



αυτός είναι ο κόσμος μας!

COSMOTE
ο κόσμος μας, εσύ.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

A. Μήνυμα Προέδρου	4		
B. Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	5		
Γ. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ Σημείο Επαφής - Αξιολόγηση GRI	6		
I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8		
1. Η Κινητή Τηλεφωνία	9		
2. Η Εταιρεία	9		
3. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες	11		
II. ΔΙΟΙΚΗΣΗ	12		
0. <i>Με λίγα λόγια</i>	13		
1. Πλαίσιο Λειτουργίας	14		
2. Τρόπος Διοίκησης	15		
3. Αναγνώριση-Συμμετοχή	17		
4. Κοινωνικοί Εταίροι	18		
5. Στόχοι 2008 και 2009	21		
III. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	22		
0. <i>Με λίγα λόγια</i>	23		
1. Σύστημα Διαχείρισης	24		
2. Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές	25		
3. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απόβλητα	28		
4. Στοιβάδα Όζοντος	33		
5. Νερό	34		
6. Μετακινήσεις	34		
7. Βιοποικιλότητα	35		
8. Η/Μ Ακτινοβολία	35		
9. Στόχοι 2008 και 2009	38		
IV. ΚΟΙΝΩΝΙΑ	40		
0. <i>Με λίγα λόγια</i>	41		
1. Κοινωνική Συνεισφορά	42		
2. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες	48		
3. Οικονομική Ανάπτυξη	51		
4. Εθελοντισμός	52		
5. Επιχειρηματικότητα	54		
6. Στόχοι 2008 και 2009	55		
V. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	58		
0. <i>Με λίγα λόγια</i>	57		
1. Θέσεις Εργασίας	58		
2. Υγεία και Ασφάλεια	59		
3. Δίκαιη Εργασία	61		
4. Συνδικαλισμός	62		
5. Ανάπτυξη Εργαζόμενων	62		
6. Οικειοθελείς Παροχές	64		
7. Ικανοποίηση Εργαζόμενων	65		
8. Στόχοι 2008 και 2009	65		
VI. ΑΓΟΡΑ	66		
0. <i>Με λίγα λόγια</i>	67		
1. Εταιρική Διακυβέρνηση	68		
2. Ηθικός Ανταγωνισμός	70		
3. Υπεύθυνο Marketing	71		
4. Υπεύθυνες Προμήθειες	74		
5. Ευαισθητοποίηση Κοινού	75		
6. Ικανοποίηση Πελατών	76		
7. Ασφάλεια Δεδομένων	77		
8. Στόχοι 2008 και 2009	77		
VII. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ	78		
1. Συνοπτικός Πίνακας	78		
2. Πίνακες Global Compact και GRI	79		
3. Γλωσσάριο	83		
4. Έντυπο Αξιολόγησης	84		

μηνύματα

A. Μήνυμα Προέδρου

Σε εποχές που ο όρος «Κοινωνική Υπευθυνότητα» δεν είχε ακόμα ακουστεί και που πρώτο μέλημα των εταιρειών ήταν αποκλειστικά οι οικονομικές τους επιδόσεις και τα στενά συμφέροντα των μετόχων τους, ο ΟΤΕ βοήθησε, όσο λίγες ελληνικές επιχειρήσεις, στην ανάπτυξη της χώρας. Στο να έχουν όλοι οι πολίτες ίδιες δυνατότητες και ευκαιρίες, φέρνοντας τη σταθερή τηλεφωνία παντού, ακόμα και στο πιο απομακρυσμένο χωριό.

Αυτή την υποχρέωση της ανταπόδοσης στην κοινωνία και στους πολίτες, που συνοδεύει τον Όμιλο ΟΤΕ από την ίδρυσή του μέχρι σήμερα, έχει εντάξει ως αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής της πορείας η COSMOTE. Το παρελθόν όμως δεν μπορεί να αποτελεί αφορμή για εφησυχασμό: ΟΤΕ και COSMOTE, παρακολουθώντας τις εξελίξεις και την εποχή, έχουν επεκτείνει τις δράσεις τους και την προσφορά τους σε τομείς όπως οι εργαζόμενοι, η κοινωνία, η αγορά και το περιβάλλον. Μέσα από την έκδοση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας παρουσιάζουν στην κοινωνία, με τρόπο ανοικτό και διαφανή, τις δράσεις τους και κυρίως, τα μετρήσιμα αποτελέσματα, που αυτές επιτυγχάνουν.



Παναγής Βουρλούμης
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου COSMOTE

B. Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

Μετά από 16 χρόνια παρουσίας της κινητής τηλεφωνίας στην ελληνική αγορά, έχουμε ξεπεράσει πια το στάδιο που ο κλάδος εκπληρώνει μόνο το βασικό του στόχο, παρέχοντας σε όλους πρόσβαση στο αγαθό της επικοινωνίας και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Μιλάμε πια για μια «βιομηχανία», που διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην ανάπτυξη της οικονομικής ζωής της χώρας, ενισχύει την επιχειρηματικότητα με σημαντικές επενδύσεις, μεταφέρει τεχνογνωσία, δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας, έχει ρόλο ως κοινωνικός εταίρος. Η πρόκληση για κάθε υπεύθυνο πάροχο τηλεπικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένης της COSMOTE, δεν είναι μόνο η επιχειρηματική του βιωσιμότητα, αλλά και η ουσιαστική του συνεισφορά στην κοινωνία και στην επίλυση πραγματικών προβλημάτων.

Αυτή ακριβώς τη συνεισφορά της COSMOTE αποτυπώνει με καθαρότητα ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας για το έτος 2008, που κρατάτε στα χέρια σας. Ενημερώνουμε με διαφάνεια και ειλικρίνεια για τα πεπραγμένα μας, τροφοδοτούμε το συνεχή διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Κεντρικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή, αποτελεί η εφαρμογή και χρήση διεθνών οδηγιών και πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως το GRI και το EFQM.

Ανταποκρινόμαστε με προσοχή και ολοκληρωμένα προγράμματα σε σημαντικά θέματα, όπως οι κλιματικές αλλαγές, ενώ παράλληλα ενημερώνουμε με συνέπεια τους πολίτες για ζητήματα που έχει εγείρει η ραγδαία ανάπτυξη του κλάδου και ειδικά για την ασφαλή λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, αλλά και την ορθή χρήση της τεχνολογίας και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας από τους νέους. Στις προκλήσεις αυτές απαντούμε με την περαιτέρω διάχυση υπεύθυνων πρακτικών στη σφαίρα επιρροής μας, θεσμοθετούμε ποσοτικούς στόχους, για τα προγράμματα που εφαρμόζουμε, επεκτείνουμε το σύστημα μέτρησης, σε όλες μας τις δράσεις και σταδιακά και στις θυγατρικές μας στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Όλα αυτά, σε συνεχή επαφή και μέσα από διάλογο με κοινωνίες και ομάδες, τις ανάγκες και τους προβληματισμούς των οποίων καταγράφουμε και αποκωδικοποιούμε σε δράση.

Στέκομαι σε δυο ζητήματα, με πρώτο το περιβάλλον. Με την προστασία του να αποτελεί ζωτική ανάγκη που απαιτεί ενεργοποίηση και δράση από όλους ανεξαιρέτως, η COSMOTE δεν μπορεί παρά να έχει επενδύσει σε μια ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πολιτική, με ένα σαφή στόχο: η επιχειρηματική μας ανάπτυξη να μην έχει αρνητικό αντίκτυπο στο περιβάλλον και να ευαισθητοποιήσουμε τους συμπολίτες μας, στο θέμα της προστασίας του. Αναφορικά με τη λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, παρακολουθούμε τις διαστάσεις που λαμβάνουν οι ανησυχίες των πολιτών για την ασφάλεια των σταθμών βάσης. Για το λόγο αυτό, κάνουμε πολλά περισσότερα από το να παρακολουθούμε τα επίπεδα των εκπνεόμενων ραδιοκυμάτων, για να διασφαλίσουμε την αυστηρή τήρηση των ορίων ασφαλείας. Επιπλέον, ενημερώνουμε υπεύθυνα και συστηματικά τους πολίτες και τους εργαζομένους μας για θέματα υγείας και κινητής τηλεφωνίας, κάνουμε διάλογο με τις τοπικές κοινωνίες και τους αρμόδιους φορείς, μεταφέρουμε τεχνογνωσία και από τους αρμόδιους διεθνείς επιστημονικούς φορείς, όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας.

Δεν σταματάμε εδώ. Υπάρχουν πολλά ακόμα να κάνουμε και να πετύχουμε. Η Εταιρική Υπευθυνότητα δεν είναι για την COSMOTE πάρεργο στην επιχειρηματική της δραστηριότητα και δεν αντιμετωπίζεται ως μια ακόμη δυνατότητα, που μας δίνουν τα οικονομικά μεγέθη της εταιρείας. Είναι ενσωματωμένη στις αξίες, την λειτουργία, τις δομές και τις διαδικασίες της εταιρείας. Αποτελεί παράγοντα βιωσιμότητας, ανάπτυξης και καινοτομίας, αλλά και δέσμευση για ανάπτυξη με τρόπο υπεύθυνο, έμπρακτο, μετρήσιμο και αποτελεσματικό. Είναι αναπόσπαστο κομμάτι της συνεχούς μας προσπάθειας να βλέπουμε τον κόσμο μέσα από τα μάτια των Κοινωνικών μας Εταίρων, αλλά και των εκατομμυρίων πολιτών που μας εμπιστεύονται για την επικοινωνία τους.



Μιχάλης Τσαμάζ
Διευθύνων Σύμβουλος COSMOTE

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

Γ. Σημείο Επαφής - Αξιολόγηση GRI

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008 της COSMOTE, που κρατάτε στα χέρια σας, αποτελεί τον 4^ο Απολογισμό που εκδίδει η COSMOTE. Το περιεχόμενό του αντανακλά τη συνολική αντίληψη που έχουμε για το τι σημαίνει Εταιρική Υπευθυνότητα στην πράξη και τις δράσεις που εφαρμόζουμε, ώστε να συμβάλλουμε στη βιώσιμη ανάπτυξη και την υπεύθυνη λειτουργία μας.

Πεδίο του Απολογισμού

Ο Απολογισμός αυτός:

- αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2008-31/12/2008 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς)
- αφορά όλες τις δραστηριότητες της COSMOTE στην Ελλάδα και μερικώς τις δράσεις των θυγατρικών της εταιρείας στο εξωτερικό και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στην Ελλάδα.

Αρχές του Απολογισμού

Προκειμένου να διευκολυνθεί η αξιολόγηση του περιεχομένου, ο Απολογισμός ακολουθεί τις βασικές αρχές, κατευθύνσεις και οδηγίες «Sustainability Reporting Guidelines» (έκδοση G3, 2006) του Global Reporting Initiative (GRI), ενώ έχουν χρησιμοποιηθεί επίσης:

- για τις αρχές του Απολογισμού, το Global Compact των Ηνωμένων Εθνών
- για το περιεχόμενο του Απολογισμού, το πλαίσιο AA1000-Assurance Standard του AccountAbility
- για την παρουσίαση στοιχείων του Απολογισμού, το RADAR Card του EFQM.

Εξέλιξη του Απολογισμού

Στην προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης του Απολογισμού μας, φέτος η εταιρεία έδωσε ιδιαίτερη έμφαση:

- στην παρουσίαση περισσότερων και πληρέστερων ποσοτικών αποτελεσμάτων στον Απολογισμό (βλέπε ενότητα II-2)
- στη χρήση διεθνών οδηγιών Εταιρικής Υπευθυνότητας
- στην ανταπόκριση σε ερωτήματα που τέθηκαν από τους Κοινωνικούς Εταίρους κατά το 2008 (βλέπε ενότητα II-4)
- στην ισορροπημένη παρουσίαση όλων των τομέων Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Περιορισμοί του Απολογισμού

Η εταιρεία αναγνωρίζει περιορισμούς στον Απολογισμό που εκδίδει (τους οποίους σκοπεύει να χειριστεί σε μελλοντικές εκδόσεις) που αφορούν:

- στην επέκταση του συστήματος ποσοτικής παρακολούθησης της επίδοσης
- στην παρουσίαση στόχων για όλα τα προγράμματα που περιγράφονται, και σε κάθε ενότητα
- στην εναρμόνιση των ποσοτικών στοιχείων μέτρησης με τις θυγατρικές μας.

