σταδιακά αυξανόμενης ηλεκτρονικής διαχείρισης των καθημερινών εργασιών αρχειοθέτησης, μέσω scanners και της ηλεκτρονικής δρομολόγησης ενδοεπικοινωνίας (πληροφοριακό σύστημα «ΠΑΠΥΡΟΣ»), η μείωση της κατανάλωσης χαρτιού εκτιμάται σε τουλάχιστον 356.000 σελίδες. Ταυτόχρονα, το Συγκρότημα Εκτυπωτικού Κέντρου, το 2007, προώθησε για ανακύκλωση στη Μη Κυβερνητική Οργάνωση «ΚΛΙΜΑΚΑ» 67.875 κιλά χαρτιού.
- **Μπαταρίες:** Το 2007, συγκεντρώθηκαν στα ΟΤΕshops, από πελάτες και εργαζόμενους 3.641 κιλά μπαταρίες/3.205 κιλά παραπάνω από το 2006. Οι μπαταρίες αυτές παραλαμβάνονται προς ανακύκλωση από την εταιρία ΑΦΗΣ.
- **Ηλεκτρονικός εξοπλισμός:** Από το 2007, ξεκίνησε πρόγραμμα ανακύκλωσης μικρών συσκευών ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Ο ΟΤΕ, ενθαρρύνει τη συμμετοχή των καταναλωτών στο πρόγραμμα, με την τοποθέτηση ειδικών κάδων ανακύκλωσης στα καταστήματά του καθώς και με την προώθηση σχετικών εντύπων και ηλεκτρονικών διαφημίσεων.
- **Εκποίηση – Πώληση υλικού:** Τα υλικά που δεν χρησιμοποιούνται από τον ΟΤΕ, λόγω χρονικής ή οικονομικής απαξίωσής τους, διατίθενται, δωρεάν, στις Δημόσιες και Στρατιωτικές Αρχές, Σώματα Ασφαλείας, Ιδρύματα, Ιερούς Ναούς, Συλλόγους, Σωματεία, Εκπαιδευτήρια, Σχολεία, ΝΠΔΔ, Δημόσιες Επιχειρήσεις, Οργανισμούς Κοινής Ωφέλειας και λοιπούς φορείς κοινωνικής σημασίας. Το πρόγραμμα είναι μικρής έκτασης και υλοποιείται μόνο κεντρικά.

# ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΜΕΓΑΡΟΥ

Το Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ, έδρα της Διοίκησης και των επιτελικών υπηρεσιών της εταιρίας, συνολικού εμβαδού 84.543m<sup>2</sup>, στεγάσει 2.458 εργαζόμενους. Στους πίνακες 4, 5, 6 απεικονίζεται η κατανάλωση σε ηλεκτρισμό, πετρέλαιο θέρμανσης και νερό για το Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ.

#### Πίνακας 4. Κατανάλωση ηλεκτρισμού

Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρισμού Μεγάρου ΟΤΕ σε KWhr	
2006	12.708.000
2007	14.040.000

#### Πίνακας 5. Κατανάλωση πετρελαίου

Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου Μεγάρου ΟΤΕ σε lt	
2006	424.100
2007	308.900

#### Πίνακας 6. Κατανάλωση νερού

Ετήσια κατανάλωση νερού Μεγάρου ΟΤΕ σε m <sup>3</sup>	
2006	33.439
2007	41.445

Η ετήσια χρήση ηλεκτρισμού και υγρών καυσίμων έχει ως αποτέλεσμα την εκπομπή των ακόλουθων ποσοτήτων αερίων φαινομένου θερμοκηπίου.

#### Πίνακας 7. Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Ετήσιες Εκπομπές ΑΦΘ από τη λειτουργία του Μεγάρου ΟΤΕ σε ktonn CO <sub>2</sub>	
2006	13,42
2007	14,40

Η κατανάλωση ενέργειας στο κτίριο, ανά εργαζόμενο, ανέρχεται σε 0,60 toe ετησίως ενώ ο αντίστοιχος μέσος όρος στον τριτογενή τομέα, είναι της τάξης των 0,63 toe ετησίως.

Η κατανάλωση ενέργειας στο Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ, ανά μονάδα επιφανείας, ανέρχεται σε 203 KWhr/m<sup>2</sup> και περιλαμβάνει το σύνολο της ενέργειας ηλεκτρισμού και θέρμανσης. Συγκριτικά, από πρόσφατες μετρήσεις άλλων κτιρίων του τριτογενή τομέα, προκύπτει ότι ο μέσος όρος κατανάλωσης ενέργειας είναι της τάξης των 187KWhr/m<sup>2</sup>.

Τέλος, η μεταφορά των εργαζομένων στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ, με λεωφορεία της εταιρίας και η αποφυγή αντίστοιχων μετακινήσεων με ιδιωτικά αυτοκίνητα συμβάλλει, σημαντικά, στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (βλέπε ενότητα «Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου»)

# ΔΡΑΣΕΙΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

## **Στήριξη περιοχών που επλήγησαν από τις πυρκαγιές**

Ο ΟΤΕ –τόσο η Διοίκηση όσο και οι εργαζόμενοι- κινητοποιήθηκαν άμεσα το Σεπτέμβριο του 2007 για την ταχύτατη αποκατάσταση του δικτύου των περιοχών που επλήγησαν από τις πυρκαγιές.

## **Υποστήριξη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ) με περιβαλλοντική δράση**

Το 2007, ο ΟΤΕ υποστήριξε χορηγικά:

- Το 7ο Συμπόσιο «Η Αρκτική: Καθρέφτης της ζωής» με στόχο να καταδειχτεί η ανθρωπογενής κλιματική αλλαγή που έχει συντελεστεί στην περιοχή
- Την εκδήλωση «Έτος Δελφινιού 2007- Προστασία του Θαλασσόκοσμου» με στόχο την ευαισθητοποίηση της τοπικής κοινωνίας για την αναγκαιότητα προστασίας της θαλάσσιας βιοποικιλότητας
- Την οργάνωση «ΒΙΟΠΟΛΙΤΙΚΗ» για τέταρτη συνεχή χρονιά
- Τις δραστηριότητες της Ελληνικής Εταιρίας Περιβάλλοντος και Πολιτισμού

- Τις δραστηριότητες της Φιλοδοσικής Ένωσης Αθηνών για την προστασία του Δάσους Υμηττού (Καισαριανής και Βύρωνος)
- Σειρά εκδηλώσεων στην Πάτρα και την Καλαμάτα με το γενικό τίτλο «Μέρες Περιβάλλοντος» με εκπαιδευτικές, επιστημονικές και πολιτιστικές δραστηριότητες για το περιβάλλον, τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, την εταιρική υπευθυνότητα
- Τις δραστηριότητες της Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας της Φύσης για την περιβαλλοντική εκπαίδευση και συγκεκριμένα το πρόγραμμα «Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον»
- Επιστημονικά συμπόσια με θέμα : «Το αύριο της ενέργειας – Φωτοβολταϊκά- Οι πρωτοβουλίες της Πολιτείας» που διοργανώθηκαν από την Ένωση Ελλήνων Φυσικών σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας



**KOINΩNIA**



« Πρέπει να ενημερωθείς, όπως τον ΟΤΕ, τα  
επιχειρήματα και τα συκηνάτα »

# ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η κοινωνική προσφορά αποτελεί προτεραιότητα για τον ΟΤΕ, σε όλα τα πεδία της δραστηριότητάς του. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ επεκτείνει και ενισχύει τον κοινωνικό του ρόλο, μέσα από δράσεις και πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στη διατήρηση και προστασία του κοινωνικού ιστού. Στόχος είναι η λειτουργία του ως ενεργού «κοινωνικού εταίρου» και η συμβολή του στην ευημερία της χώρας.

Οι προτεραιότητες που θέτει ο ΟΤΕ αναφορικά με την κοινωνία εστιάζονται:

- Στην υποστήριξη των παιδιών, των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και των νέων
- Στη στήριξη του εθελοντισμού
- Στη καταγραφή της ιστορίας των Τηλεπικοινωνιών
- Στη διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς

## ΣΤΗΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ, ΤΙΣ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΟΜΑΔΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ

### Στηρίζοντας τα παιδιά

Ο ΟΤΕ είναι από τους πιο θερμούς και συνεπείς υποστηρικτές εθελοντικών οργανώσεων που στηρίζουν τα παιδιά, προσφέροντας οικονομική ενίσχυση μέσω κοινωνικού Μάρκετινγκ και χορηγιών.

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Τα πέντε τελευταία χρόνια, ένα σημαντικό μέρος των εσόδων που προκύπτουν από τη χριστουγεννιάτικη καμπάνια του ΟΤΕ, αποδίδεται για την ενίσχυση φιλανθρωπικών φορέων. Το 2007, το ποσό των 220.000 ευρώ, που προέκυψε από τις κλήσεις προς το «11888» (πληροφορίες τηλεφωνικού καταλόγου ΟΤΕ) την περίοδο των Χριστουγέννων, διατέθηκε για την ενίσχυση του έργου των φιλανθρωπικών φορέων «Μαζί για το Παιδί», «MDA Ελλάς» και «το Χαμόγελο του Παιδιού».