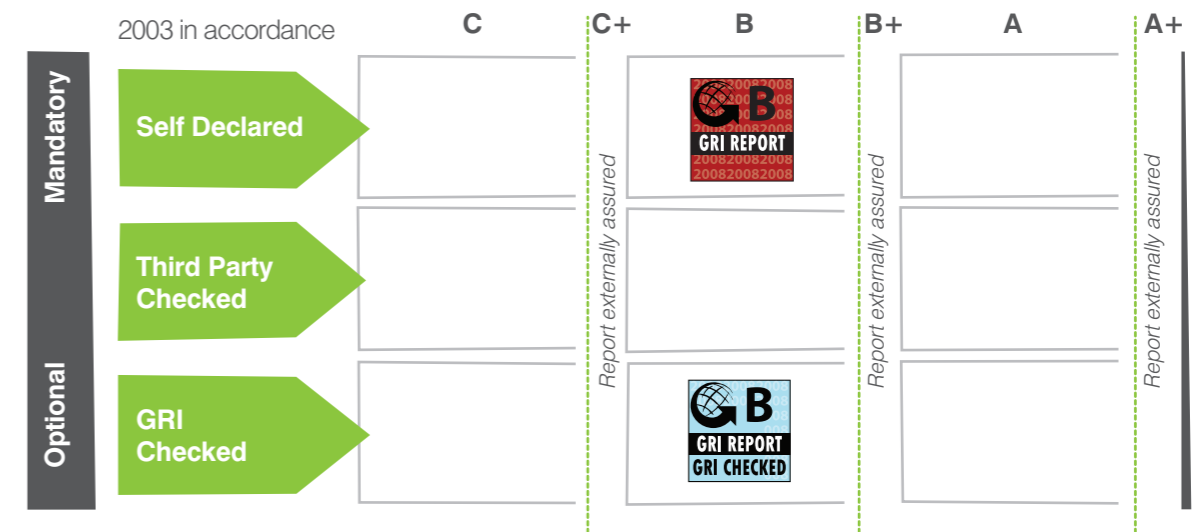
Παρουσίαση στοιχείων

Ο Απολογισμός της COSMOTE:

- περιέχει, κατά κανόνα, ποσοτικά στοιχεία για τα τελευταία τρία χρόνια, για όλους τους δείκτες
- καλύπτει στοιχεία από όλη τη λειτουργία της εταιρείας (διαχείριση δικτύου, λειτουργία γραφείων, πωλήσεις)
- περιγράφει σε σχετικό πίνακα (βλέπε ενότητα VII-1) συνολικά στοιχεία κατανάλωσης - χρήσης, ενώ μέσα στο κυρίως σώμα του Απολογισμού, παρέχονται και στοιχεία αποδοτικότητας.

Αξιολόγηση του Απολογισμού κατά GRI

Ο βαθμός συμφωνίας του Απολογισμού της εταιρείας σε σχέση με τις οδηγίες «Sustainability Reporting Guidelines» του Global Reporting Initiative (GRI), συμβολίζεται στον παρακάτω πίνακα. Η αξιολόγηση στο επίπεδο «B», επιβεβαιώθηκε και από σχετικό έλεγχο του ίδιου του οργανισμού GRI.



Σχόλια

Ο Απολογισμός αποτελεί ένα από τα κυριότερα εργαλεία επικοινωνίας με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους και για το λόγο αυτό καλωσορίζουμε τυχόν σχόλια, σκέψεις και υποδείξεις σας.

Ανάγνωση του Απολογισμού

Για την ευκολότερη ανάγνωση του Απολογισμού, σας προσκαλούμε να δώσετε έμφαση στα παρακάτω σύμβολα και όρους που χρησιμοποιούνται ευρέως:

Όροι

- Οι όροι «εταιρεία», «εμείς», «COSMOTE» και «Όμιλος COSMOTE», αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.
- Ο όρος «COSMOTE Ελλάδας» αναφέρεται στις δραστηριότητες της COSMOTE στην Ελλάδα (εκτός της θυγατρικής ΓΕΡΜΑΝΟΣ).

- Ο όρος «Όμιλος ΟΤΕ», αναφέρεται στον Όμιλο ΟΤΕ, θυγατρική του οποίου είναι η COSMOTE.
- Ο όρος «Απολογισμός» αναφέρεται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008.
- Οι όροι της μορφής «II-3, V-2 κτλ.» χρησιμοποιούνται για παραπομπή σε ενότητα και τμήμα του Απολογισμού (π.χ. στους πίνακες GRI, Global Compact και Κοινωνικών Εταίρων). Έτσι π.χ. ο όρος «III-5A» αναφέρεται στην ενότητα III (Περιβάλλον), στο τμήμα 5 (Νερό) και στην παράγραφο Α.

Σύμβολα

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της COSMOTE: www.cosmote.gr



Επισημαίνονται Καλές Πρακτικές (Case Studies) της εταιρείας

➤ Παρακαλούμε, στείλτε τα σχόλιά σας υπόψη...
κα Άννα Μάλτη
 Προϊστάμενος Τμήματος Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE
 Λ. Κηφισίας 44, ΤΚ 151 25, Μαρούσι
 Τ: 210 61.77.777, Fax: 210 61.77.239
 E-mail: csr@cosmote.gr

ΕΙΣΑΓΩΓΗ



1. Η Κινητή Τηλεφωνία

Η κινητή τηλεφωνία αποτελεί ένα από τα σπουδαιότερα τεχνολογικά επιτεύγματα της εποχής μας και συνεχίζει να αναπτύσσεται εντυπωσιακά σε παγκόσμιο επίπεδο, αφού η διάθεση νέων, εξελιγμένων προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του σύγχρονου καταναλωτή, έχουν οδηγήσει παγκοσμίως στην αύξηση της διείσδυσης της κινητής τηλεφωνίας.

Σύμφωνα με έρευνα των Ηνωμένων Εθνών που δόθηκε στη δημοσιότητα το Μάρτιο του 2009, πάνω από το 50% των κατοίκων του πλανήτη χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο, ενώ η κινητή τηλεφωνία έχει επιφέρει ριζικές αλλαγές στην κοινωνία, ιδίως στις αναπτυσσόμενες χώρες, όπου η έλλειψη υποδομής τηλεπικοινωνιών θεωρείται τροχοπέδη για την οικονομική τους ανάπτυξη.

Στην Ελλάδα, αλλά και στις άλλες 3 χώρες της ΝΑ Ευρώπης (Αλβανία, Βουλγαρία, Ρουμανία), όπου δραστηριοποιείται η COSMOTE, η κινητή τηλεφωνία έχει αναπτυχθεί με ραγδαίους ρυθμούς, καλύπτοντας τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες των πολιτών, και αποτελεί πλέον αναπόσπαστο τμήμα της καθημερινότητάς τους.

Στις 4 αυτές χώρες, όπου δραστηριοποιούνται και οι μεγαλύτεροι τηλεπικοινωνιακοί Όμιλοι της Ευρώπης, η ονομαστική διείσδυση ήδη έχει ξεπεράσει το 100% στην Ελλάδα (172%), τη Βουλγαρία (142%) και τη Ρουμανία (133%). **Μόνο στην Ελλάδα το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε πάνω από 18,85 εκατ. συνδέσεις στα τέλη του 2008.**

Η κινητή τηλεφωνία, εκτός από το να παρέχει σε όλους πρόσβαση στο αγαθό της επικοινωνίας, ενισχύει την επιχειρηματικότητα και συνεισφέρει στην ανάπτυξη της οικονομικής ζωής με σημαντικές επενδύσεις, μεταφορά τεχνογνωσίας και δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Από την άλλη πλευρά, η ραγδαία αύξηση της διείσδυσης έχει επιδράσει αρνητικά στους τομείς της κατανάλωσης ενέργειας, έχει συμβάλει στη δημιουργία απορριμμάτων από τις μη χρησιμοποιούμενες συσκευές και τις συσκευασίες τους, ενώ η χρήση του διαδικτύου εμπεριέχει θέματα ασφάλειας για τις μικρότερες ηλικίες.

Η άμβλυνση αυτών των τομέων αποτελεί σημαντική πρόκληση για όλες τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στον κόσμο, μεταξύ των οποίων και για την COSMOTE.

2. Η Εταιρεία

A. Η μετοχική σύνθεση της COSMOTE

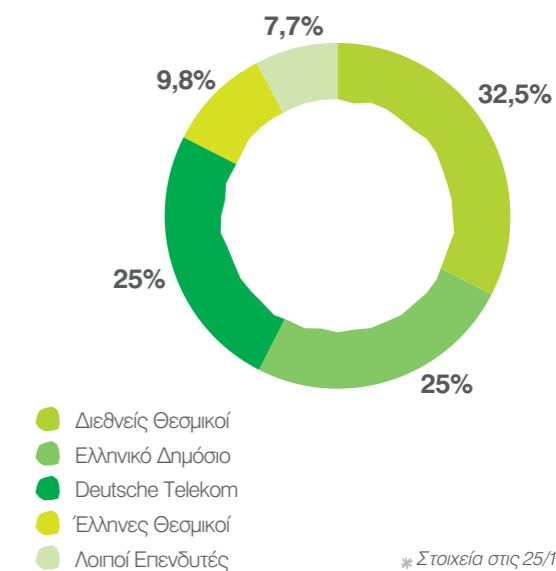
Η COSMOTE ξεκίνησε την εμπορική της λειτουργία τον Απρίλιο του 1998, με έδρα την Αθήνα. Μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, η εταιρεία κατάφερε όχι μόνο να κατακτήσει την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας, αλλά και να μετεξελιχθεί σε πολυεθνικό όμιλο, με δυναμική παρουσία στη ΝΑ Ευρώπη.

Η εταιρεία αποτελεί μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, ο οποίος κατέχει το 100% των μετοχών της. Ο Όμιλος ΟΤΕ αποτελεί το μεγαλύτερο φορέα παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και απασχολεί περισσότερα από 30.000 άτομα, με υψηλή τεχνογνωσία και εκτεταμένη εμπειρία, σε 4 χώρες (Ελλάδα, Αλβανία, Βουλγαρία και Ρουμανία), ενώ κατέχει σημαντικό μερίδιο στον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Σερβίας.

Τον Ιούνιο του 2008 κυρώθηκε από το Ελληνικό Κοινοβούλιο η σύμβαση για την πώληση του 25,0000004% των μετοχών του Ομίλου ΟΤΕ από το Ελληνικό Δημόσιο προς την Deutsche Telekom A.G.

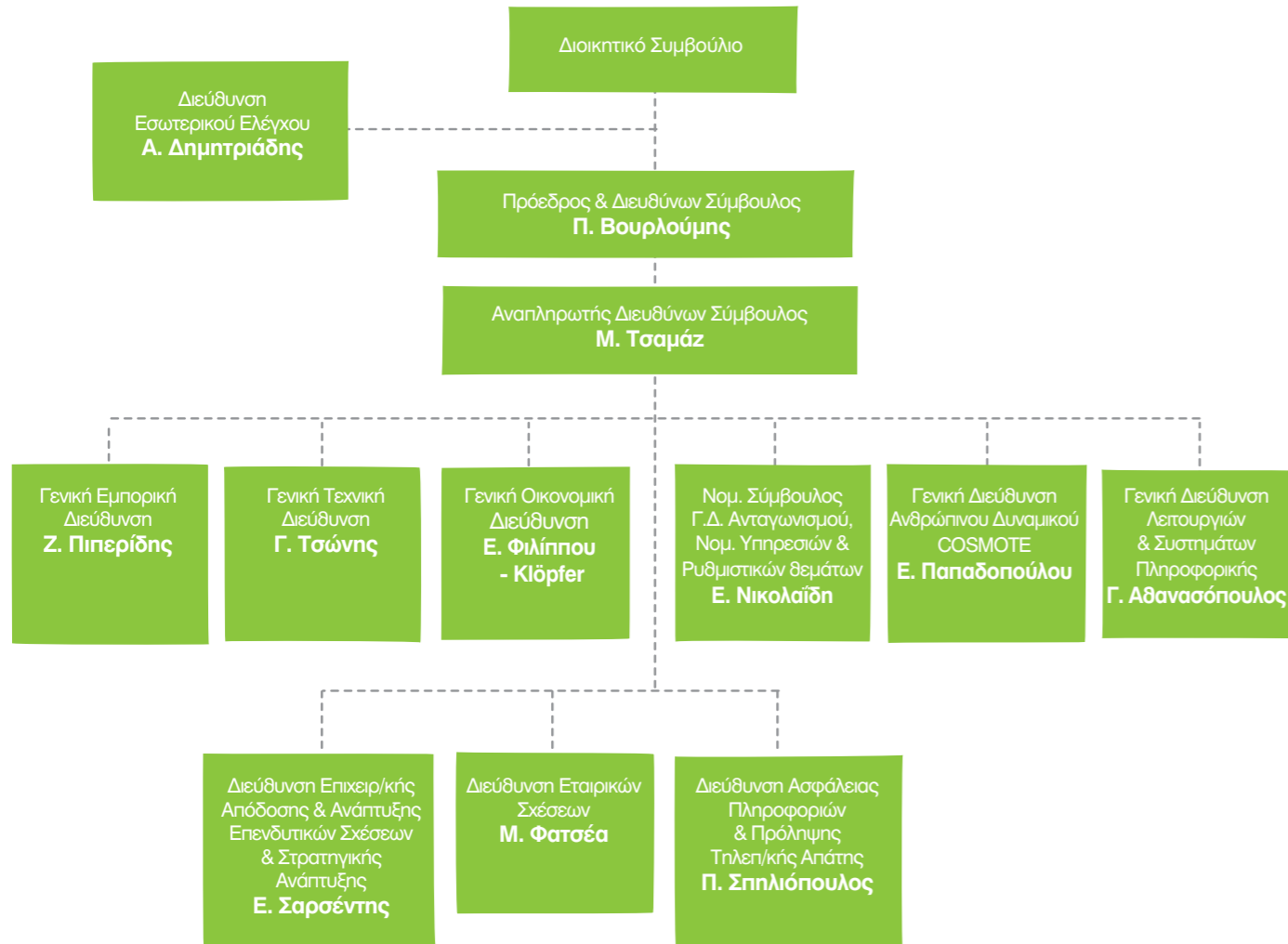
Έτσι, οι συμμετοχές στο μετοχικό κεφάλαιο του Ομίλου ΟΤΕ και το σύνολο των αντίστοιχων δικαιωμάτων ψήφου διαμορφώθηκαν ως εξής:

Μετοχική Σύνθεση Ομίλου ΟΤΕ



B. Η οργανωτική δομή της COSMOTE

Η οργανωτική δομή της COSMOTE, για το έτος 2008, περιγράφεται στο παρακάτω σχήμα:



Γ. Σημαντικές αλλαγές στην COSMOTE

Οι κυριότερες μεταβολές που έγιναν κατά τη διάρκεια του 2008, ως προς την οργανωτική, μετοχική και διοικητική λειτουργία της εταιρείας, ήταν οι εξής:

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανακοίνωσε ότι κατέχει πλέον το σύνολο (100%) των μετοχών και των αντίστοιχων δικαιωμάτων ψήφου της COSMOTE, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας υποβολής προαιρετικής δημόσιας πρότασης για την απόκτηση του συνόλου των κοινών ονομαστικών μετοχών της COSMOTE, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3461/2006.