## ΧΟΡΗΓΙΕΣ

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται συνοπτικά μια σειρά χορηγικών δράσεων που ανέλαβε ο ΟΤΕ, το 2007:

## ΦΟΡΕΑΣ

Το Χαμόγελο του παιδιού

## ΜΟΡΦΗ ΧΟΡΗΓΙΑΣ

Δωρεάν τηλεπικοινωνιακή υποδομή και κάλυψη των λειτουργικών εξόδων της Γραμμής "SOS-1056"

MDA Ελλάς

Οικονομική ενίσχυση των δράσεων

Εταιρία Προστασίας Σπαστικών

Κάλυψη των εξόδων λειτουργίας των Τμημάτων Κηπουρικής και Ηλεκτρονικών Υπολογιστών που δημιούργησε η Εταιρία

Ελληνική Εταιρία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδών

Κάλυψη των δαπανών για την ανακαίνιση του Τμήματος Μουσικοθεραπείας, με στόχο την αξιοποίηση των δυνατοτήτων των παιδιών, μέσω της εφαρμογής θεραπειών και προγραμμάτων που θα τα βοηθήσουν να κάνουν «ΒΗΜΑΤΑ ΖΩΗΣ»

Εργαστήριο Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης Έδεσσας

Υποστήριξη της προετοιμασίας για τη συμμετοχή των μαθητών του Εργαστηρίου Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης Έδεσσας στα Special Olympics

Φιλανθρωπική εκστρατεία με τίτλο «Το Δέντρο της Αγάπης»,

Συμμετοχή σε χριστουγεννιάτικη γιορτή με στόχο τη συγκέντρωση χρημάτων για παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας.

### Στηρίζοντας τις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες

Και το 2007, ο ΟΤΕ υπήρξε αρωγός των κοινωνικά ευπαθών ομάδων, μέσα από τη στήριξη φορέων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων που δραστηριοποιούνται στην κατεύθυνση αυτή.

Συγκεκριμένα, στο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας ενέταξε και υποστήριξε:

- Για δεύτερη συνεχή χρονιά, το φιλανθρωπικό έργο του Κοινωφελούς Ιδρύματος Τράπεζα Τροφίμων – Ίδρυμα για την καταπολέμηση της πείνας
- Τις δράσεις της Ελληνικής Αντικαρκινικής Εταιρίας, συμμετέχοντας στην αγορά ιατρικού μηχανήματος για την έγκαιρη διάγνωση του καρκίνου του μαστού
- Τις δραστηριότητες της Εταιρίας Κοινωνικής Ψυχιατρικής και Ψυχικής Υγείας για την ανάπτυξη του προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης ασθενών με καρκίνο
- Την ανθρωπιστική δράση των «Γιατρών του Αιγαίου», ενισχύοντας την αποστολή των γιατρών της ομάδας σε ακριτικά νησιά
- Τις δραστηριότητες του μη κερδοσκοπικού οργανισμού «e-isotis» που αφορούν στην ανάπτυξη και συντήρηση διαδικτυακού τόπου, ειδικά σχεδιασμένου για άτομα με ειδικές ανάγκες ([www.e-isotis.org](http://www.e-isotis.org))
- Τις δράσεις του αναγνωρισμένου κοινωφελούς, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, Σωματίου με την επωνυμία ΑΓΑΠΑΝ, για την ίδρυση και λειτουργία του πρώτου Ξενώνα Νοσοκομειακής Φροντίδας και Ανακουφιστικής Αγωγής Ασθενών οι οποίοι υποφέρουν από ανίατη μη αναστρέψιμη νόσο

Στο ίδιο πλαίσιο δράσεων εντάσσεται η διενέργεια, με ειδική τιμολογιακή πολιτική, τηλεμαραθωνίων για φιλανθρωπικούς σκοπούς (Υπηρεσία Televoting-IN). Σε 14 τηλεμαραθωνίους που πραγματοποιήθηκαν το 2007, παραχωρήθηκε, με τον τρόπο αυτό, ποσό ύψους 345.950€, για την ενίσχυση φορέων και σωματείων.

### Στηρίζοντας τους νέους

Ο ΟΤΕ περιβάλλει με εμπιστοσύνη τους νέους ανθρώπους και υιοθετεί μια σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών για την συνεχή υποστήριξή τους.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2007:

- Συνέχισε σε συνεργασία με την πανεπιστημιακή κοινότητα και δημόσιους φορείς (π.χ. σχολές του ΟΑΕΔ), την προσπάθεια προσέγγισης των νέων ανθρώπων στο διαρκώς εξελισσόμενο τομέα των τηλεπικοινωνιών δίνοντας στους φοιτητές τη δυνατότητα να κάνουν πρακτική άσκηση και να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους σε ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας
- Απασχόλησε 2.500 φοιτητές, με οκτάμηνη τρίωρη απασχόληση, στις πόλεις Αθήνα, Πάτρα, Θεσσαλονίκη και Ηράκλειο παρέχοντας με τον τρόπο αυτό, οικονομική στήριξη στις σπουδές τους
- Επέκτεινε τη χορηγία προς το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ), με την οποία εξασφαλίστηκε η δωρεάν σύνδεση 2 Gbps του δικτύου του ΟΤΕ με αυτό του ΕΔΕΤ, για τη διάδοση, μέσω της δράσης ΔΙΟΔΟΣ, του γρήγορου Internet. Δικαιούχοι του προγράμματος είναι όλοι οι ενεργοί φοιτητές οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν ευρυζωνικές συνδέσεις ADSL, μέσω των εταιριών παρόχων που οι ίδιοι θα επιλέξουν
- Επέκτεινε τη συνεργασία του με την Αμερικανική Γεωργική Σχολή Θεσσαλονίκης, συμμετέχοντας από κοινού με τις θυγατρικές COS-MOTE και Romtelecom στο Πρόγραμμα Υποτροφιών της Σχολής και τις εκδηλώσεις που στοχεύουν στην ενίσχυση του Προγράμματος
- Επιβράβευσε δύο αριστούχους φοιτητές του Τμήματος Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοίκησης του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Απένευμε επίσης βραβείο, στον πρωτεύσαντα πτυχιούχο του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τηλεπικοινωνιών της Σχολής Θετικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, για το ακαδημαϊκό έτος 2006-2007
- Συνέχισε την προσφορά δωρεάν ADSL συνδέσεων σε αριστούχους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά
- Επέκτεινε την προσφορά, της δωρεάν παροχής του πακέτου «Comn-x για αριστούχους», μέσω της δράσης ΔΙΟΔΟΣ, στους πέντε πρώτους φοιτητές κάθε Πανεπιστημιακού τμήματος

# ΕΤΑΙΡΙΚΟΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ

Οι εργαζόμενοι στον ΟΤΕ επιδεικνύουν, διαχρονικά, την κοινωνική ευαισθησία τους σε θέματα ζωτικής και εθνικής σημασίας, καλλιεργώντας τον εθελοντισμό και την κοινωνική προσφορά.

## ΑΙΜΟΔΟΣΙΑ

Το 2007, συμπληρώθηκαν 31 χρόνια εθελοντικής αιμοδοσίας των εργαζομένων και ο αριθμός των εθελοντών αιμοδοτών στον Όμιλο ΟΤΕ ανήλθε σε περίπου 3.000 άτομα, πανελλαδικά.

Στις 2 ομαδικές αιμοδοσίες, που πραγματοποιηθήκαν σε 4 σημεία στην Αττική και σε 22 πόλεις στην υπόλοιπη Ελλάδα συγκεντρώθηκαν:

- 1.825 μονάδες αίματος (233 περισσότερες από το 2006) στην Αττική, από τις οποίες το 75% διατέθηκε για τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου
  - 964 μονάδες αίματος στην Περιφέρεια από τις οποίες 316 μονάδες, διατέθηκαν για τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου
- Συνολικά το 2007, οι εργαζόμενοι στον ΟΤΕ διέθεσαν, πανελλαδικά, 1.681 μονάδες αίματος για το κοινωνικό σύνολο, ενώ κατά την τελευταία πενταετία η προσφορά ανήλθε σε 9.000 μονάδες αίματος. Για την πολύτιμη αυτή κοινωνική προσφορά, η Ελληνική Πολιτεία έχει συχνά τιμήσει τον ΟΤΕ, μέσω του Υπουργείου Υγείας και άλλων φορέων.

Επιπλέον ο ΟΤΕ, υποστήριξε, χορηγικά, τις δράσεις της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Συλλόγων Εθελοντών Αιμοδοτών (Π.Ο.Σ.Ε.Α.), που για το 2007 περιελάμβαναν τη διοργάνωση της 5ης Λαμπαδηδρομίας των Συλλόγων Εθελοντών Αιμοδοτών, το 7ο Παγκόσμιο Συνέδριο Νέων Εθελοντών Αιμοδοτών καθώς και το ετήσιο Πανελλήνιο Συνέδριο Αιμοδοτών.

## ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΝΤΑΣ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ... ΠΥΡΚΑΓΙΕΣ

Το περασμένο καλοκαίρι η Ελλάδα και κυρίως η Πελοπόννησος αντιμετώπισε τη μάστιγα των πυρκαγιών, όπου δοκιμάστηκαν στην πράξη οι δυνατότητες όλων των Ελλήνων, αλλά και του ΟΤΕ, δεδομένου ότι η υποδομή των τηλεπικοινωνιών υπέστη μεγάλες καταστροφές.

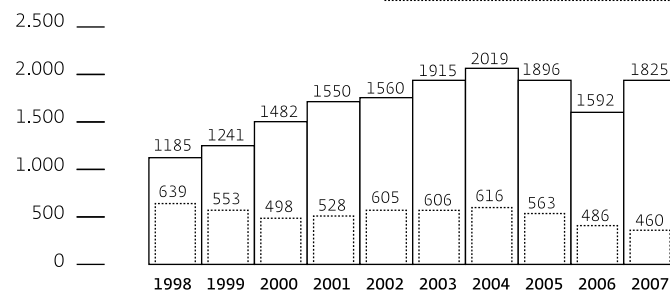
Ο Όμιλος ΟΤΕ αντέδρασε άμεσα, προσφέροντας το ποσό των 6 εκατ. ευρώ, καθώς και διάφορες διευκολύνσεις στους πληγέντες. Η γρήγορη αποκατάσταση της τηλεφωνικής επικοινωνίας για την ανακούφιση των δοκιμαζόμενων κατοίκων έγινε προσωπική υπόθεση όλων των εργαζομένων.