Την 1η Απριλίου 2008, οκτώ περίπου χρόνια μετά την είσοδό της στο Χρηματιστήριο, ανεστάλη η διαπραγμάτευση της μετοχής της COSMOTE. Από το 2000 μέχρι το 2008 η μετοχή, ακολουθώντας τη δυναμική πορεία της εταιρείας, σημείωσε άνοδο κατά 179% περίπου, με το Γενικό Δείκτη να ενισχύεται την ίδια περίοδο κατά 2,6% περίπου.

Τον Ιούνιο του 2008, ανακοινώθηκε η κύρωση από το Ελληνικό Κοινοβούλιο της Σύμβασης Πώλησης Μετοχών ΟΤΕ και η Συμφωνία Μετόχων μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και της Deutsche Telekom A.G., με την οποία μεταβιβάζεται στην Deutsche Telekom το 25,0000004% του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ και το σύνολο των αντίστοιχων δικαιωμάτων ψήφου.

3. Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες

A. Τα κυριότερα προϊόντα και υπηρεσίες μας

Η εταιρεία μας παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας στις χώρες όπου δραστηριοποιείται. Πιο συγκεκριμένα, η COSMOTE καλύπτει όλο το φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, ξεκινώντας από τον σχεδιασμό του δικτύου, την ανάπτυξή του, την πώληση υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση.

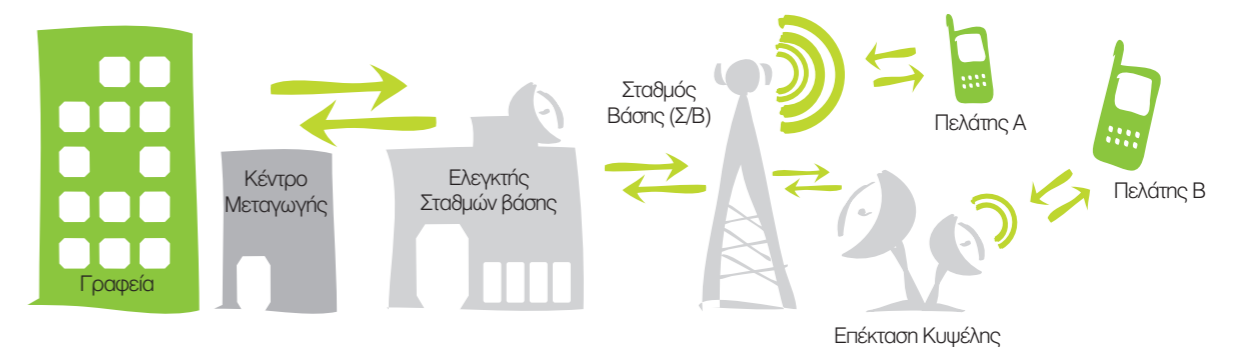
Τα κυριότερα προϊόντα που η εταιρεία μας παρέχει, περιγράφονται παρακάτω:

- Υπηρεσίες Συμβολαίου για ιδιώτες, επαγγελματίες και εταιρείες.
- Υπηρεσίες Καρτοκινητής Τηλεφωνίας.
- Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας όπως SMS, κινητό ευρυζωνικό Internet, βιντεοκλήση κ.τ.λ.
- Υπηρεσίες Περιοδικής (Roaming) σε χώρες του εξωτερικού.
- Αξεσουάρ όπως ακουστικά, προϊόντα bluetooth, φορτιστές, προϊόντα μεταφοράς δεδομένων, θήκες κ.τ.λ.

B. Τα κτίρια και το δίκτυο της εταιρείας μας

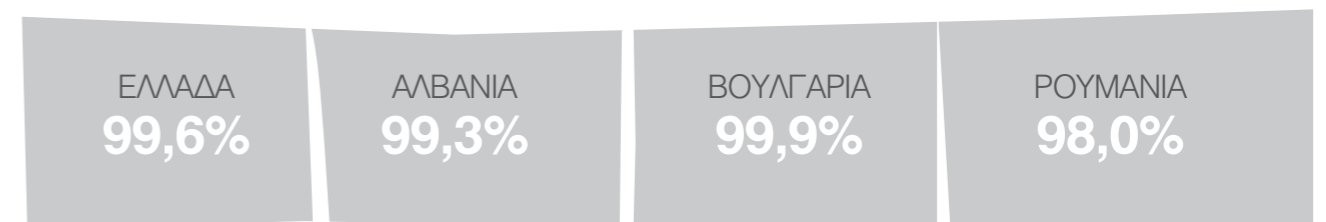
Η εταιρεία μας έχει αναπτύξει ιδιόκτητο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας στις χώρες όπου δραστηριοποιείται, που βασίζεται στο Δίκτυο Κορμού (κέντρα μεταγωγής - MTX κ.τ.λ.) και σε πολυάριθμους Σταθμούς Βάσης (Σ/Β), που εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών μας. Εκτός του Δικτύου, η εταιρεία μας διαθέτει και κτιριακές εγκαταστάσεις που στεγάζουν τις διοικητικές λειτουργίες.

Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο



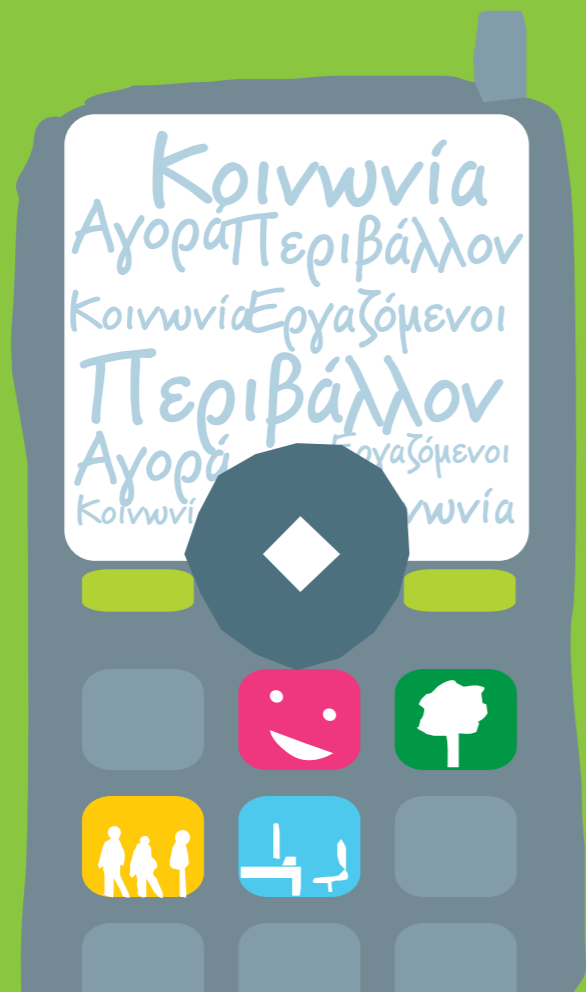
Με τον τρόπο αυτό, σε όλες τις χώρες λειτουργίας της, η COSMOTE παρέχει επαρκή και ικανοποιητική πληθυσμιακή κάλυψη.

Πληθυσμιακή κάλυψη (%)





ο κόσμος μας, η διοίκηση



Πώς μπορούμε να ενσωματώσουμε την υπευθυνότητα στον τρόπο με τον οποίο εργαζόμαστε καθημερινά;

με λίγα λόγια...

11 ομάδες Κοινωνικών Εταίρων

4 πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας

4 στελέχη στο τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας

39 πλήρεις δείκτες GRI

Η φιλοσοφία μας

Η COSMOTE, από την αρχή της εμπορικής της λειτουργίας, λειτουργεί με υπευθυνότητα, έτσι ώστε να μπορεί να συνεισφέρει στην παγκόσμια αειφόρο ανάπτυξη, να συνεργάζεται αρμονικά με τους Κοινωνικούς Εταίρους και να λαμβάνει υπόψη, οικονομικούς, περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς στόχους στη διαδικασία λήψης αποφάσεών της.

Πού στοχεύουμε;

Να λειτουργούμε με τρόπο υπεύθυνο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες μας για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία μας και παράλληλα να βελτιώνουμε την ανταγωνιστικότητά μας και να διασφαλίζουμε την ανάπτυξή μας.

Τι πετύχαμε το 2008:

- Ανανεώθηκαν οι πιστοποιήσεις κατά ISO9001, ISO14001, OHSAS18001 της COSMOTE Ελλάδας.
- Όλοι οι εργαζόμενοι μας ακολουθούν τον Κώδικα Συμπεριφοράς μας.
- Τριπλασιάσαμε τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών γενικά (και υπερ-διπλασιάσαμε τον αριθμό των δεικτών GRI), στους οποίους γίνεται αναφορά στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008.
- Βελτιώσαμε την κατάταξή μας στον Δείκτη Accountability Greece, κατά μία θέση (από την 6η, στην 5η θέση).
- Αναπτύξαμε συγκεκριμένο Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας για την εταιρεία.

1. Πλαίσιο Λειτουργίας

A. Ορίζουμε επακριβώς τους τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί θεμελιώδη εταιρική αρχή που "αγκαλιάζει" το σύνολο της επιχειρηματικής μας λειτουργίας και επηρεάζει τη συνολική στάση μας ως προς τα κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.

Στην COSMOTE έχουμε ορίσει με σαφήνεια τι είναι Εταιρική Υπευθυνότητα, προκειμένου να οριοθετήσουμε τις δράσεις μας, να διευκολύνουμε την ομοιογενή κατανόηση από τους εργαζομένους μας και με τον τρόπο αυτό να επιτυγχάνουμε οφέλη για όλους τους Κοινωνικούς Εταίρους.

Εταιρική Υπευθυνότητα για την COSMOTE

Εταιρική Υπευθυνότητα (ΕΥ) είναι η δέσμευση της εταιρείας μας να συνεισφέρει στην παγκόσμια αειφόρο ανάπτυξη, συνεργαζόμενη με τους Κοινωνικούς Εταίρους και λαμβάνοντας υπόψη, οικονομικούς, περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς στόχους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, προκειμένου να αναλάβει τις ευθύνες της για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία της, ενώ παράλληλα επιδιώκει τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς της.

Οι βασικοί Πυλώνες του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE, καθορίστηκαν μέσα από διαδικασία εσωτερικής ανάλυσης και συζήτησης, αλλά και μετά από διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους και περιγράφονται παρακάτω:

Περιβάλλον

Στόχος μας είναι να μην έχει η επιχειρηματική μας ανάπτυξη αρνητικό αντίκτυπο στο περιβάλλον (ή όπου αυτό δεν είναι δυνατό, να περιορίσουμε την όποια αρνητική επίδραση, που αναπόφευκτα προέρχεται από κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα) και παράλληλα να ευαισθητοποιήσουμε τους πολίτες, στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος.

Κοινωνία

Στόχος μας είναι να βρισκείται η ανάπτυξη της εταιρείας μας σε παράλληλη τροχιά, με την ευημερία και την προαγωγή της ποιότητας ζωής των κατοίκων, στις τοπικές κοινωνίες και στις χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε.

Εργαζόμενοι

Στόχος μας είναι να προσφέρουμε ένα εργασιακό περιβάλλον ασφαλές, δίκαιο και υποστηρικτικό για την ανάπτυξη και τη ζωή των ανθρώπων μας.

Αγορά

Στόχος μας είναι να ακολουθούμε ένα τρόπο διοίκησης που να διέπεται από κανόνες διαφάνειας και ηθικής και παράλληλα να συμβάλλουμε στην υπεύθυνα λειτουργία της Αγοράς όπου δραστηριοποιούμαστε.

Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που κρατάτε στα χέρια σας, περιγράφουμε τη φιλοσοφία, τα προγράμματα και τις πρακτικές που ακολουθούμε στους τέσσερις προαναφερθέντες Πυλώνες και τις σχετικές περιοχές δράσης που έχουν αναγνωριστεί, μέσα από την Ανάλυση Επικινδυνότητας που πραγματοποιεί η εταιρεία, κάθε 3 χρόνια. Τα αποτελέσματα αυτής της ανάλυσης περιγράφονται περιληπτικά στο παρακάτω Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας. Το Πλαίσιο χρησιμοποιείται από την εταιρεία μας, προκειμένου να οργανώνει σφαιρικά και να διαχειρίζεται με συνέπεια τα θέματα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποφεύγοντας έτσι να εφαρμόζει αποσπασματικά προγράμματα που δεν σχετίζονται με τη φύση της λειτουργίας της.



2. Τρόπος Διοίκησης

A. Εντάσσουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα στην οργανωτική μας δομή

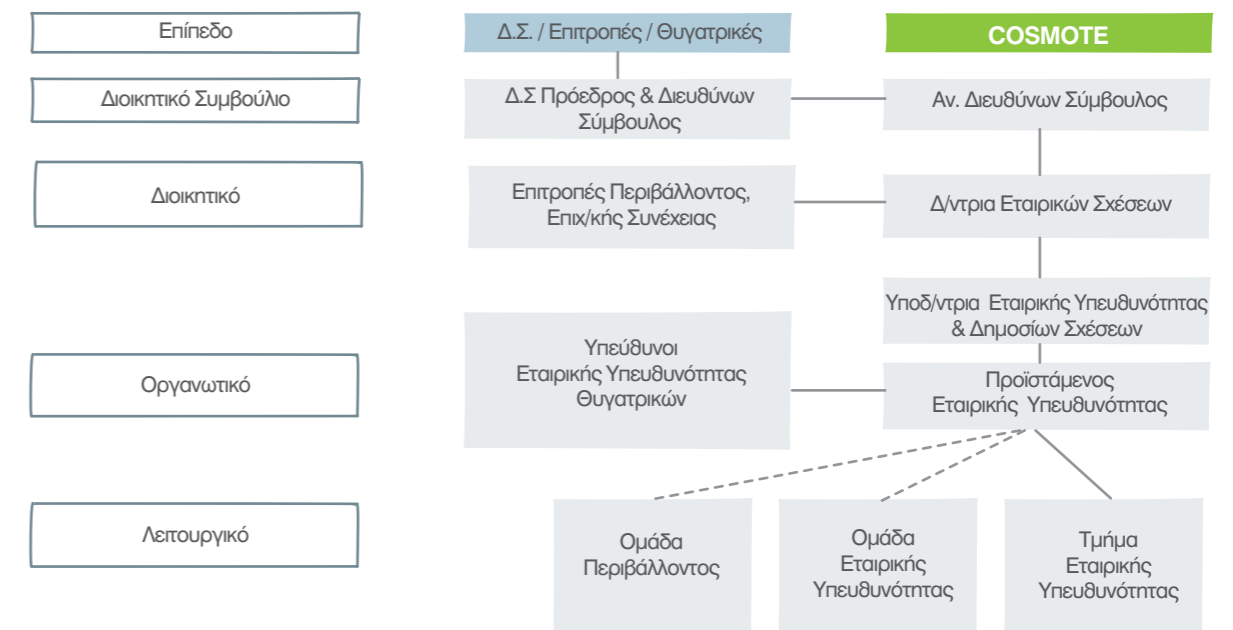
Στην COSMOTE, από το 2004 λειτουργεί ξεχωριστό Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, το οποίο διασφαλίζει ότι η εταιρεία μας αντιμετωπίζει τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας συστηματικά, τόσο σε διοικητικό όσο και σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο. Παράλληλα, από τις αρχές του 2006, λειτουργεί Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, με εκπροσώπους από όλες τις λειτουργικές μονάδες της εταιρείας, με στόχο:

- α) την ενσωμάτωση των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας στις μονάδες της εταιρείας
- β) τη συστηματική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε ζητήματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στο ίδιο πλαίσιο, η εταιρεία έχει δημιουργήσει σειρά δια-τμηματικών ομάδων, οι οποίες διασφαλίζουν ότι ειδικότερα θέματα αντιμετωπίζονται, επίσης, με υπεύθυνο και συστηματικό τρόπο:

- α) Επιτροπή και Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αρμόδιες για τη διασφάλιση της εφαρμογής περιβαλλοντικών πολιτικών.
- β) Επιτροπή και Ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας, αρμόδιες για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του πλάνου Επιχειρησιακής Συνέχειας, με στόχο τη θωράκιση του οργανισμού από απρόβλεπτα συμβάντα.
- γ) Επιτροπή και Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας, αρμόδιες για την εφαρμογή και την υλοποίηση πολιτικών και διαδικασιών υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας αποτελείται από 7 μέλη, τα οποία εκλέγονται από τους ίδιους τους εργαζομένους της εταιρείας κάθε 2 χρόνια.

Συνολικά, το μοντέλο διοίκησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας, το 2008, σε επίπεδο διοικητικό, οργανωτικό και λειτουργικό, περιγράφεται παρακάτω.



Β. Εντάσσουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα στον τρόπο Διοίκησής μας

Για την εταιρεία μας, η Εταιρική Υπευθυνότητα δεν αποτελεί ξεχωριστή δραστηριότητα, αντίθετα η προσπάθειά μας είναι να εντάξουμε την παράμετρο της υπεύθυνης λειτουργίας σε κάθε δραστηριότητά μας και στις πρακτικές διοίκησης που ακολουθούμε.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας

Στην COSMOTE αναγνωρίζουμε ότι τόσο η διασφάλιση της μακροπρόθεσμης ανάπτυξής μας όσο και η διαφύλαξη των συμφερόντων των Κοινωνικών μας Εταίρων εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την τήρηση κοινά αποδεκτών αρχών επιχειρηματικής ηθικής και συμπεριφοράς της Διοίκησης και των εργαζομένων μας.

Για το λόγο αυτό, υιοθετήσαμε Κώδικα Συμπεριφοράς, ο οποίος αποτελεί τη διακήρυξη των αξιών και των αρχών μας, και ορίζει τον τρόπο με τον οποίο η Διοίκηση και οι εργαζόμενοι της COSMOTE οφείλουν να συμπεριφέρονται σε καθημερινή βάση, όπου κι αν δραστηριοποιούνται.

Ο Κώδικας γνωστοποιείται σε κάθε νεοπροσλαμβανόμενο, είναι αναρτημένος τόσο στην Ιστοσελίδα όσο και στο Intranet της εταιρείας και όλοι οι εργαζόμενοι υπόκεινται στις διατάξεις του, ανεξαρτήτως ιεραρχικού επιπέδου, χώρας απασχόλησης κ.τ.λ. Παράλληλα, υπάρχει και Πολιτική για την αναφορά και διαπίστωση παραβάσεων του Κώδικα Συμπεριφοράς.

Ο Κώδικας περιλαμβάνει τις εξής ενότητες:

- Οι αρχές μας κατά το επιχειρείν.
- Η συμπεριφορά μεταξύ των συναδέλφων.
- Η συμπεριφορά της διοίκησης προς τους εργαζομένους.
- Η συμπεριφορά των εργαζομένων προς την εταιρεία.
- Η συμπεριφορά μας προς τους πελάτες.
- Η συμπεριφορά μας προς τους μετόχους και το επενδυτικό κοινό.
- Η συμπεριφορά μας προς τους προμηθευτές και συνεργάτες.
- Η συμπεριφορά μας προς τους ανταγωνιστές.
- Η συμπεριφορά μας προς τις αρχές.
- Η συμπεριφορά μας προς τα ΜΜΕ.
- Η στάση μας προς το περιβάλλον.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι:

- ✓ Αναπτύσσουμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες με ειλικρίνεια, σεβασμό και ακεραιότητα.
- ✓ Σεβόμαστε τους νόμους και υιοθετούμε αρχές επιχειρηματικής ηθικής.
- ✓ Δεν ανεχόμαστε το χρηματισμό, τη διαφθορά και τη δωροδοκία.
- ✓ Συνεργαζόμαστε μεταξύ μας και καλλιεργούμε πνεύμα ομαδικότητας.
- ✓ Τηρούμε τις υποσχέσεις μας και είμαστε ειλικρινείς.

Συστήματα Διοίκησης

Στην COSMOTE έχουμε αναπτύξει Συστήματα Διοίκησης, τα οποία είναι πιστοποιημένα από έγκριτους οργανισμούς και μας βοηθούν να διαχειριζόμαστε με συστηματικό τρόπο την επιχειρηματική μας λειτουργία, συμπεριλαμβάνοντας και θέματα που σχετίζονται με την Εταιρική Υπευθυνότητα, όπως η περιβαλλοντική διαχείριση, η υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.

Πιο αναλυτικά, εφαρμόζουμε τα εξής συστήματα:

ISO 9001:2008

Σύστημα Ποιότητας, πιστοποιημένο από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ).

ISO 14001:2004

Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος, πιστοποιημένο από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TUV Hellas / TUV NORD.

OHSAS 18001:1999

Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία, πιστοποιημένο από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TUV Hellas / TUV NORD.



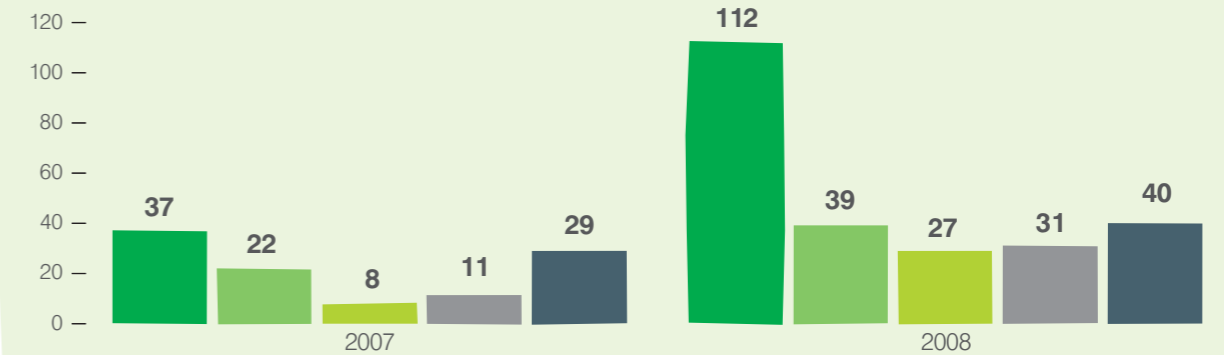
Γ. Εστιάζουμε σε μετρήσιμα αποτελέσματα



Εστίαση σε μετρήσιμα αποτελέσματα

Στην COSMOTE αναγνωρίζουμε την τάση που επικρατεί διεθνώς για τη δημοσίευση αξιόπιστων και μετρήσιμων στοιχείων, που ενισχύουν τη διαφάνεια προς τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Για το λόγο αυτό εστίασαμε, και στο μέλλον σκοπεύουμε να δώσουμε ιδιαίτερη έμφαση, στην παρουσίαση περισσότερων ποσοτικών στοιχείων και στόχων στον Απολογισμό μας, όπως αποτυπώνεται στο παρακάτω γράφημα. Σημειώνεται, ότι ο αριθμός των ποσοτικών δεικτών, στους οποίους γίνεται αναφορά μέσα στον Απολογισμό αυτό, τριπλασιάστηκαν σε σχέση με το 2007, ενώ ο αριθμός των δεικτών GRI υπερδιπλασιάστηκε.

Ποσοτικά στοιχεία στον Απολογισμό



- Ποσοτικοί δείκτες (αριθμός)
- Πλήρως αναφερόμενοι δείκτες GRI (αριθμός)
- Μερικώς αναφερόμενοι δείκτες GRI (αριθμός)
- Γραφήματα (αριθμός)
- Στόχοι (αριθμός)

Τριπλασιάσαμε τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών (και υπερδιπλασιάσαμε τον αριθμό των δεικτών GRI), στους οποίους γίνεται αναφορά στον Απολογισμό, σε σχέση με το 2007

3. Αναγνώριση-Συμμετοχή

A. Αναγνωρίζεται η προσπάθειά μας

Η αναγνώριση της προσπάθειάς μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, μας ικανοποιεί και μας δίνει τη δύναμη να συνεχίσουμε την εφαρμογή μακροχρόνιων προγραμμάτων, με συνέπεια και σταθερότητα.

Έτσι, το 2008 δεχτήκαμε αρκετές διακρίσεις, όπως:

- Στο πλαίσιο του συνεδρίου που διοργάνωσε το περιοδικό «ΧΡΗΜΑ» «CEO & CSR 2008: Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Επιχειρηματική Στρατηγική», τιμηθήκαμε με το 2^ο βραβείο στην κατηγορία Καλύτερη Πρακτική / Πρωτοβουλία ΕΚΕ / Λύση Βιώσιμη Ανάπτυξης, για το πρόγραμμα "Smart Eyes".
- Στο πλαίσιο του δεσμού Accountability Rating 2008, που εφαρμόστηκε για δεύτερη φορά στην Ελλάδα από το Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας, η COSMOTE Ελλάδας βρέθηκε στην 5^η θέση της κατάταξης Εταιρικής Υπευθυνότητας, βελτιώνοντας κατά μία τη θέση της, σε σχέση με το 2007.