Συνολικά, αντικαταστάθηκαν 5.500 στήλοι και 600.000μ. εναερίων καλωδίων, μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα. Για τις παραπάνω εργασίες, απασχολήθηκαν περίπου 150 εργαζόμενοι της Τηλεπικοινωνιακής Περιφέρειας Νοτίου και Δυτικής Ελλάδας κυρίως από την Ηλεία, την Αχαΐα, την Αρκαδία, τη Μεσσηνία, τη Λακωνία, την Κορινθία και την Εύβοια. Οι εργαζόμενοι έδωσαν καθημερινά τον καλύτερο τους εαυτό για να μην στερηθούν οι κάτοικοι των πληγεισών περιοχών βασικά μέσα επικοινωνίας.

Πηγή: ΟΤΕ

## ΦΙΑΛΕΣ ΠΟΥ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΘΗΚΑΝ

### ΦΙΑΛΕΣ ΠΟΥ ΧΟΡΗΓΗΘΗΚΑΝ



# ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ & ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο ΟΤΕ στηρίζει, με συνέπεια δράσεις που συμβάλλουν στην ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς στο Κέντρο και την Περιφέρεια.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2007:

#### **Συνέχισε τη μακροχρόνια σχέση και συνεργασία του με τους παρακάτω φορείς :**

- Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο
- Μουσείο Μπενάκη, για το πολυσήμαντο έργο της ψηφιακής τεκμηρίωσης των συλλογών του
- Εταιρία Μελέτης Ελληνικής Ιστορίας, για το εκδοτικό της έργο.
- Σύλλογο προς Διάδοσιν της Εθνικής Μουσικής «Σίμων Καρράς»

#### **Ανέλαβε μια σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών στην Περιφέρεια:**

Ο ΟΤΕ αποδεικνύει έμπρακτα το ενδιαφέρον του για τις τοπικές κοινωνίες με την υποστήριξη μιας σειράς δράσεων σε όλη την Ελλάδα, από το ακριτικό Καστελόριζο και την Πάτμο μέχρι την Κομοτηνή και από τις Κυκλάδες μέχρι την Θράκη. Ενδεικτικά υποστήριξε:

- το Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Ρυθμικής Γυμναστικής, στην Πάτρα
- το 76<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Πρωτάθλημα Κολύμβησης στην Τρίπολη
- το 3<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Τουρνουά Παλαίμαχων Πετοσφαιριστών, στην Πάτρα
- το 2<sup>ο</sup> Διεθνές Τουρνουά Γυναικών «Mytilene Tournament 2007»
- τους Αγώνες του Επαγγελματικού Διεθνούς Τουρνουά Γυναικών που διοργανώθηκαν από τον Όμιλο Αντισφαίρισης Θεσσαλονίκης.
- τις δραστηριότητες του Μουσείου Φωτογραφίας Θεσσαλονίκης και συγκεκριμένα τη διοργάνωση της «19ης Φωτοσυγκυρίας 2007»

- τις πολιτιστικές δραστηριότητες του Δήμου Πάρου με τίτλο «Στιγμές Πολιτισμού 2007»
- το 7<sup>ο</sup> Φεστιβάλ Θρησκευτικής Μουσικής, στο νησί της Πάτμου
- Το «Φεστιβάλ Θάλασσας» του Δήμου Μουδανιών Χαλκιδικής
- Το Φεστιβάλ του Δήμου Εξωμβούργου Τήνου
- Το Φεστιβάλ Σύμης, που συμπλήρωσε 12 χρόνια επιτυχημένης παρουσίας στα πολιτιστικά δρώμενα της νησιωτικής Ελλάδας
- το 7<sup>ο</sup> πολυεθνικό και πολυθεματικό Διεθνές Φεστιβάλ COSMOPOLIS, στην παλιά πόλη της Καβάλας
- τις πολιτιστικές εκδηλώσεις του Δήμου Κομοτηνής, με γενικό τίτλο «Ελευθέρια Θράκης»
- Το Διεθνές Φεστιβάλ Αίγινας
- Τις πολιτιστικές εκδηλώσεις με γενικό τίτλο «Γιορτές Παλαιάς Πόλης» που πραγματοποιήθηκαν στην Ξάνθη

---

#### **ΜΟΥΣΕΙΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΟΤΕ**

Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ λειτουργεί από το 1990 με στόχο την έρευνα, τη μελέτη και τεκμηρίωση ιστορικών στοιχείων και δεδομένων, που αφορούν στην ιστορία και εξέλιξη των τηλεπικοινωνιών από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα. Με τις καθημερινές ξεναγήσεις στους χώρους του, κυρίως σε τάξεις μαθητών, το Μουσείο λειτουργεί, συμπληρωματικά, ως πηγή άντλησης γνώσεων και πληροφοριών για τις τηλεπικοινωνίες για κάθε βαθμίδα της εκπαίδευσης.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 2007 πάνω από 12.000 άτομα (ομαδικά και μεμονωμένα) επισκέφθηκαν τους χώρους του Μουσείου.

Το Μουσείο είναι μέλος της Διεθνούς Επιτροπής για τη Διατήρηση της Βιομηχανικής Κληρονομιάς (T.I.C.C.I.H.).

« Η υποστήριξη του ΟΤΕ με την παροχή της γραμμής SOS 1056, έχει συμβάλει στο να σωθούν - κυριολεκτικά - χιλιάδες παιδικές ψυχές ».



**ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ  
& ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ**



ΓΙΑ ΜΕΝΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ  
ΕΙΝΑΙ # ΣΥΝΕΓΕΙΑ #Α1  
# ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΣΤΙΣ  
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ #Α1  
ΤΙΣ ΔΡΑΣΕΙΣ.

# COSMOTE

Για την COSMOTE, η Εταιρική Υπευθυνότητα, αποτελεί θεμελιώδη αρχή που αγκαλιάζει το σύνολο των λειτουργιών της ως καθημερινή πρακτική.

Με σταθερές αξίες και συντονισμένες ενέργειες, η εταιρία υλοποιεί ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, που απευθύνεται, εσωτερικά, στους 2.300 εργαζόμενους αλλά και εξωτερικά δρα συμπληρωματικά στις ανάγκες που προκύπτουν από το κοινωνικό περιβάλλον. Ο στόχος είναι το «ευ επιχειρείν» σε συνδυασμό με τη βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρίας και την ευημερία όλων όσοι επηρεάζονται από τις δραστηριότητές της: εργαζόμενοι, πελάτες, συνεργάτες και το ευρύτερο κοινό.

Βασικοί άξονες του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE είναι οι Εργαζόμενοι, η Υπεύθυνη Λειτουργία, η Αγορά, η Κοινωνία και το Περιβάλλον με ένα κεντρικό στόχο: Να απαντήσει σε πραγματικές ανάγκες και προβλήματα της ελληνικής κοινωνίας.

Το 2007, η COSMOTE παρακολουθώντας με αγωνία τις πυρκαγιές που έπληξαν τον περασμένο Αύγουστο τη χώρα μας, εξέφρασε την ενεργό και άμεση συμπαράσταση και υποστήριξή της με συγκεκριμένες δράσεις αλλά και ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα για την κάλυψη πραγματικών οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών αναγκών των περιοχών αυτών.

**Αναφορικά με τους τομείς της Κοινωνίας, του Περιβάλλοντος και της Αγοράς που αποτελούν άξονες του προγράμματος εταιρικής υπευθυνότητας, ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω δράσεις:**

**Ειδικότερα στον τομέα της Κοινωνίας, έμφαση δίνεται στις ακόλουθες περιοχές δράσης:**

Ίσες ευκαιρίες στην εκπαίδευση και τις τεχνολογίες πληροφοριών Προστασία και φροντίδα για το παιδί και ίση πρόσβαση και κοινωνική ένταξη ατόμων με ειδικές ανάγκες

- Αναφορικά με την ανάληψη πρωτοβουλιών που συμβάλλουν στην Παροχή Ίσων Ευκαιριών στην Εκπαίδευση και τις Τεχνολογίες Πληροφοριών μια από τις σημαντικές δράσεις της εταιρίας, που έχουν εξελιχθεί σε θεσμό, συμπληρώνοντας φέτος την έκτη χρονιά υλοποίησής τους, είναι οι Υποτροφίες COSMOTE. Στόχος του προγράμματος είναι να στηρίξει νέους της ευρύτερης Ελληνικής περιφέρειας, με χαμηλότερα εισοδήματα ή με ιδιαίτερες οικογενειακές ανάγκες, προκειμένου να πραγματοποιήσουν τους στόχους και τα όνειρά τους. Συγκεκριμένα για το 2007, η COSMOTE, συμπεριέλαβε στο Πρόγραμμα Υποτροφιών και νέους που προέρχονται από τους νομούς που επλήγησαν από τις πυρκαγιές. Οι Υποτροφίες COSMOTE από το 2002, οπότε και ξεκίνησε το πρόγραμμα, έχουν ταξιδέψει σε 49 νομούς, καλύπτοντας σχεδόν ολόκληρη την ελληνική περιφέρεια, ενώ έχουν απονεμηθεί, συνολικά, 61 Υποτροφίες και 126 Τιμητικές Διακρίσεις σε πρωτοετείς φοιτητές της περιφέρειας, ύψους 858.000 ευρώ.