- Στο πλαίσιο της ετήσιας απονομής των Global Telecoms Business Innovation Awards στο Λονδίνο, το πρόγραμμά μας για άτομα με προβλήματα όρασης «Smart Eyes», απέσπασε το βραβείο της «Καινοτόμου Ειδικής Υπηρεσίας» (Special Service Innovation).

Το ίδιο πρόγραμμα απέσπασε το βραβείο «Assistive Technology Innovation Award in Transportation», στο πλαίσιο των βραβείων ACCESS-IT 2008, στις Βρυξέλλες.



Η βράβευση του Smart Eyes στα "Global Telecoms Business Innovation Awards" στο Λονδίνο

B. Συμμετέχουμε σε Διεθνείς & Εθνικούς Οργανισμούς

Η εταιρεία μας είναι μέλος Διεθνών & Εθνικών Οργανισμών, μέσω των οποίων προσπαθεί να προωθήσει και θέματα που σχετίζονται με την έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι οργανισμοί:

■ GSM - Europe (GSM-E)

Η εταιρεία είναι μέλος του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Παρόχων Κινητών Επικοινωνιών και μετέχει ενεργά σε πολλές υπο-ομάδες εργασίας του.

■ Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ)

Η εταιρεία αποτελεί ιδρυτικό μέλος του νεοσύστατου οργανισμού, που ενισχύει τη συνεργασία και προωθεί θέματα κοινού ενδιαφέροντος των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.

■ European Telecommunications Standards Institute (ETSI)

Η εταιρεία είναι από το 1998 μέλος του μεγαλύτερου Ευρωπαϊκού Οργανισμού τυποποίησης στις τηλεπικοινωνίες.

■ Σ.Ε.Π.Ε. (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδος).

■ Σ.Ε.Β. (Ε.Α.Τ.- Σ.Ε.Β. Επιτροπή Ασύρματων Επικοινωνιών και Ε.Κ.Τ.-Σ.Ε.Β. Επιτροπή Κινητών Επικοινωνιών).

■ Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

■ Ελληνικό παράρτημα του Διεθνούς Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.

■ Ελληνικός Κόμβος για την Ασφαλή Χρήση του Διαδικτύου (www.saferinternet.gr).

Η COSMOTE είναι μέλος του συμβουλευτικού του οργάνου.



4. Κοινωνικοί Εταίροι

A. Καλλιεργούμε τον διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους

Οι αρχές που διέπουν τις σχέσεις μας με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, τα μέλη δηλαδή εκείνα που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις αποφάσεις μας, συμπεριλαμβάνονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας, ο οποίος έχει επικοινωνηθεί σε όλους τους εργαζομένους (βλέπε Ενότητα II-2B).

Στη σύγχρονη εποχή, οι Κοινωνικοί Εταίροι απαιτούν διαφάνεια, αλλά και πολύ εντονότερη συμμετοχή των εταιρειών στο «κοινωνικό γίγνεσθαι», συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της κοινωνίας και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Ανταποκρινόμενοι στην απαίτηση αυτή, επιδιώκουμε να ανταποκρινόμαστε συστηματικά στις προσδοκίες και στα ερωτήματα των εταίρων μας και μέσω του Απολογισμού αυτού, όπως περιληπτικά φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από..	Ερωτήματα; ?	Σχετική ενότητα Απολογισμού
Πελάτες (Εταιρικοί & Οικιακοί)	<ul style="list-style-type: none"> Έρευνες Ικανοποίησης Λειτουργία Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας 	<ul style="list-style-type: none"> Ποιότητα Υπηρεσιών Λειτουργία της Κινητής Τηλεφωνίας Σωστή χρήση κινητού τηλεφώνου Ασφαλής χρήση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας Η/Μ Ακτινοβολία 	Αγορά: VI-2,7 Περιβάλλον: III-8
Εμπορικό Δίκτυο	<ul style="list-style-type: none"> Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας 	<ul style="list-style-type: none"> Διαφάνεια Εταιρική Διακυβέρνηση Οικονομική ανάπτυξη 	Αγορά: VI-1,2 Κοινωνία: IV-3
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις Συναντήσεις εργασίας Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας 	<ul style="list-style-type: none"> Διαφάνεια Πολιτική αγορών Οικονομική ανάπτυξη 	Αγορά: VI-2,3,4 Κοινωνία: IV-3
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας Διοργάνωση εκδηλώσεων Έκδοση ενημερωτικών εντύπων Διαπραγματεύσεις με Σωματείο Συναντήσεις 	<ul style="list-style-type: none"> Επαγγελματική Ανάπτυξη Υγεία & Ασφάλεια Ισότητα Εκπαίδευση Καριέρα 	Εργαζόμενοι: V-2,5,3
Επίσημες Αρχές	<ul style="list-style-type: none"> Συζήτηση με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό επίπεδο Συμμετοχή σε οργανισμούς και ενώσεις 	<ul style="list-style-type: none"> Διαφάνεια Διακυβέρνηση Οικονομική ανάπτυξη 	Αγορά: VI-1,2 Κοινωνία: IV-3
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> Συνεργασία στο πλαίσιο προγραμμάτων Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας 	<ul style="list-style-type: none"> Περιβάλλον Η/Μ Ακτινοβολία Ασφάλεια Υπηρεσιών 	Περιβάλλον: III-2-8 Αγορά: VI-3,7
Τοπικές Κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> Διοργάνωση επισκέψεων Συζήτηση με εκπροσώπους των αρχών σε τοπικό επίπεδο 	<ul style="list-style-type: none"> Περιβαλλοντική λειτουργία Στήριξη τοπικών αναγκών Στήριξη τοπικής επιχειρηματικότητας Η/Μ Ακτινοβολία 	Περιβάλλον: III-2,4,7,8 Κοινωνία: IV-1,6 Αγορά: V-5
Πολίτες	<ul style="list-style-type: none"> Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας 	<ul style="list-style-type: none"> Περιβαλλοντική λειτουργία Κοινωνική Συνεισφορά Οικονομική ανάπτυξη Η/Μ Ακτινοβολία 	Περιβάλλον: III-2-7 Κοινωνία: IV-1,3
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις	<ul style="list-style-type: none"> Σύναψη συνεργασιών Συναντήσεις Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας 	<ul style="list-style-type: none"> Περιβαλλοντική λειτουργία Νερό Χρήση πόρων Κοινωνική συνεισφορά 	Περιβάλλον: III-2-8 Κοινωνία: IV-1
MME	<ul style="list-style-type: none"> Καθημερινή επαφή Εταιρικές Ανακοινώσεις (Δελτία Τύπου) Συνεντεύξεις Τύπου Άλλες εκδηλώσεις Ενημερωτικά έντυπα Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας 	<ul style="list-style-type: none"> Όλα τα παραπάνω 	Διοίκηση Περιβάλλον Αγορά Εργαζόμενοι Κοινωνία
Μέτοχοι (OTE / Deutsche Telekom)	<ul style="list-style-type: none"> Συναντήσεις ανώτατων στελεχών Υιοθέτηση και υλοποίηση αρχών και πολιτικών Καθημερινή συνεργασία 	<ul style="list-style-type: none"> Όλα τα παραπάνω 	Διοίκηση Περιβάλλον Αγορά Εργαζόμενοι Κοινωνία

B. Παρακολουθούμε την άποψη των Κοινωνικών μας Εταίρων

Η εταιρεία συμμετέχει και παρακολουθεί έρευνες που διεξάγονται από ανεξάρτητους φορείς σχετικά με τις αντιλήψεις των Κοινωνικών μας Εταίρων, ως προς την υπεύθνη λειτουργία μας. Ως παράδειγμα αναφέρεται η έρευνα «Κοινωνικό Βαρόμετρο A.S.B.I.», όπου η COSMOTE καταγράφεται ως η τρίτη πιο κοινωνικά υπεύθνη εταιρεία στην ελληνική αγορά και ως η πρώτη στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

Παράλληλα, με στόχο το διάλογο και τη συνεχή επαφή με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, καθώς και τη συνεχή παρακολούθηση των κρίσιμων ζητημάτων που τους απασχολούν, διεξάγουμε ειδικές έρευνες που αφορούν τόσο στη γενικότερη αντίληψη του κοινού σε κρίσιμα κοινωνικά-περιβαλλοντικά ζητήματα, όσο και στο τι αυτοί αναμένουν από τις επιχειρήσεις να πράξουν.

Ειδικότερα, υλοποιήσαμε:

Ποιοτική έρευνα με τη μέθοδο των προσωπικών, σε βάθος, συνεντεύξεων, ανάμεσα σε Κοινωνικούς Εταίρους (80 συνεντεύξεις στις κατηγορίες των ΜΚΟ, ΜΜΕ, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Εργαζόμενοι, Προμηθευτές, Εταιρικοί Πελάτες, Εμπορικό Δίκτυο). Μεθοδολογικά, η έρευνα αποτέλεσε επανάληψη αντίστοιχης του 2006, ώστε να είναι δυνατή η συγκριτική ανάλυσή τους.

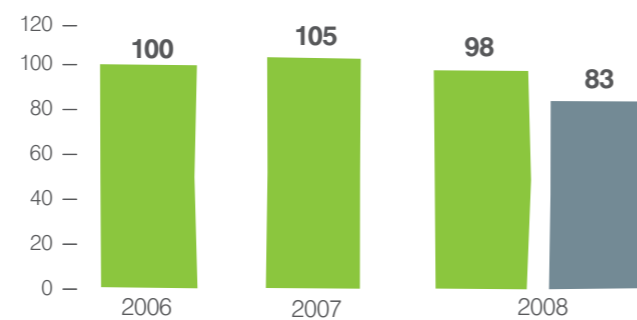
Κάποια από τα ευρήματα της έρευνας παρουσιάζονται παρακάτω:

- Η γνώση του όρου εταιρική κοινωνική ευθύνη ήταν, με ελάχιστες εξαιρέσεις, πολύ καλή και η γενική στάση τους απέναντί της ήταν σαφώς θετική.
- Η εταιρική κοινωνική ευθύνη πρέπει να κατευθύνεται στο εσωτερικό της κάθε εταιρείας και κατόπιν στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

- Δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης θεωρούνται όλες εκείνες οι ενέργειες που βοηθούν με συνέπεια την κοινωνία να ανταπεξέλθει σε βασικές ανάγκες. Τομείς πρωταρχικής σημασίας είναι η υγεία, το περιβάλλον και οι κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες.
- Απαραίτητη προσοχή από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας αποτελεί η έρευνα και η αντικειμενική ενημέρωση του κοινού για την εκπεμπόμενη ακτινοβολία από τα κινητά τηλέφωνα και τις κεραιές.
- Όλες οι σχετικές με το περιβάλλον δράσεις αποτελούν τον πυρήνα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, μαζί με τα κοινωνικά προγράμματα υποστήριξης που αφορούν στις κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες.
- Οι εκστρατείες ενημέρωσης γενικώς είναι ευπρόσδεκτες, αλλά όχι σημαντικές, εκτός εάν αφορούν ζητήματα υγείας και περιβάλλοντος.

Ποσοτική έρευνα του κοινού, η οποία πραγματοποιείται στο πλαίσιο των συστηματικών ερευνών ικανοποίησης του κοινού που εφαρμόζει η εταιρεία.

Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας



- COSMOTE είναι "εταιρεία με κοινωνική ευαισθησία" (%)
- Καλύτερη 2η εταιρεία κινητής τηλεφωνίας (%)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα και είναι μέσος όρος των αποτελεσμάτων έτους.

** Σαν βάση έχουν οριστεί τα στοιχεία της COSMOTE Ελλάδας για το 2006, αντιπροσωπεύοντας το 100.



5. Στόχοι 2008 και 2009

Δεσμευτήκαμε (το 2008)	Υλοποιήσαμε (το 2008)	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε (το 2009)	Στόχος Ημ/νια
Πιστοποίηση όλων των δραστηριοτήτων της εταιρείας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000.	Βλέπε Ενότητα II-2B	100%	■ Να βελτιωθούμε κατά 10% στην αξιολόγηση Accountability Rating.	2009
Ένταξή μας σε διεθνή δίκτυα Επιχειρηματικής Υπευθυνότητας, όπως το Global Compact.	Βλέπε Ενότητα II-3B	100%	■ Να αυξήσουμε κατά 20% τη χρήση Δεικτών GRI στον Απολογισμό.	2009
Πραγματοποίηση συστηματικής έρευνας κοινωνικών εταίρων, με στόχο την ανάλυση των αντιλήψεων και των απαιτήσεων όλων των κοινωνικών συμμετοχών της εταιρείας σχετικά με το ρόλο της τελευταίας ως υπεύθυνου κοινωνικού εταίρου.	Βλέπε Ενότητα II-4B	100%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Να προχωρήσουμε σε έρευνα άποψης όλων των Κοινωνικών Εταίρων. ■ Να επεκτείνουμε το σύστημα συλλογής, καταγραφής και ελέγχου στοιχείων, που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας. ■ Να επεκτείνουμε διοικητικές πρακτικές στις θυγατρικές μας στην Ελλάδα και το Εξωτερικό. ■ Να διεξάγουμε Ανάλυση Επικινδυνότητας στην COSMOTE Ελλάδα. 	2010 2009 2009 2009





ο κόσμος μας, το περιβάλλον



Πώς μπορούμε να συνεχίσουμε την ανάπτυξή μας, χωρίς να επιβαρύνουμε το περιβάλλον;

με λίγα λόγια...