- Αναφορικά με την ανάληψη Πρωτοβουλιών που συμβάλλουν στην Προστασία και την Φροντίδα του Παιδιού, στις σημαντικότερες δράσεις της εταιρίας ανήκει το Εργομετρικό Πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό», που με πρωτοβουλία της COSMOTE και την επιστημονική υποστήριξη του Εργαστηρίου Εργοφυσιολογίας – Εργομετρίας του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού Αθήνας από το Νοέμβριο του 2006, έχει ξεκινήσει το πρωτοποριακό Εργομετρικό Πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό» που μετρά και αξιολογεί τις αθλητικές ικανότητες παιδιών και νέων 9-16 ετών, με σκοπό να τους παροτρύνει να ανακαλύψουν το άθλημα που τους ταιριάζει και κυρίως να κάνουν τον αθλητισμό τρόπο ζωής. Το 2007, το πρόγραμμα επισκέφθηκε συνολικά 14 δήμους της Αττικής, δίνοντας τη δυνατότητα σε 3.489 παιδιά και νέους να μετρήσουν τις αθλητικές τους δεξιότητες.

Συνεχίζοντας και το 2007 έναν παραδοσιακό πλέον «θεσμό αγάπης» και αποδεικνύοντας το ενδιαφέρον της για τα παιδιά σε κάθε γωνιά της χώρας, η COSMOTE διέθεσε, για όγδοη συνεχή χρονιά, σημαντικό μέρος από το ποσό που συγκεντρώθηκε από τα Πρωτοχρονιάτικα SMS σε κοινωφελείς οργανισμούς για το παιδί: «Ανοιχτή Αγκαλιά» των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής, Εταιρία Προστασία Σπαστικών, Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια - Φλόγα, Ίδρυμα "ΘΕΟΤΟΚΟΣ" και το Κέντρο Παιδιών με Ειδικές Ανάγκες Λέσβου "Η ΚΥΨΕΛΗ". Επιπλέον, για έκτη συνεχή χρονιά, η COSMOTE προσέφερε το ποσό που προοριζόταν για τα επιχειρηματικά δώρα των Χριστουγέννων σε έναν κοινωφελή οργανισμό για το παιδί, που για το 2007 ήταν η Εταιρία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου "ΕΨΥΠΕ". Το 2007 η COSMOTE διέθεσε στους παραπάνω οργανισμούς συνολικό ποσό ύψους 250.000 €

- Αναφορικά με την ανάληψη Πρωτοβουλιών που διασφαλίζουν την 1ση Πρόσβαση και Κοινωνική Ένταξη Ατόμων με Αναπηρία, η COSMOTE ανάμεσα σε άλλα, προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης και ακοής αλλά και υποστηρίζει σημαντικά επιστημονικά ερευνητικά προγράμματα, όπως το «SmartEyes», το οποίο εκπονείται από το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης και απευθύνεται σε άτομα με προβλήματα όρασης. Η εταιρία, αξιοποιεί τεχνολογίες αιχμής για να παρέχει λύσεις επικοινωνίας ειδικά προσαρμοσμένες για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ατόμων με αναπηρία. Εκατό χρήστες από την Αθήνα και πενήντα από τη Θεσσαλονίκη έχουν ενταχτεί στο τελευταίο στάδιο πιλοτικής εφαρμογής του ερευνητικού προγράμματος SmartEyes, ενώ το Νοέμβριο του 2007 το πρόγραμμα τιμήθηκε με το «Βραβείο Κοινού» στην Έκθεση «European Marketplace on Corporate Social Responsibility» που πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες.

**Στον τομέα του Περιβάλλοντος** η COSMOTE από το 2005, εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, πιστοποιημένο κατά το πρότυπο ISO 14001, με το οποίο αξιολογείται, σε ετήσια βάση, η περιβαλλοντική επίδραση της εταιρίας, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις δραστηριότητες, προϊόντα και υπηρεσίες της που άμεσα ή έμμεσα επιδρούν στο περιβάλλον. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης περιλαμβάνει διαφορετικούς άξονες δράσης και έχει σαν στόχο τη διαρκή βελτιστοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών της εταιρίας, καθώς επίσης τη συστηματική και αποτελεσματική μέτρηση, αξιολόγηση και διαχείριση των επιδράσεων της λειτουργίας της στο περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2007 η εταιρία επέκτεινε το πρόγραμμα ανακύκλωσης, που υλοποιεί με επιτυχία από το 2005, καθιστώντας, εκτός από τα αποκλειστικά καταστήματά της και τα 417 καταστήματά της ΓΕΡΜΑΝΟΣ, σε όλη την Ελλάδα, σημεία συλλογής κινητών αξεσουάρ, μπαταριών και μελανοδοχείων, με σημαντικά ήδη αποτελέσματα. Δύομισι περίπου τόνοι (2.400kg) απόβλητα έχουν συγκεντρωθεί τα δύο τελευταία χρόνια στα κτίρια της COSMOTE, τα αποκλειστικά καταστήματά της και τα καταστήματα της ΓΕΡΜΑΝΟΣ σε όλη την Ελλάδα.

Ακολουθεί σχετικός πίνακας με αποτελέσματα ενδεικτικών προγραμμάτων:

Περιβαλλοντικό Πρόγραμμα	Στόχος 2007	Αποτέλεσμα 2007	Στόχος 2008
<p><b>1. Συσσωρευτές. Ανακύκλωση Συσσωρευτών Σταθμών Βάσης</b> Συλλέγονται από εξειδικευμένα συνεργεία και μεταφέρονται σε πιστοποιημένες εγκαταστάσεις, προκειμένου να ανακυκλωθούν.</p>	100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών να οδηγείται προς εναλλακτική διαχείριση	100% 45,6ton	100%
<p><b>2. Λιπαντικά. Αποκομιδή Α.Λ.Ε. (Αποβλήτων Λιπαντικών Ελαίων)</b> Εγκατάσταση κάδων για τη συλλογή των αναλώσιμων, από τις συντηρήσεις των γεννητριών (λάδια, φίλτρα, ιμάντες, κλπ). Τα Α.Λ.Ε. οδηγούνται προς ανακύκλωση.</p>	100% των Α.Λ.Ε. που προκύπτουν από τη συντήρηση των Η/Ζ των σ/β που οδηγούνται προς εναλλακτική διαχείριση	100%	100%
<p><b>3. Πετρέλαιο</b> Εκπομπές CO<sub>2</sub> λόγω της καύσης πετρελαίου σε Σ/Β σε ετήσια βάση</p>	(-5%) αέριες εκπομπές σε tons CO <sub>2</sub>	8,52%	Ενοποίηση με το ρεύμα και μείωση κατά 3%
<p><b>4. ΑΗΗΕ (Απόβλητα Ηλεκτρικού και Ηλεκτρικού Εξοπλισμού)</b> Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός Αποσυρόμενος τηλ/κός εξοπλισμός που οδηγείται προς εναλλακτική διαχείριση</p>	100% του αποσυρόμενου τηλ/κού εξοπλισμού να οδηγείται προς εναλλακτική διαχείριση	100% 72ton υλικού	100%
<p><b>5. ΑΗΗΕ &amp; μπαταρίες κινητών</b> Συλλογή συσκευών κινητής τηλεφωνίας και αξεσουάρ</p>	5 kgr ΑΗΗΕ/σημείο συλλογής/έτος	16,6kgr/σημείο	16kgr/σημείο
<p><b>6. ΑΗΗΕ hardware (pc, εκτυπωτές, πάγιος εξοπλισμός, λευκές συσκευές, κλπ)</b> Δωρεά ή ανακύκλωση αποσυρόμενου Hardware</p>	100% του αποσυρόμενου hardware να οδηγείται προς εναλλακτική διαχείριση.	1+2=100%	

<b>7. Χαρτί</b> Παρακολούθηση της ποσότητας του φωτοτυπικού χαρτιού που αγοράζεται και αυτού που ανακυκλώνεται	1. Μείωση 5% του καταναλισκομένου φωτοτυπικού χαρτιού ετησίως (kgr), 2. 10% του αγορασθέντος να παραδίδεται προς ανακύκλωση (%)	1. Μείωση 26% 2. 89,8%	1. Μείωση 5% 2. Αύξηση 5%
<b>8. Ρεύμα</b> Μέτρηση κατανάλωσης ρεύματος στα 5 κύρια γραφεία της εταιρείας	KWh/εργαζόμενο/έτος	Αύξηση 29,6%	Ενοποίηση με το πετρέλαιο και μείωση κατά 3%
<b>9. Μελανοδοχεία</b> Γέμισμα και επαναχρησιμοποίηση μελανοδοχείων και ανακύκλωση των αποσυρρόμενων	1. 20% εν χρήση μελανοδοχείων είναι ανακυκλωμένα 2. 100 % όσων δεν είναι δυνατό να επαναχρησιμοποιηθούν που οδηγούνται προς εναλλακτική διαχείριση	1. 45% 2. 100%	1. 30% 2. 100%
<b>12. Ραδιοκύμματα</b> Μετρήσεις επιπέδου εκπομπής Η/Μ ακτινοβολίας	Πλήθος μετρήσεων επιπέδου εκπομπής Η/Μ ακτινοβολίας/έτος. Παρακολούθηση μέσω του Πεδίου 24.	67 σταθμοί μέτρησης	Αύξηση κατά 44 σημεία

Τέλος, **στον τομέα της Αγοράς** η COSMOTE, ως υπεύθυνος κοινωνικός εταίρος, μεριμνά για τις σχέσεις της με τους Προμηθευτές της. Με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της, την εφαρμογή και διάδοση των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας, η εταιρία εισάγει ανάλογα κριτήρια στη διαδικασία επιλογής των προμηθευτών και βρίσκεται στην διαδικασία υιοθέτησης και εφαρμογής Κώδικα Ηθικής Αγοράς.

Επιπλέον, ευαισθητοποιημένη ως προς την προστασία των πελατών της, σε σχέση με το περιεχόμενο των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (δικών της ή τρίτων), η εταιρία, συνεργαζόμενη με άλλες εταιρίες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, εφαρμόζει «Κοινό Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών».

Στο ίδιο πλαίσιο, η COSMOTE ήταν η πρώτη ελληνική εταιρία Κινητής Τηλεφωνίας που υπέγραψε το Φεβρουάριο του 2007, ανάμεσα σε ακόμη 15 ευρωπαϊκές εταιρίες κινητής τηλεφωνίας και παρόχους περιεχομένου, το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο σχετικά με την ασφαλέστερη χρήση του κινητού από παιδιά και εφήβους. Το Μνημόνιο περιλαμβάνει προτάσεις που αποσκοπούν στην ασφαλέστερη χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας από ανήλικους χρήστες και πραγματεύεται θέματα όπως οι μηχανισμοί

ελέγχου πρόσβασης, η ευαισθητοποίηση και η επιμόρφωση, η κατηγοριοποίηση του εμπορικού περιεχομένου, η αντιμετώπιση του παράνομου περιεχομένου σε προϊόντα και υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας ή/και το Διαδίκτυο. Πιο συγκεκριμένα, έχει αναπτύξει υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου, δίνοντας τη δυνατότητα στους γονείς να ελέγξουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες, ενώ συνεργάζεται με τον Ελληνικό Κόμβο Ασφαλούς Διαδικτύου ([www.saferinternet.gr](http://www.saferinternet.gr)), στηρίζοντας το έργο του ως Χρυσός Χορηγός. Παραμένοντας στον Τομέα της Αγοράς, η COSMOTE πιστή στη φιλοσοφία της ότι ο απλός πολίτης πρέπει να ενημερώνεται, υπεύθυνα, για θέματα που άπτονται της καθημερινότητάς του και του αισθήματος ασφάλειας, έχει σχεδιάσει και υλοποιήσει για τρίτη χρονιά, ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα συστηματικής και υπεύθυνης ενημέρωσης του κοινού, αναφορικά με τους σταθμούς βάσης και τη σωστή χρήση των κινητών τηλεφώνων.

Με σεβασμό στον άνθρωπο και στόχο ένα καλύτερο αύριο, η COSMOTE είναι αποφασισμένη να συνεχίσει να αξιοποιεί κάθε μέσο που προσφέρει η τεχνολογική εξέλιξη και η αναπτυξιακή της πορεία, προκειμένου να συνεχίσει να συμβάλλει ενεργά στην ευαισθητοποίηση του κοινού για την κοινωνική ευημερία και τη διαφύλαξη του περιβάλλοντος.

# ΟΤΕΝΕΤ

Κατά τη διάρκεια του 2007, η ΟΤΕΝΕΤ συνέχισε το πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης το οποίο παρουσίασε δράση σε διάφορα επίπεδα.

Ειδικότερα το Πρόγραμμα "Εσύ κι εγώ μαζί.", που έχει ξεκινήσει από το 2004 διέυρνε τους ορίζοντές του και ανέλαβε δραστηριότητες στους παρακάτω τομείς:

## **Εσύ και εγώ μαζί ... για την Καινοτομία**

Η ΟΤΕΝΕΤ ενέταξε στο Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης το Διαγωνισμό Καινοτομίας, στοχεύοντας στην προώθηση της καινοτομίας και την εξάπλωση της χρήσης του Internet.

Το συγκεκριμένο έργο ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2006 και ολοκληρώθηκε τον Ιούλιο του 2007.

Στο πλαίσιο του διαγωνισμού, η εταιρία διέθεσε χρηματικό ποσό, ανάλογο του αριθμού των συμμετεχόντων, για την αγορά τεχνολογικού εξοπλισμού εργαστηρίου της Ιατρικής Σχολής Αθηνών που ερευνά -με καινοτόμες μεθόδους- την ηπατική αναγέννηση σε κυτταρικό και μοριακό επίπεδο.

## **Εσύ και εγώ μαζί... για την Αγορά**

Θέσπιση προνομιακής τιμολόγησης στα προϊόντα για τα άτομα με ειδικές ανάγκες και παροχή έκπτωσης 50% στις υπηρεσίες φιλοξενίας (web hosting) σε όλες τις ΜΚΟ.

ΟΤΕΝΕΤ Security Kit: Η ΟΤΕΝΕΤ, μέσω του προϊόντος αυτού, δίνει απάντηση σε όλα τα θέματα on-line ασφάλειας.

## **Εσύ και εγώ μαζί... για την Κοινωνία**

ΜΚΟ «ΑΡΣΙΣ»:

Συνεχίζοντας τη συνεργασία που ξεκίνησε το 2006, η ΟΤΕΝΕΤ ήρθε κοντά σε νέους με προβληματικό παρελθόν δημιουργώντας & εξοπλίζοντας έναν χώρο με σύγχρονα μέσα τεχνολογίας (υπολογιστές,

internet, μηχανές προβολής), ώστε να γίνει το δικό τους ΣΤΕΚΙ δημιουργίας, διασκέδασης, επικοινωνίας.

Εταιρία Κοινωνικής Ψυχιατρικής & Ψυχικής Υγείας:

Αναγνωρίζοντας το έργο που επιτελεί το Κέντρο Ημέρας για Ψυχολογική Υποστήριξη Ασθενών με Καρκίνο, η ΟΤΕΝΕΤ στηρίζει το Κέντρο Ημέρας και το εξοπλίζει με ηλεκτρονικούς υπολογιστές ενώ παράλληλα προβάλλει το έργο του στο Διαδίκτυο, με τη δημιουργία και τη φιλοξενία της Ιστοσελίδας τους.

## **Εσύ κι εγώ μαζί...για το Παιδί**

Η ΟΤΕΝΕΤ υποστήριξε το Στουπάθειο Ίδρυμα που φιλοξενεί παιδιά με ειδικές ανάγκες, προσφέροντάς τους μαθήματα Δραματοθεραπείας, με στόχο τη δυνατότητα μίας εναλλακτικής επικοινωνίας με τον "έξω" κόσμο.

## **Εσύ και εγώ μαζί....για το Περιβάλλον**

Η ΟΤΕΝΕΤ εφάρμοσε πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού σε συνεργασία με το Δήμο Αμαρουσίου και επιπλέον πρόγραμμα αναγόμενης μελανιού.

## **Εσύ και εγώ μαζί....για την Ανάπτυξη και Ευημερία του Ανθρώπινου Δυναμικού**

Το 2007, η ΟΤΕΝΕΤ ανέλαβε τη διοργάνωση ενημερωτικών σεμιναρίων σχετικά με θέματα πυρασφάλειας και Διαχείρισης Εκτάκτων Καταστάσεων. Στις παροχές για τους εργαζόμενους συμπεριέλαβε: Ομαδικό Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο και παροχή επιδόματος Βρεφονηπιακού Σταθμού.

## **Εσύ και εγώ μαζί.. για την Έρευνα και την Εκπαίδευση**

Η ΟΤΕΝΕΤ υποστήριξε την ΕΠΙ (Ελληνική εταιρία Επιστημόνων Πληροφορικής) στα εκπαιδευτικά συνέδρια και εκδηλώσεις που πραγματοποίησε και συμμετείχε στη διοργάνωση του Πανελληνίου Μαθητικού Διαγωνισμού Γνώσεων (Λυσίας 2007)



# ΟΤΕplus

Στο πλαίσιο της πολιτικής της ΟΤΕplus σε θέματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας, για το έτος 2007, έχουν υλοποιηθεί διαφορετικές δράσεις με στόχο:

- την ηθική και οικονομική στήριξη ευπαθών ομάδων, όπως παιδιά με ειδικές ανάγκες καθώς και πληγέντων από φυσικές καταστροφές
- τη δημιουργία κινήτρων τόνωσης της ελληνικής επιχειρηματικότητας με την οικονομική υποστήριξη εκδηλώσεων, με πανελλαδικό ή/και διεθνή χαρακτήρα, μέσω χορηγιών

Ειδικότερα, το 2007, υλοποιήθηκε μια σειρά δράσεων που αφορούσαν:

- Οικονομική ενίσχυση των πυρόπληκτων από τις πρόσφατες καταστροφές
- Διοργάνωση, συμμετοχή και χρηματοδότηση Χριστουγεννιάτικης εκδήλωσης για άτομα προ-νηπιακής και νηπιακής ηλικίας με ειδικές ανάγκες που υποστηρίζονται από το ΕΛΕΠΑΠ
- Χορηγία στο Τριήμερο Συνέδριο Επιχειρηματικής Αριστείας (EFQM)
- Χρυσή Χορηγία στην Εκδήλωση βραβείων επιχειρηματικότητας «ΚΟΥΡΟΣ 2007»

# OTEAcademy

Βασισμένη στις αρχές της εταιρικής υπευθυνότητας η OTEAcademy, υποστήριξε ενέργειες και πρωτοβουλίες που έχουν ως άξονα τη συνεχή επαγγελματική εξέλιξη/ κατάρτιση/ εκπαίδευση των εργαζομένων και των οικογενειών τους.