273 τόνοι υλικών συσκευασίας προϊόντων

2,5 εκατ. λίτρα πετρέλαιο

20 χιλιάδες κυβικά μέτρα νερού

150 GWh ενέργειας

4 εκατ. μετρήσεις ραδιοεκπομπών

Η φιλοσοφία μας

Η εταιρεία μας, λόγω του αντικειμένου των υπηρεσιών που προσφέρει, συγκαταλέγεται στις εταιρείες με μικρή επίδραση στο περιβάλλον. Παρ' όλα αυτά, οι δραστηριότητες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας αναλύονται, ώστε να αναγνωριστούν οι αλληλεπιδράσεις τους με το περιβάλλον και να ιεραρχούνται προγράμματα μείωσης της επίδρασής μας, με τη χρήση έγκυρων και επιστημονικά τεκμηριωμένων μεθοδολογιών. Ταυτόχρονα, αναλαμβάνουμε ενεργό ρόλο στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα περιβάλλοντος, με συστηματικές εκστρατείες ενημέρωσης.

Πού στοχεύουμε;

Να μην έχει η επιχειρηματική μας ανάπτυξη αρνητικό αντίκτυπο στο περιβάλλον (ή όπου αυτό δεν είναι δυνατό, να περιορίσουμε την όποια αρνητική επίδραση, που αναπόφευκτα προέρχεται από κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα) και παράλληλα να ευαισθητοποιήσουμε τους πολίτες, στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος.

Τι πετύχαμε το 2008:

- Για πρώτη φορά καταγράψαμε τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, από όλες μας τις δραστηριότητες.
- Λειτουργούμε φωτοβολταϊκά πάνελ σε 37 Σταθμούς Βάσης (τα οποία εγκαταστήσαμε τα τελευταία χρόνια), για την αξιοποίηση της ηλιακής ενέργειας.
- Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση πετρελαίου κατά 5,9%.
- Μειώσαμε την κατανάλωση ρεύματος ανά εργαζόμενο σε γραφεία, κατά 14%.
- Μειώσαμε το μέσο βάρος των συσκευασιών μας κατά 27% και τη χρήση υλικών κατά 24,1 tn.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 48,42 tn στερεών αποβλήτων από τις αποθήκες μας, δηλαδή το 77,6% του συνόλου που αποσύραμε.
- Εφαρμόζουμε το σύστημα ανακύκλωσης κινητών στο 100% της αλυσίδας καταστημάτων COSMOTE και στα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 46,7 tn χαρτιού και αυξήσαμε την ανακύκλωση χαρτιού ανά εργαζόμενο κατά 13,8%.
- Ανακυκλώσαμε 9,4 tn κινητών-αξεσουάρ και αυξήσαμε τη συλλογή, ανά κατάσταση, κατά 24%.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 17,8 tn ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 93,5 tn συσσωρευτών, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Προωθήσαμε προς επαναχρησιμοποίηση το 40,2% των μελανοδοχείων που αποσύραμε.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 20.342 lt λιπαντικών, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.

1. Σύστημα Διαχείρισης



A. Λειτουργούμε με συστηματικό τρόπο

Η δέσμευση της COSMOTE για την προστασία του περιβάλλοντος εκφράζεται στην περιβαλλοντική της Πολιτική και γίνεται πράξη μέσα από την ανάπτυξη του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της COSMOTE Ελλάδας, κατά το πρότυπο ISO 14001.

Η Πολιτική Περιβάλλοντος COSMOTE

Εμείς, στην COSMOTE, δεσμευόμαστε ότι αντιμετωπίζουμε τις όποιες επιδράσεις, από τη λειτουργική μας δραστηριότητα, προς το περιβάλλον με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής μας επίδοσης. Η δέσμευση αυτή διέπει τον τρόπο και τις διαδικασίες λειτουργίας της COSMOTE.

Σημεία προς αναφορά

Η εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας, η συμμετοχή μας στην επίτευξη των εθνικών στόχων, αποτελεί το σημείο εκκίνησης για την ανάπτυξη της περιβαλλοντικής μας πολιτικής.

- ✓ Αναγνωρίζουμε και μετρούμε την επίδρασή μας στο περιβάλλον.
- ✓ Αναζητούμε τρόπους μείωσης αυτής της επίδρασης, χρησιμοποιώντας τη διαθέσιμη τεχνογνωσία και τεχνολογία:
 - Μειώνοντας τη μόλυνση και τους ρύπους που εκπέμπουμε στο περιβάλλον,
 - Μειώνοντας την άσκοπη χρήση πρώτων υλών και την κατανάλωση ενέργειας,
 - Ανακυκλώνοντας πρώτες ύλες όπως λιπαντικά, χαρτί αλλά και Α.Η.Η.Ε.
- ✓ Εκπαιδεύουμε, ευαισθητοποιούμε και ενθαρρύνουμε τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λειτουργία του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αλλά και γενικότερα, στην υιοθέτηση ενός περιβαλλοντικά υπεύθυνου τρόπου ζωής.
- ✓ Είμαστε ανοικτοί σε διάλογο με τους εργαζομένους και τους κοινωνικούς συμμετέχοντες.
- ✓ Αναμένουμε από τους προμηθευτές και εργολάβους μας να επιδεικνύουν περιβαλλοντική ευαισθησία και να εφαρμόζουν προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- ✓ Συμβάλλουμε στην ευαισθητοποίηση-κινητοποίηση των πελατών μας σε περιβαλλοντικά ζητήματα, όπως η ανακύκλωση κινητών- μπαταριών- μελανοδοχείων, η χρήση οικολογικών υλικών, όπως οι βιο-διασπώμενες σακούλες στα καταστήματά μας, αλλά και υπηρεσιών μας, όπως το e-bill.
- ✓ Διατηρούμε επαφή με την τοπική κοινωνία, διερευνούμε και ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες της για την αντιμετώπιση κρίσιμων περιβαλλοντικών ζητημάτων.
- ✓ Συμμετέχουμε στο δημόσιο διάλογο και εν γένει προβληματισμό για το περιβάλλον.
- ✓ Μένοντας πιστοί στις περιβαλλοντικές μας αρχές, εφαρμόζουμε πανελλαδικά Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2004 σε όλο το εύρος των λειτουργιών και υπηρεσιών μας.
- ✓ Η μείωση της επίδρασής μας στο περιβάλλον, απαιτεί συνεχή προσπάθεια και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων. Ο περιβαλλοντικός παράγων αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής μας φιλοσοφίας και διαπερνά όλες τις εσωτερικές λειτουργίες της εταιρίας.

Μιχάλης Τσαμάς
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος COSMOTE

Στο πλαίσιο αυτού του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αναλύουμε όλες μας τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας αναφορικά με τις επιπτώσεις τους στο περιβάλλον και προσπαθούμε να βελτιώσουμε την περιβαλλοντική μας επίδοση, θέτοντας στόχους, καθορίζοντας δείκτες και λαμβάνοντας μέτρα οικονομικά ρεαλιστικά. Μέσα από τον τρόπο αυτό λειτουργίας, επιτυγχάνουμε και τη δέσμευση των εργαζομένων σε έναν κοινό σκοπό: **οι άνθρωποί μας να είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένοι και κινητοποιημένοι στα ζητήματα προστασίας του περιβάλλοντος και να ανταποκρίνονται πρόθυμα σε κάθε πρόσκληση από την εταιρεία και την κοινωνία για ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση.**

2. Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές

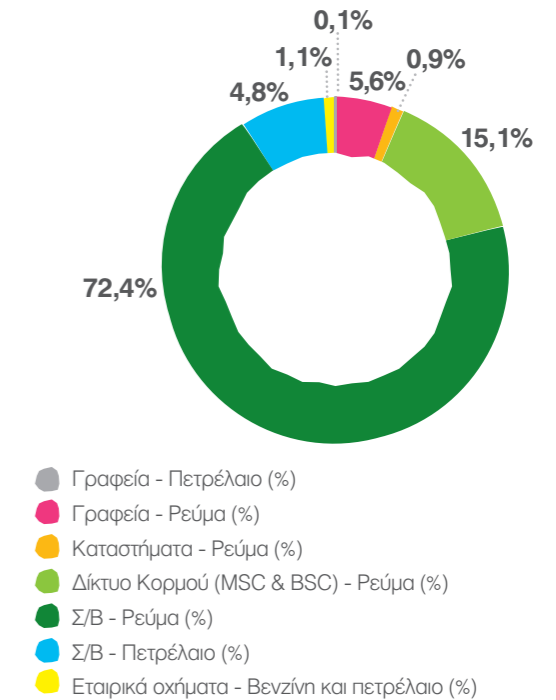
A. Αναλύουμε τις πηγές κατανάλωσης ενέργειας

Η εταιρεία μας αναγνωρίζει τη σημαντικότητα και τους κινδύνους που εγκυμονούν οι Κλιματικές Αλλαγές και προσπαθεί να βελτιώσει την αποδοτικότητά της στη χρήση ενέργειας και στη μείωση της επίπτωσης που έχει άμεσα (π.χ. χρήση πετρελαίου σε Σταθμούς Βάσης) και έμμεσα (π.χ. χρήση ρεύματος από τη ΔΕΗ) στην ατμόσφαιρα, λόγω της συνεπαγόμενης εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου (όπως είναι το διοξείδιο του άνθρακα).

Οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, που σχετίζονται με μετρημένες καταναλώσεις ενέργειας της εταιρείας μας φαίνονται παρακάτω, ανά τομέα και δραστηριότητα, ενώ οι αντίστοιχες καταναλώσεις ενέργειας περιγράφονται αναλυτικά στις επιμέρους ενότητες του κεφαλαίου αυτού.

Οι συνολικές (άμεσες και έμμεσες) εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα έφτασαν το 2008 τους 117.525 tn, με τη συντριπτική πλειοψηφία να προέρχεται από το Δίκτυο της εταιρείας (Δίκτυο Κορμού και Σταθμούς Βάσης - Σ/Β). Με βάση την ανάλυση αυτή, που για πρώτη φορά έγινε το 2008, η εταιρεία θέτει σαν προτεραιότητα τα προγράμματα μείωσης ενέργειας στο δίκτυο της και στη συνέχεια στους χώρους γραφείων.

Κατανομή Πηγών Διοξειδίου του Άνθρακα



- Γραφεία - Πετρέλαιο (%)
- Γραφεία - Ρεύμα (%)
- Καταστήματα - Ρεύμα (%)
- Δίκτυο Κορμού (MSC & BSC) - Ρεύμα (%)
- Σ/Β - Ρεύμα (%)
- Σ/Β - Πετρέλαιο (%)
- Εταιρικά οχήματα - Βενζίνη και πετρέλαιο (%)

Για πρώτη φορά καταγράψαμε τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, από όλες μας τις δραστηριότητες

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.
** Δείκτες μετατροπής: ηλεκτρικής ενέργειας 0,725, Πετρελαίου 0,2025, Πετρελαίου Θέρμανσης 0,2683 gr CO₂e/MWh
Πηγές: IEA CO₂ emissions from Fuel combustion 2008 Edition - GHG Protocol Calculation Tools (2006 IPCC Guidelines for National GHG Inventories / 2007 IPCC Fourth Assessment Report).

B. Μειώνουμε την κατανάλωση πετρελαίου σε Σταθμούς Βάσης και Γραφεία

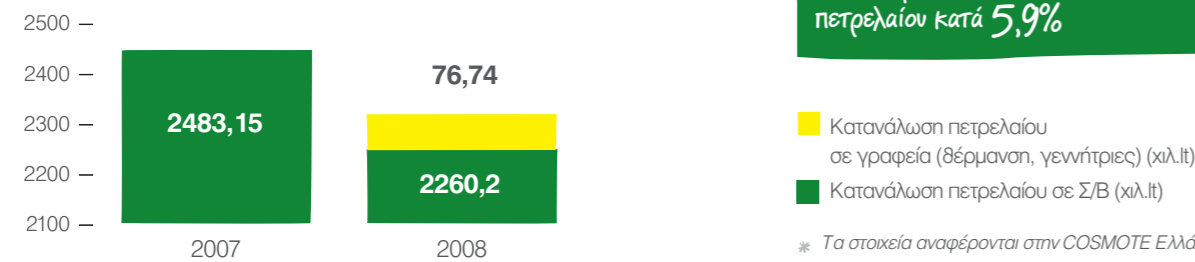
Προκειμένου να παρέχουμε αδιαλείπτως τις υπηρεσίες μας σε όλη την ελληνική επικράτεια, εγκαθιστούμε Σταθμούς Βάσης (Σ/Β) σε απομακρυσμένα σημεία, όπου η παροχή ρεύματος, μέσω του δικτύου της ΔΕΗ, είναι δύσκολη ή αδύνατη. Στα σημεία αυτά χρησιμοποιούμε αναγκαστικά ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (γεννήτριες) που λειτουργούν ολόκληρο το 24ωρο ή τμηματικά, όταν η παροχή ενέργειας από τη ΔΕΗ δεν είναι δυνατή.