Συγκεκριμένα το 2007:

- 5ο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Πληροφορικής: Η OTEAcademy, ως Εξουσιοδοτημένο Εξεταστικό Κέντρο Microsoft Office Specialist, προσέφερε τη δυνατότητα σε φοιτητές και μαθητές, μέλη οικογενειών των εργαζομένων στον Όμιλο που είναι Φοιτητές και Μαθητές να διεκδικήσουν μια θέση στην Ελληνική Αποστολή για το Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Πιστοποίησης Microsoft Office Specialist
- Πρόγραμμα Επαγγελματικού Προσανατολισμού – Διαχείρισης Σταδιοδρομίας: Πρόκειται για μια υποστηρικτική συστηματική προσέγγιση, η οποία μέσα από συμβουλευτική διερεύνηση της προσωπικότητας, των ιδιαίτερων κλίσεων, των ενδιαφερόντων και αξιών του ατόμου, το βοηθά να λάβει, σωστές και ώριμες εκπαιδευτικές / επαγγελματικές αποφάσεις
- Πιστοποιήσεις IC3 και MOS: Ειδική προσφορά για τις οικογένειες των εργαζομένων προκειμένου να πιστοποιήσουν τις γνώσεις τους στους Η/Υ

- Project Management: Ενημερωτική Συνάντηση για τους εργαζομένους του Ομίλου που ασχολούνται με Έργα, με θέμα: «Project Management: Το εργαλείο για επιτυχημένα Έργα»

Το 2007, διοργανώθηκαν επίσης:

- Ενημερωτικές συναντήσεις για τους εκπροσώπους του περιοδικού και ημερήσιου τύπου, όπως ενημερωτική συνάντηση με θέμα «Ευρυζωνικότητα και Σύγκλιση, πώς επηρεάζουν τη ζωή μας με λόγια απλά», που είχε σαν στόχο τη διάδοση, ενημέρωση και εκπαίδευση στα πλαίσια της τεχνολογικής ανάπτυξης
- Εξειδικευμένες εκδηλώσεις που σκοπό έχουν την αρωγή της Γνώσης, όπως ο «Παγκόσμιος Διαγωνισμός Επιχειρηματικής Στρατηγικής» (Global Management Challenge) που αποτελεί το μεγαλύτερο διαγωνισμό επιχειρηματικής στρατηγικής για στελέχη επιχειρήσεων και φοιτητές

Τέλος και η OTEAcademy ανταποκρίθηκε άμεσα στις ανάγκες των τοπικών κοινοτήτων που πλήγησαν από τις πυρκαγιές στη χώρα μας, με την προσφορά υλικοτεχνικής υποδομής και εξοπλισμού σε 3 σχολεία των νομών Λακωνίας και Αρκαδίας.

# ROMTELECOM

Το 2007, οι δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας αφορούσαν τους παρακάτω άξονες:

## ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ

- Το 2007, η Romtelecom υποστήριξε για 7η συνεχή χρονιά το Σύλλογο «Πράσινη Γραμμή για την Προστασία των Παιδιών» Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, η εταιρεία προσφέρει μια δωρεάν τηλεφωνική γραμμή, (0800 – 8 – 200 – 200), την οποία μπορούν να καλούν οι ενδιαφερόμενοι προκειμένου να λάβουν πληροφορίες και συμβουλές, από ειδικούς, σχετικά με θέματα που αφορούν τα παιδιά. Η Romtelecom, παρέχει επίσης την τεχνολογική υποστήριξη στο τηλεφωνικό κέντρο του Συλλόγου.

Σε συνεργασία με το Σύλλογο «Πράσινη Γραμμή», διοργανώθηκαν το 2007 δύο εκδηλώσεις για τα παιδιά:

ο εορτασμός της «Διεθνούς Ημέρας Παιδιού και Τηλεπικοινωνιών» και η εκστρατεία με τίτλο «Στη Romtelecom τα Χριστούγεννα ανήκουν στα παιδιά» η οποία συμπεριελάμβανε δωρεές σε ορφανοτροφεία όλης της χώρας, παρακολούθηση θεατρικής παράστασης στο θέατρο Ion Creanga Theatre από μια ομάδα παιδιών από ορφανοτροφεία και διοργάνωση γιορτής για τα παιδιά, σε εμπορικό κέντρο του Βουκουρεστίου.

- Το 2007, συνεχίστηκε η συνεργασία της Romtelecom με το «Ίδρυμα για Υγιή Παιδιά» (Healthy Children Foundation), με τη στήριξη αφενός μιας εκστρατείας για τις εγκύους και τα νεογέννητα παιδιά, που υποφέρουν από διάφορες εκ γενετής αναπηρίες και αφετέρου με την παροχή οικονομικής ενίσχυσης για τον εκσυγχρονισμό ενός νοσοκομείου παιδιών στο Βουκουρέστι.
- Η Romtelecom ενίσχυσε οικονομικά παιδιά με αναπηρίες, κατά τη διάρκεια ειδικής εκπομπής που μεταδόθηκε την περίοδο των Χριστουγέννων από το δημοφιλέστερο κρατικό τηλεοπτικό κανάλι, PROTV.

## ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ

Η Romtelecom υποστήριξε και το 2007 τη Ρουμανική Ολυμπιακή Επιτροπή επιθυμώντας να συμβάλει στη διατήρηση των εθνικών αθλητικών αξιών διατηρώντας την πεποίθηση ότι οι αθλητικές επιδόσεις μεγιστοποιούνται όταν οι συνθήκες χρηματοδότησης και προπόνησης βρίσκονται στο βέλτιστο επίπεδο.

## ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Στον τομέα του περιβάλλοντος, η Romtelecom συνέχισε να υποστηρίζει τα οικολογικά προγράμματα του Συλλόγου για τη Διάσωση του Δέλτα του Δούναβη (Save the Danube Delta Association), μία από τις πλέον δραστήριες περιβαλλοντικές ΜΚΟ της χώρας, για τη συλλογή και ανακύκλωση των αποβλήτων από το μοναδικό αυτό φυσικό οικότοπο της Ευρώπης.

## ΑΞΙΕΣ- ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

Στον τομέα των αξιών και του πολιτισμού, η Romtelecom υποστήριξε την εκδήλωση που διοργανώνεται από την Ένωση Δημοσιογράφων Ρουμανίας (Romanian Press Club) και στην οποία βραβεύονται οι καλύτεροι δημοσιογράφοι για την προσπάθεια που καταβάλλουν για τη διατήρηση της ελευθερίας του τύπου.

Συγχρόνως, το 2007, η Romtelecom παρείχε υποστήριξη στο Θέατρο «Act», το πρώτο ανεξάρτητο θέατρο της Ρουμανίας, το οποίο που συγκεντρώνει πολλούς διάσημους ηθοποιούς και σημαντικούς υποστηρικτές όπως ο Tom Cruise, ο Sir Ian McKeller, ο Richard Eyre και πολλοί άλλοι.

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ

Η Romtelecom στήριξε το Πρόγραμμα Διάγνωσης και Πρόληψης του Καρκίνου του Μαστού, που διοργανώθηκε από το Ίδρυμα Rena terea (Αναγέννηση).

Τέλος, η εταιρεία αποδείχτηκε ενεργός υποστηρικτής του Ρουμανικού λαού σε περιόδους κρίσεων προσφέροντας βοήθεια στα θύματα της πλημμύρας στο Tecuci (χωριό στη Νοτιοανατολική Ρουμανία).

Θέμα 57. Καθημέρα.

Πως μπορώ να σας  
εξυπηρετήσω;

**NTOKOYMENTA**



















ΤΕ



Η πιο σταθερή μας σχέση

ΟΤΕ

ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ





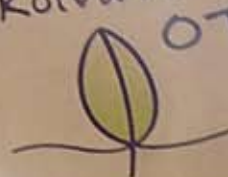








Πρόγραμμα  
Κοινωνικής  
ΟΤΕ



ΑΦΗΣ

Ανακύκλωση Μπαταριών ΟΤΕ

Τηλ: 2010740, 210 6010155

Η ανακύκλωση  
μπαταριών  
είναι ζωή

SHOP  
ΟΤΕ









The Visitor from Mars Test

ROMTELECOM

COSMOTE

OTE

ROMTELECOM

ROMTELECOM

COSMOTE

ROMTELECOM

COSMOTE

Romtelecom

COSMOTE

Alături de



ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ





364 ημέρες  
προσπαθούμε για το καλύτερο.



Επικοινωνία  
στη δική σου διάσταση



**ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ  
GRI**

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI**

<b>1.</b>	<b>Εταιρικό Προφίλ</b>	<b>Αναφέρεται στην ενότητα...</b>	<b>Σελίδα</b>
<b>1.1</b>	Μήνυμα Προέδρου (περιλαμβάνονται στρατηγικές προτεραιότητες, σημαντικά επιτεύγματα, αξιολόγηση επίτευξης στόχων και μελλοντικών επιδιώξεων)	Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου  Μελλοντικοί Στόχοι Ε.Υ.	8  27
<b>1.2</b>	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων κινδύνων και ευκαιριών	Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχειρηματική Στρατηγική Μελλοντικοί Στόχοι Ε.Υ.	25-26 27
<b>2.</b>	<b>Οργανωτικό Προφίλ</b>		
<b>2.1</b>	Επωνυμία Οργανισμού	ΟΤΕ	13
<b>2.2</b>	Αντικείμενο λειτουργίας και προϊόντα	ΟΤΕ	13
<b>2.3</b>	Οργανωτική δομή	ΟΤΕ  Ιστοσελίδα: <a href="http://www.ote.gr/greek/investorrelations">www.ote.gr/greek/investorrelations</a> , στην ενότητα Οικονομικά Αποτελέσματα	13-15
<b>2.4</b>	Περιοχή όπου δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	ΟΤΕ	13 (παρ.1)
<b>2.5</b>	Χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	ΟΤΕ	14-15
<b>2.6</b>	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	ΟΤΕ – Ιδιοκτησιακό καθεστώς	13
<b>2.7</b>	Αγορές όπου δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	ΟΤΕ	14-15
<b>2.8</b>	Μέγεθος του Οργανισμού	ΟΤΕ – Βασικά Μεγέθη της ΟΤΕ ΑΕ	13
<b>2.9</b>	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	ΟΤΕ – Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις	16
<b>2.10</b>	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	Σχέση Ευθύνης με την Αγορά - Διακρίσεις	47
<b>3.</b>	<b>Παράμετροι απολογισμού</b>		
<b>3.1</b>	Περίοδος απολογισμού	Σχετικά με τον Απολογισμό	5
<b>3.2</b>	Ημερομηνία του τελευταίου απολογισμού	Σχετικά με τον Απολογισμό	5
<b>3.3</b>	Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με τον Απολογισμό	5
<b>3.4</b>	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του	Σχετικά με τον Απολογισμό	5
<b>3.5</b>	Διαδικασία κατάρτισης του απολογισμού (περιλαμβάνει αξιολόγηση θεμάτων προτεραιότητας, σημαντικά θέματα και ενδιαφερόμενα μέρη στα οποία απευθύνεται ο Οργανισμός)	Σχετικά με τον Απολογισμό Όραμα-Αποστολή-Στρατηγική Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική	5 17 25-26
<b>3.6</b>	Όριο απολογισμού	Σχετικά με τον Απολογισμό	5
<b>3.7</b>	Περιορισμοί στα όρια του απολογισμού	Σχετικά με τον Απολογισμό	5
<b>3.8</b>	Μεθοδολογία απολογισμού που αφορά τις θυγατρικές εταιρίες	Σχετικά με τον Απολογισμό	5
<b>3.9</b>	Μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση στοιχείων, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που εφαρμόστηκαν για την προσέγγιση των δεικτών αλλά και άλλων πληροφοριών που περιέχονται στον απολογισμό. (δηλ. δώστε εξηγήσεις για τυχόν αποφάσεις για τη μη εφαρμογή ή την ουσιαστική απόκλιση από τα πρωτόκολλα δεικτών GRI).	Δεν εφαρμόζεται – Η Μεθοδολογία καταγραφής των στοιχείων του απολογισμού βασίζεται στο σύστημα GRI Indicators Protocols (βλέπε Σχετικά με τον Απολογισμό)	5
<b>3.10</b>	Εξηγήσεις σχετικά με τις επαναλήψεις στοιχείων προηγούμενων απολογισμών	Δεν περιλαμβάνονται τέτοιες πληροφορίες. ΟΤΕ – Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις	16
<b>3.11</b>	Σημαντικές μεταβολές σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς	Περιβάλλον (μέτρηση οικολογικού αποτυπώματος)	66-72
<b>3.12</b>	Πίνακας που περιλαμβάνει τους Δείκτες Αναφοράς	Πίνακας Δεικτών GRI	108-113
<b>3.13</b>	Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού	Σχετικά με τον Απολογισμό	5

<b>4. Διακυβέρνηση</b>		<b>Σελίδα</b>
<b>4.1</b>	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης του οργανισμού.	<b>Αναφέρεται στην ενότητα...</b> 17-18
<b>4.2</b>	Είναι ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος	ΟΤΕ – Εταιρική Διακυβέρνηση 17-18
<b>4.3</b>	Ανεξάρτητα και μη-εκτελεστικά μέλη της Διοίκησης	ΟΤΕ – Εταιρική Διακυβέρνηση 17-18
<b>4.4</b>	Μηχανισμοί παροχής συστάσεων στη Διοίκηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους εργαζόμενους	ΟΤΕ – Εταιρική Διακυβέρνηση Ενδιαφερόμενα Μέρη 28-29
<b>4.5</b>	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών του ανώτερου φορέα διακυβέρνησης, των γενικών διευθυντών και των ανώτατων στελεχών με την επίδοση του οργανισμού	ΟΤΕ – Εταιρική Διακυβέρνηση 17-18
<b>4.6</b>	Διαδικασίες που εφαρμόζονται από τον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων.	ΟΤΕ – Εταιρική Διακυβέρνηση 17-18
<b>4.7</b>	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης για την καθοδήγηση της στρατηγικής του οργανισμού σε οικονομικά, περιβαλλοντικά, και κοινωνικά θέματα.	ΟΤΕ – Εταιρική Διακυβέρνηση 17-18
<b>4.8</b>	Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, οι οποίοι σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο υλοποίησής τους.	ΟΤΕ – Εταιρική Διακυβέρνηση Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας 17-18 19 26 42
<b>4.9</b>	Διαδικασίες που εφαρμόζει ο ανώτατος φορέας διακυβέρνησης για την παρακολούθηση της ικανότητας του οργανισμού να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	Διαδικασία Προμηθειών ΟΤΕ – Εταιρική Διακυβέρνηση - Διαδικασίες Ελέγχου Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική Εταιρική Υπευθυνότητα & Διοίκηση του ΟΤΕ 17-18 25-26 26 26
<b>4.10</b>	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας Εταιρική Διακυβέρνηση 17-18
<b>4.11</b>	Εξηγήσεις σχετικά με το εάν και το πώς ο Οργανισμός εφαρμόζει την αρχή πρόληψης.	Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική 25-26
<b>4.12</b>	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο οργανισμός.	Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική ΑγοράΕΛΟΤ EN ISO 25-26 39 66
<b>4.13</b>	Κύριες συμμετοχές σε επιχειρηματικές ενώσεις	Περιβάλλον ΕΛΟΤ EN ISO Αγορά – Εθνικές και Διεθνείς 44
<b>4.14</b>	Ενδιαφερόμενα μέρη με τα οποία έχει σχέση ο Οργανισμός	Συνεργασίας Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική – 25-26 28-29
<b>4.15</b>	Τρόπος εντοπισμού και επιλογής των ενδιαφερομένων μερών (περιλαμβάνει και σχετική μεθοδολογία για τον εντοπισμό και την επιλογή)	Ενδιαφερόμενα Μέρη Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική – 25-26 28-29
<b>4.16</b>	Προσέγγιση θέματος σχέσεων διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Ενδιαφερόμενα Μέρη Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική – 25-26 28-29
<b>4.17</b>	Βασικά θέματα και προβλήματα που αναδεικνύονται και απάντηση/απόκριση ΟΤΕ	Ενδιαφερόμενα Μέρη Ενδιαφερόμενα Μέρη 28-29



<b>Δείκτες Επίδοσης</b>			<b>Σελίδα</b>
<b>Οικονομική Επίδοση</b>			
	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Πρακτικής	<b>Αναφέρεται στην ενότητα...</b>	17
		Όραμα/Αποστολή/Στρατηγική	
		Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική	25-26
		Εταιρική Υπευθυνότητα & Διοίκηση ΟΤΕ	26 34
<b>EC1</b>	Άμεση παραγόμενη οικονομική αξία	Αγορά (προτεραιότητες) ΟΤΕ	13
		Αγορά – Η συνδρομή του ΟΤΕ	34
<b>EC3</b>	Κάλυψη του καθορισμένου πλάνου συνταξιοδοτικού επιδόματος που έχει ο Οργανισμός ως δέσμευση	στην οικονομία Εργαζόμενοι - Παροχές	58
<b>EC6</b>	Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε περιοχές που δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	Μερική κάλυψη: Αγορά – Διαδικασα Προμηθειών	42
<b>EC8</b>	Ανάπτυξη και επίδραση επενδύσεων σε υποδομές και υπηρεσίες για κοινό όφελος	Αγορά – Νέες Τεχνολογίες &	35-36
<b>EC9</b>	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	Ευρυζωνικότητα Αγορά – Νέες Τεχνολογίες & Ευρυζωνικότητα	35-36
<b>Περιβαλλοντική Επίδοση</b>			
	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Πρακτικής		8
		Μύνημα Προέδρου	17
		Όραμα/Αποστολή/Στρατηγική	
		Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική	25-26
		Εταιρική Υπευθυνότητα & Διοίκηση ΟΤΕ	26 66
<b>EN2</b>	Ποσοστό χρησιμοποιούμενων υλικών που αποτελούν εισαγόμενα ανακυκλωμένα υλικά	Περιβάλλον (προτεραιότητες) Προστασία φυσικών πόρων - Πολιτική διαχείρισης αποβλήτων	69-70 69-70
<b>EN3</b>	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	- Ανακύκλωση Μερική κάλυψη: Αντιμέτωπιση κλιματικής αλλαγής Περιβαλλοντικές επιπτώσεις	67-68 71
<b>EN5</b>	Ενέργεια που εξοικονομείται χάρη στην οικονομία και τις βελτιώσεις στην αποδοτικότητα	Λειτουργίας ΔΜ ΟΤΕ Αντιμέτωπιση κλιματικής αλλαγής - Εξοικονόμηση	67
<b>EN6</b>	Πρωτοβουλίες για την παροχή προϊόντων /υπηρεσιών που χρησιμοποιούν αποδοτικά την ενέργεια ή βασίζονται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και περιορισμός των απαιτήσεων σε ενέργεια, ως αποτέλεσμα αυτών των πρωτοβουλιών	ενέργειας Σχέση ευθύνης με το Περιβάλλον – ΑΠΕ, Εξοικονόμηση ενέργειας, Μείωση εκπομπών αερίων του	66-68
<b>EN8</b>	Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή	θερμοκηπίου Περιβαλλοντικές επιπτώσεις	71
<b>EN16</b>	Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου, με βάση το βάρος.	Λειτουργίας ΔΜ ΟΤΕ Μερική κάλυψη: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις	71
<b>EN18</b>	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και μειώσεις που επιτεύχθηκαν.	Λειτουργίας ΔΜ ΟΤΕ Περιβάλλον – Μείωση εκπομπών	68
<b>EN22</b>	Συνολικό βάρος αποβλήτων	αερίων του θερμοκηπίου Προστασία φυσικών πόρων- Πολιτική διαχείρισης αποβλήτων	69-70