Προκειμένου να μειώσει την κατανάλωση πετρελαίου που έχει ιδιαίτερα επιβαρυντική επίδραση, η εταιρεία μας:

- Μείωσε τη χρήση 24ωρων γεννητριών, αφού το 2008 απεγκαταστάθηκαν 52 γεννήτριες.
- Εφάρμοσε πρόγραμμα μέτρησης καυσαερίων και συντήρησης σε 101 γεννήτριες 24ωρης λειτουργίας, με στόχο τη διασφάλιση της ορθής τους λειτουργίας.
- Συνυπολογίζει την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης από κτίρια (Δαχτυλίδι και Μαρούσι Α') και από λειτουργία Η/Ζ σε χώρους γραφείων (Δαχτυλίδι, Μαρούσι Α' και Αχαρνών), παρόλο που το ποσό αυτό είναι πολύ μικρό σε σχέση με την κατανάλωση στους Σ/Β.

Πιο αναλυτικά για το 2008, η κατανάλωση πετρελαίου στους Σ/Β ανήλθε σε 2.260.000 lit, η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (Δαχτυλίδι και Μαρούσι Α') σε 71.843 lit, ενώ η κατανάλωση πετρελαίου για γεννήτριες σε χώρους γραφείων (Δαχτυλίδι, Μαρούσι Α' και Αχαρνών) ήταν 4.900 lit. Οι ποσοπίτες αυτές αντιστοιχούν σε μείωση της τάξης του 5,9%, σε σχέση με το 2007.

Κατανάλωση Πετρελαίου σε Σταθμούς Βάσης και Γραφεία



Γ. Μειώνουμε την κατανάλωση ρεύματος στο Δίκτυο Κορμού και Σ/Β

Η ανάπτυξη του δικτύου μας και η δημιουργία του νέου δικτύου τρίτης Γενιάς που απαιτεί τη λειτουργία νέων Σταθμών Βάσης αλλά και εξοπλισμού Κορμού του Δικτύου, κάνει τη μείωση κατανάλωσης ενέργειας ένα στόχο μη ρεαλιστικό, για κάθε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας.

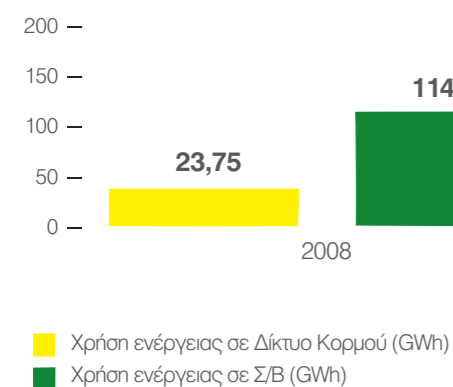
Η εταιρεία, προς το παρόν, δεν έχει προχωρήσει σε άμεση συνολική καταγραφή της κατανάλωσης ρεύματος σε Σ/Β και Δίκτυο, πρακτική που σκοπεύει να ολοκληρώσει στο μέλλον.

Προκειμένου να θέσει όμως προτεραιότητες στα προγράμματα μείωσης κατανάλωσης ενέργειας, προχώρησε σε εκτιμήσεις, ώστε να εστιάσει σε αυτές τις περιοχές από τις οποίες προέρχεται η μεγαλύτερη χρήση ενέργειας και η αντίστοιχη παραγωγή διοξειδίου του άνθρακα.

Προκειμένου να μειώσει την κατανάλωση ρεύματος στους Σταθμούς Βάσης, η εταιρεία μας:

- Συνεχίζει την εγκατάσταση κλιματιστικών συστημάτων free cooling, με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας (αξιοποιώντας τη διαφορά θερμοκρασίας του Σ/Β, εξωτερικά και εσωτερικά). Εντός του 2008 εγκαταστήσαμε επιπλέον 60 συστήματα, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό στα 1.315.
- Εγκατέστησε φωτοβολταϊκά πάνελ, μέχρι το τέλος του 2008, συνολικά σε 37 Σταθμούς Βάσης.
- Το 2008 εφάρμοσε πρόγραμμα σταδιακής αντικατάστασης παλαιού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού με νέα μηχανήματα, επιτυγχάνοντας σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας. Το πρόγραμμα αυτό θα συνεχιστεί και οι νέοι Σταθμοί Βάσης θα σχεδιάζονται με βάση τα νέα ενεργειακά δεδομένα.

Χρήση Ρεύματος σε Σ/Β και Δίκτυο Κορμού



Δ. Μειώνουμε την κατανάλωση ρεύματος στα Γραφεία

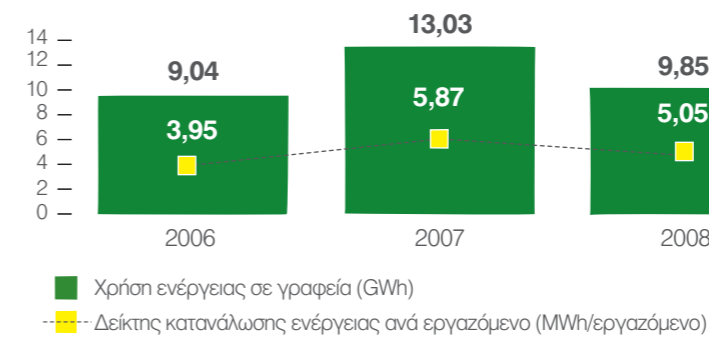
Ο υψηλός ρυθμός ανάπτυξης της εταιρείας μας, σε όλους τους τομείς, έχει ως συνέπεια την αύξηση του απασχολούμενου προσωπικού, άρα και των χώρων γραφείου, με αντίστοιχη επίδραση και στην αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Προκειμένου να αντιμετωπίσουμε το φαινόμενο αυτό, προχωράμε σε σειρά μέτρων, όπως:

- Ευαισθητοποιούμε τους εργαζόμενους στις συνέπειες που προκαλεί η κατανάλωση ενέργειας στο περιβάλλον.
- Διενεργούμε μετρήσεις και λαμβάνουμε μέτρα, προκειμένου να μειώσουμε τη χρήση κλιματιστικών, να περιορίσουμε το φωτισμό εξωτερικών χώρων, γκαράζ κ.τ.λ.

Αποτέλεσμα της προσπάθειάς μας ήταν η αισθητή μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, κατά 14%, στις 5,05 KWh ανά εργαζόμενο, από 5,87 που ήταν το 2007.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2008, ξεκίνησε αντίστοιχο πρόγραμμα μείωσης κατανάλωσης ρεύματος σε γραφεία στην COSMOTE Ρουμανίας.

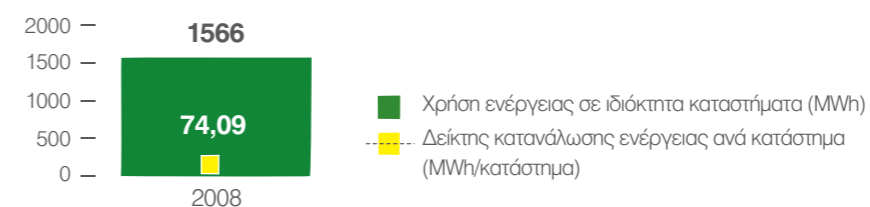
Χρήση Ρεύματος σε Γραφεία



Ε. Μειώνουμε την κατανάλωση ρεύματος στα Καταστήματα

Ο υψηλός ρυθμός ανάπτυξης της εταιρείας μας, σε όλους τους τομείς, έχει ως συνέπεια την αύξηση των καταστημάτων μας. Για το λόγο αυτό, γίνεται πλέον συστηματική παρακολούθηση των καταναλώσεων στα καταστήματά μας.

Χρήση Ενέργειας σε Καταστήματα



3. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απόβλητα

A. Αναλύουμε τη χρήση πρώτων Υλών

Η εταιρεία μας αναγνωρίζει ότι οι πρώτες ύλες δεν είναι ανεξάντλητες και ότι η πιο αποδοτική χρήση πόρων αποτελεί προτεραιότητα για όλο τον πλανήτη. Για το λόγο αυτό ακολουθεί την αρχή **Μειώνω - Επαναχρησιμοποιώ - Ανακυκλώνω**, ώστε να πετύχει πιο αποδοτική χρήση των περιορισμένων φυσικών πόρων, ενώ παράλληλα στοχεύει στη μείωση των παραγόμενων στερεών αποβλήτων, που αναπόφευκτα προκύπτουν από κάθε εταιρική δραστηριότητα.

Έτσι, ανάλογα με το είδος των υλικών (γενικά ή ειδικά χαρακτηρισμένα ως επικίνδυνα), η εταιρεία εφαρμόζει προγράμματα:

- Παρακολούθησης χρήσης
- Μείωσης χρήσης
- Επαναχρησιμοποίησης υλικών
- Ανακύκλωσης υλικών
- Ορθολογικής Απόρριψης υλικών



B. Χρησιμοποιούμε ανακυκλωμένα υλικά

Η COSMOTE προμηθεύτηκε και το 2008 1.600.000 φιλικότερες προς το περιβάλλον, βιο-διασπώμενες σακούλες, αντικαθιστώντας τις παλιές σακούλες συσκευασίας, για χρήση στο σύνολο των καταστημάτων της COSMOTE Ελλάδας.

Έτσι, όλες πλέον οι σακούλες που χρησιμοποιούνται από τα καταστήματά μας είναι βιο-διασπώμενες.

- Ο στόχος της επέκτασης της χρήσης της βιο-διασπώμενης σακούλας στα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ εντός του 2008 δεν επιτεύχθηκε, ωστόσο έγιναν κινήσεις και έχει ήδη ολοκληρωθεί η σχετική παραγωγή. Ο βασικός λόγος, για τον οποίο δεν επιτεύχθηκε ο στόχος μέσα στο 2008, είναι ότι ήδη υπήρχε σε στοκ μεγάλη ποσότητα από προηγούμενες σακούλες. Η χρήση της βιοδιασπώμενης σακούλας θα τεθεί σε εφαρμογή με την εξάντληση του στοκ.
- Η συγκεκριμένη πρακτική έχει εφαρμοστεί επίσης στην GLOBUL Βουλγαρίας, όπου από τα μέσα του 2008 διατέθηκαν πάνω από 364.000 βιο-διασπώμενες σακούλες.

Επίσης, η εταιρεία μας χρησιμοποιεί μόνο ανακυκλωμένο χαρτί για όλα τα έντυπα που σχετίζονται με τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η πρακτική αυτή εφαρμόζεται από τα τέλη του 2008 και στην GLOBUL Βουλγαρίας για το φωτοτυπικό χαρτί που χρησιμοποιείται στα γραφεία και τα καταστήματα, όπου περίπου το 40% του χαρτιού που αγοράστηκε, ήταν ανακυκλωμένο.



Γ. Μειώνουμε την κατανάλωση Υλικών Συσκευασίας



Μείωση υλικών συσκευασίας

Η εταιρεία μας εφάρμοσε πρόγραμμα μείωσης των συσκευασιών των προϊόντων τα οποία διαθέτει στα καταστήματά της. Αν και η αύξηση των πωλήσεών μας καθιστά δύσκολη τη συνολική μείωση των υλικών που χρησιμοποιούμε, εντούτοις καταφέραμε να κάνουμε πιο αποτελεσματική χρήση των πρώτων υλών, αφού μειώσαμε το βάρος των συσκευασιών, όπως για παράδειγμα στο i-mode.

Το 2008, το μέσο βάρος των συσκευασιών μας μειώθηκε σε 45,6 gr ανά συσκευασία (από 62,7gr το 2007), μείωση που αντιστοιχεί σε 27%, ενώ και η συνολική μείωση της χρήσης υλικών συσκευασίας έφτασε τους 24,1 tn.

Καταναλώσεις Υλικών για τις Συσκευασίες των Προϊόντων μας

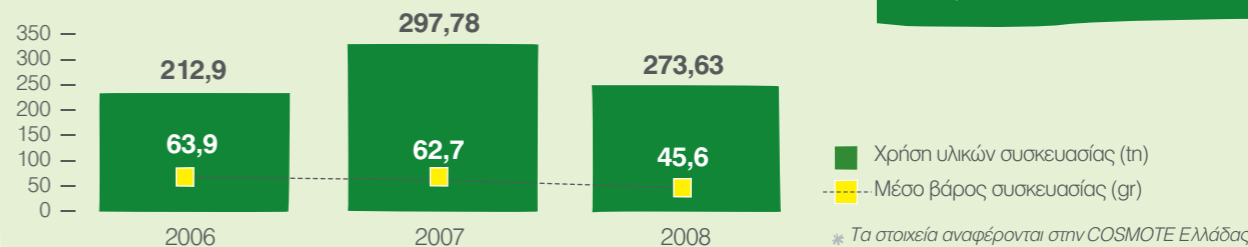
	2006	2007	2008
Αλουμίνιο (tn)	6,88	12,46	8,81
Ξύλο (tn)	48,25	52,93	35,27
Πλαστικό (tn)	47,39	85,94	100,19
Χαρτί - χαρτόνι (tn)	109,57	146,46	129,36
Συσκευασίες (τεμ.)	3.317.879	4.748.894	6.001.672
Βιο - διασπώμενες σακούλες (αριθμ.)	0	1.000.000	1.600.000

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.