	- Ανακύκλωση	69-70
<b>EN24</b> Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργαζόμενων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα	<b>Αναφέρεται στην ενότητα...</b> Προστασία φυσικών πόρων Περιβάλλον - Πολιτική διαχείριση αποβλήτων	26
<b>Κοινωνική Επίδοση – Πρακτικές εργασίας</b> Δημοσιοποίηση Διοικητικής Πρακτικής	Όραμα/Αποστολή/Στρατηγική	17
	Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική	25-26
	Εταιρική Υπευθυνότητα & Διοίκηση ΟΤΕ	26
<b>LA1</b> Ανάλυση του εργατικού δυναμικού ανά τύπο απασχόλησης και ανά περιοχή	Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους (πίνακας)	52
<b>LA2</b> Συνολικός αριθμός και ποσοστό εργαζομένων που αποχώρησαν από τον Οργανισμό ανά φύλο, ηλικία και την περιοχή.	Μερική κάλυψη: Εργαζόμενοι (πίνακας)	52
<b>LA3</b> Παροχές που προσφέρονται στους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης, οι οποίες δεν ισχύουν για τους εποχικούς εργαζομένους ή τους εργαζομένους μερικής απασχόλησης	Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους - Παροχές	58
<b>LA4</b> Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις	Ενδιαφερόμενα Μέρη - Συνδικαλιστικοί φορείς- εκλεγμένοι αντιπρόσωποι	29
<b>LA6</b> Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας, στις οποίες συμμετέχουν από κοινού εκπρόσωποι της Διοίκησης και των εργαζομένων, και οι οποίες συμβάλλουν στον έλεγχο και στην παροχή συμβουλών σχετικά με τα προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.	Μερική κάλυψη: Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους - Υγιεινή και ασφάλεια	53-54
<b>LA7</b> Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και συνολικός αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή	Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους - Υγιεινή και ασφάλεια	53-54
<b>LA10</b> Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/ εργαζόμενο	Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους-Εκπαίδευση	55
<b>LA11</b> Προγράμματα για διοικητικές ικανότητες και δια βίου εκπαίδευση που υποστηρίζουν την παραμονή των εργαζομένων στην εργασία.	Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους-Εκπαίδευση	55
<b>LA12</b> Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας	Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους - Νέο σύστημα αξιολόγησης	56
<b>LA13</b> Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία, σύμφωνα με το φύλο, την ηλικία, το εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	Μερική κάλυψη: Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους - Ισότητα ευκαιριών - Προσλήψεις	55
<b>Κοινωνική Επίδοση – Ανθρώπινα Δικαιώματα</b> Δημοσιοποίηση Διοικητικής Πρακτικής	Όραμα/Αποστολή/Στρατηγική	17
	Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική	25-26
	Εταιρική Υπευθυνότητα & Διοίκηση ΟΤΕ	26
	Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους-Προτεραιότητες	52

	<b>Αναφέρεται στην ενότητα...</b>	<b>Σελίδα</b>
<b>HR4</b> Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους - Ίσες ευκαιρίες- Προσλήψεις	55
<b>HR5</b> Δραστηριότητες κατά τις οποίες θεωρείται ότι το δικαίωμα στην ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικής διαπραγμάτευσης ενδεχομένως να αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την υποστήριξη αυτών των δικαιωμάτων.	Δεν παρατηρείται. Ενδιαφερόμενα Μέρη - Συνδικαλιστικοί φορείς- εκλεγμένοι αντιπρόσωποι	28-29
<b>HR6</b> Δραστηριότητες που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παιδικής εργασίας και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της παιδικής εργασίας	Δεν παρατηρείται. Ενδιαφερόμενα Μέρη - Συνδικαλιστικοί φορείς- εκλεγμένοι αντιπρόσωποι	29
<b>HR7</b> Δραστηριότητες που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας.	Δεν παρατηρείται. Ενδιαφερόμενα Μέρη - Συνδικαλιστικοί φορείς- εκλεγμένοι αντιπρόσωποι	29
<b>Κοινωνική Επίδοση – Κοινωνία</b>		
Δημοσιοποίηση Διοικητικής Πρακτικής	Όραμα/Αποστολή/Στρατηγική Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική Εταιρική Υπευθυνότητα & Διοίκηση ΟΤΕ Σχέση Ευθύνης με την Κοινωνία (προτεραιότητες)	17 25-26 26 76
<b>SO1</b> Η φύση, το πεδίο εφαρμογής και η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων και των πρακτικών που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις των οργανισμών στις κοινότητες, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής, της λειτουργίας και της εξόδου.	Σχέση Ευθύνης με την Κοινωνία - Στηρίζοντας τα παιδιά, τις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες και τους νέους, Εταιρικός Εθελοντισμός/Πολιτιστική Κληρονομιά και Τοπική Κοινωνία	77-79
<b>SO4</b> Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	Μερική κάλυψη: Εταιρική Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας- Διαδικασίες Ελέγχου	17-19
<b>SO5</b> Οι θέσεις της δημόσιας πολιτικής και η συμμετοχή στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι)	Μερική κάλυψη: Σχέση Ευθύνης με την Αγορά - Ρυθμιστικά θέματα, Εθνικές και Διεθνείς Συνεργασίες, Ερευνητικά προγράμματα, Συνέδρια	43-47
<b>SO7</b> Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε Αντιανταγωνιστική συμπεριφορά ,αποφυγή δημιουργίας τραστ και απαγόρευση μονοπωλιακών πρακτικών, και η έκβασή τους.	Σχέση Ευθύνης με την Αγορά - Ρυθμιστικά θέματα	43
<b>SO8</b> Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Σχέση Ευθύνης με την Αγορά - Ρυθμιστικά θέματα	43



<b>Κοινωνική Επίδοση – Ευθύνη για τα Προϊόντα</b>	<b>Αναφέρεται στην ενότητα...</b>	<b>Σελίδα</b>
Δημοσιοποίηση Διοικητικής Πρακτικής	Όραμα/Αποστολή/Στρατηγική Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική Εταιρική Υπευθυνότητα & Διοίκηση ΟΤΕ Σχέση ευθύνης με την Αγορά (προτεραιότητες)	17 25-26 26 34
<b>PR2</b> Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και προαιρετικοί κώδικες που διέπουν τις επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια, με βάση τον τύπο της έκβασης.	Μερική κάλυψη: Σχέση ευθύνης με την Αγορά - Ασφάλεια πληροφοριών και εμπιστευτικότητα επικοινωνίας	41
<b>PR5</b> Πρακτικές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των ερευνών, βάσει των οποίων υπολογίζεται η ικανοποίηση των πελατών	Σχέση ευθύνης με την Αγορά - Εξυπηρέτηση Πελατών	37
<b>PR9</b> Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων που επιβλήθηκαν για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών	Σχέση ευθύνης με την Αγορά - Ασφάλεια πληροφοριών και εμπιστευτικότητα επικοινωνίας	41

ΟΤΕ Α.Ε.  
Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας

**Συντονισμός έκδοσης & επιμέλειας ύλης**

Ντέπη Τζιμέα  
Κική Ζαννιά  
Μαρίνα Καταροπούλου  
Κατερίνα Περίσση  
Άννα Δόγα  
Νάντια Τσώκου

**Επιμέλεια ύλης**

Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας

Γιώργος Αγγουράς  
Αγγελική Βανδώρου  
Ιωάννα Γιαλεδάκη  
Θανάσης Ζεκεντές  
Κατερίνα Ζερίτη  
Κωσταντίνος Κανακάρης  
Νίκος Καράμπαμπας  
Πόλλυ Κατσούλη  
Ειρήνη Καφάτου  
Ντάρια Κοζάνογλου  
Νικολέττα Λιακοσταύρου  
Νατάσα Λιανοπούλου  
Χαρούλα Μανουσάκη  
Νεκτάριος Μπαζιώτης  
Μαρία Ξηντάρα  
Τένη Περδικούρη  
Νέλλη Σιλαϊδής  
Μαρία Σκουρτέλη  
Σταυρούλα Σμυρνή  
Σάββας Σταυρόπουλος  
Νάντια Τράτα  
Ελπίδα Τροιζή  
Θανάσης Τσουλουφάς  
Μπάμπης Χατζηπέτρος  
Χρυσούλα Ψαραδάκη

**Υποστήριξη έκδοσης**

Κική Ζαννιά  
Μαρίνα Καταροπούλου  
Κατερίνα Περίσση  
Γιάννης Κάντζαρης  
Άννα Δόγα  
Νάντια Τσώκου

**Παραγωγή έκδοσης**

Μπάξας Α.Ε., Γραφικές Τέχνες

Ο Ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2007  
διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή στη διεύθυνση: [www.ote.gr](http://www.ote.gr)

ΚΗΦΙΣΙΑΣ 99  
151 ΜΑΡΟΥΣΙ  
WWW.OTE.GR