Μειώσαμε το μέσο βάρος των συσκευασιών μας κατά 27% και την χρήση υλικών κατά 24,1tn

Υλικά Συσκευασίας



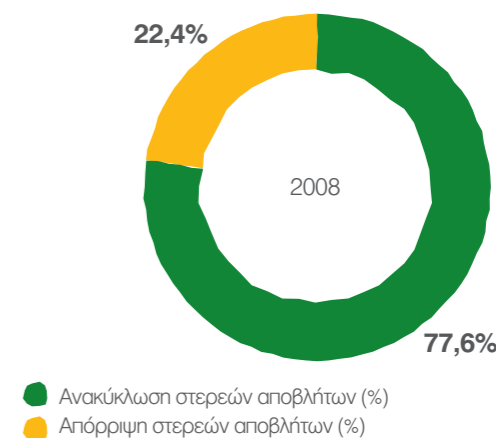
Διαχείριση Γενικών Υλικών

Δ. Ανακυκλώνουμε Υλικά Αποθηκών

Το 2008 ξεκίνησε πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης της Μεταμόρφωσης. Συνολικά από την κεντρική αποθήκη παραδόθηκαν 48,42 tn υλικών συσκευασίας προς ανακύκλωση (42,08 tn χαρτόνια, 5,86 tn πλαστικό και 0,48 tn σίδηρος), ενώ 13,94 tn υπόλειμμα από μη ανακυκλώσιμα υλικά προωθήθηκε προς απόρριψη στο ΧΥΤΑ Αν. Λιοσίων.

Ανακυκλώσαμε το 77,6% των στερεών αποβλήτων από τις αποθήκες μας

Ανακύκλωση και Απόρριψη Στερεών Αποβλήτων



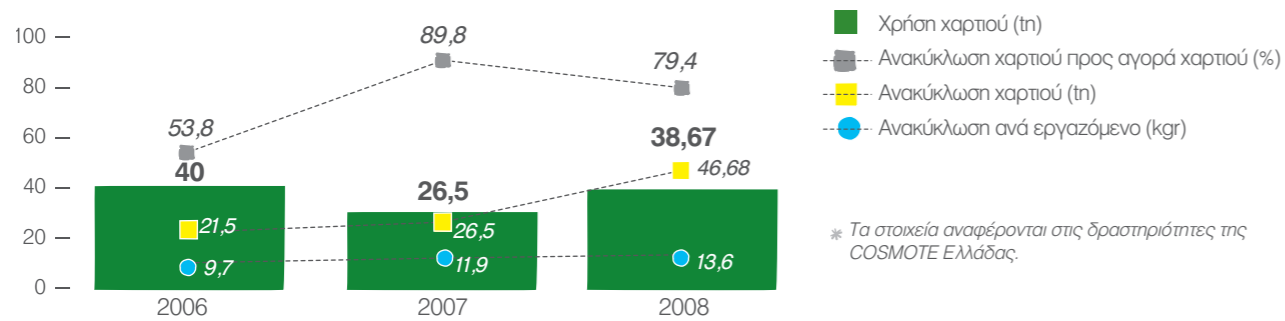
Ε. Μειώνουμε τη χρήση και ανακυκλώνουμε Χαρτί

Η μείωση χρήσης χαρτιού, που χρησιμοποιείται για τις γραφειακές μας λειτουργίες, είναι μια πρακτική που η COSMOTE ακολουθεί επί σειρά ετών, γι' αυτό και οι εργαζόμενοι είναι εξοικειωμένοι με τη διαδικασία.

Η προσπάθεια αυτή βασίζεται στις παρακάτω πρακτικές:

- Προσπάθεια ευαισθητοποίησης των εργαζομένων, μέσω μηνυμάτων.
- Εφαρμογή εργαλείων ηλεκτρονικής διαχείρισης.
- Προκαθορισμένη εκτύπωση και δυνατότητα φωτοτύπησης διπλής όψης για όλους τους εργαζομένους στην Ελλάδα.
- Δυνατότητα για πελάτες να λαμβάνουν ηλεκτρονικά την ανάλυση των λογαριασμών τους.
Η πρακτική αυτή εφαρμόζεται και στην GLOBUL Βουλγαρίας.

Χρήση και Ανακύκλωση Χαρτιού



Παράλληλα, συστηματοποιώντας το έργο της ανακύκλωσης, δίνουμε ώθηση για τη διαχείριση των ποσοτήτων χαρτιού που τελικά χρησιμοποιούμε.

Το 2008 ανακυκλώθηκαν συνολικά 46,7tn χαρτιού, αλλά θα πρέπει να σημειωθεί ότι σημαντική ποσότητα (περίπου 16tn) αφορούσε σε συσσωρευμένο στοκ προηγούμενων ετών (αρχείο συνδρομητών). Κατά συνέπεια, η ποσότητα που ανακυκλώθηκε, χωρίς το στοκ των προηγούμενων ετών, ήταν 30,7tn ή 13,6 κιλά ανά εργαζόμενο, αυξημένη κατά 13,8% σε σχέση με το 2007.

Η πρακτική της ανακύκλωσης χαρτιού εφαρμόζεται επίσης στη GERMANOS Ελλάδα, και μερικώς τόσο στην GLOBUL όσο και στην COSMOTE Ρουμανίας.

Πρωθήσαμε προς ανακύκλωση 46,7 tn χαρτιού (σχεδόν το 80% αυτού που αγοράσαμε) και αυξήσαμε την ανακύκλωση χαρτιού ανά εργαζόμενο κατά 13,8%



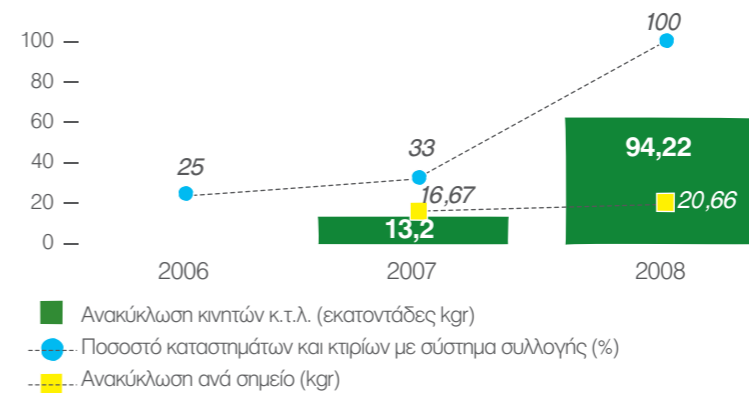
Διαχείριση Ειδικών Υλικών

ΣΤ. Ανακυκλώνουμε Κινητά Τηλέφωνα, Μπαταρίες & Αξεσουάρ

Το 2008 συνεχίσαμε το πρόγραμμα ανακύκλωσης που υλοποιούμε με επιτυχία από το 2005, καθιστώντας σημεία συλλογής κινητών, αξεσουάρ, μπαταριών και μελανοδοχείων, εκτός από τα κτίρια και τα 24 αποκλειστικά καταστήματά μας, επίσης και τα 422 καταστήματα της GERMANOS σε όλη την Ελλάδα, με σημαντικά αποτελέσματα.

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 9.422 κιλά συσκευών και αξεσουάρ κινητής τηλεφωνίας στα κτίριά μας, στα καταστήματα COSMOTE και στα καταστήματα GERMANOS σε όλη την Ελλάδα, με αποτέλεσμα ο στόχος που για το 2008 ήταν η συλλογή 10 κιλών ανά σημείο συλλογής να ξεπεραστεί, αφού συλλέχθηκαν 20,66 κιλά ανά σημείο. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2008 ξεκίνησε αντίστοιχο πρόγραμμα ανακύκλωσης και στην GLOBUL Βουλγαρίας σε πάνω από 200 σημεία πώλησης.

Ανακύκλωση Κινητών, Μπαταριών & Αξεσουάρ



Ο Ολυμπιονίκης και Πρεσβευτής Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, Πύρρος Δήμας ανακυκλώνει την παλιά του συσκευή στον κάδο ανακύκλωσης

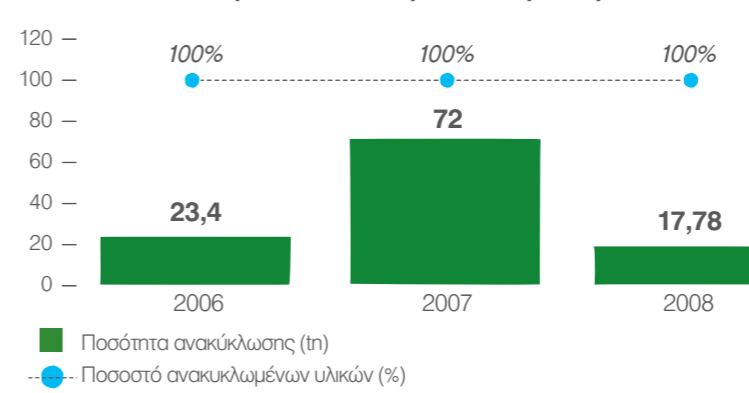
Εφαρμόζουμε σύστημα ανακύκλωσης κινητών στο 100% των καταστημάτων μας. Ανακυκλώσαμε 9,4 tn κινητών-αξεσουάρ και αυξήσαμε τη συλλογή ανά κατάστημα κατά 24%

Πέρα από τη συλλογή κινητών τηλεφώνων μπαταριών & αξεσουάρ, η εταιρεία μας διευκολύνει και την ανακύκλωση φορτίων ηλεκτρικών σπλών (οικιακές μπαταρίες) και μελανιών για τους πολίτες. Το 2008 συγκεντρώθηκαν από τα 456 σημεία συλλογής 64.072 kg ηλεκτρικών σπλών ή 140 κιλά ανά σημείο συλλογής και 2.064 τεμάχια μελανιών ή 4,53 τεμάχια ανά σημείο συλλογής.

Ζ. Ανακυκλώνουμε Ηλεκτρικό και Ηλεκτρονικό Εξοπλισμό-ΑΗΕΕ

Η COSMOTE ήταν η πρώτη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα που, ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας (ΠΔ 117/2004), συμβλήθηκε με την εταιρεία Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε., το μοναδικό αδειοδοτημένο στην Ελλάδα Σύστημα Ανακύκλωσης Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού. Στο πλαίσιο του σχετικού περιβαλλοντικού προγράμματος, προωθούμε προς ανακύκλωση το 100% της ποσότητας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που αποσύρουμε. Το 2008 έφτασε τους 15,24tn. Επίσης ανακυκλώνουμε το 100% του εξοπλισμού πληροφοριακών συστημάτων, το οποίο αντίστοιχα το 2008 ανήλθε στους 2,54tn.

Ανακύκλωση Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού



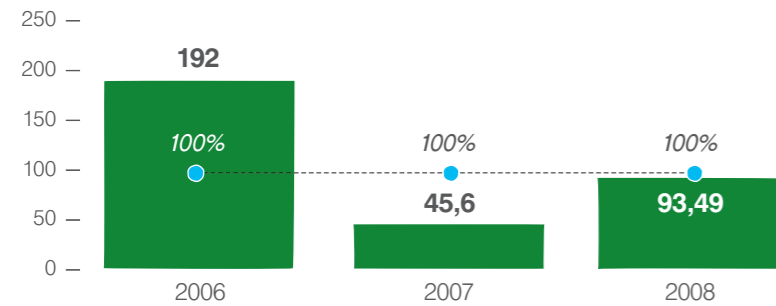
Πρωθήσαμε προς ανακύκλωση 17,8 tn ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, το 100% της ποσότητας που αποσύραμε

H. Ανακυκλώνουμε συσσωρευτές Σταθμών Βάσης

Προκειμένου να παρέχουμε στους πελάτες μας απρόσκοπτα τις υπηρεσίες μας, έχουμε εφοδιάσει τους Σ/Β με συστοιχίες συσσωρευτών που ενεργοποιούνται όταν παρουσιάζονται προβλήματα τροφοδοσίας. Όταν ο κύκλος ζωής των συσσωρευτών ολοκληρωθεί, αυτοί συλλέγονται από εξειδικευμένα συνεργεία και μεταφέρονται σε πιστοποιημένες εγκαταστάσεις, προκειμένου να ανακυκλωθούν, καθώς πρόκειται για υλικά που χαρακτηρίζονται ως επικίνδυνα.

Στόχος μας το 2008 ήταν η εναλλακτική διαχείριση του 100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών και αυτός επιτεύχθηκε, με αποτέλεσμα να προωθηθούν προς ανακύκλωση 4.191 τεμάχια ή 93,49tn συσσωρευτών μολύβδου - οξέος.

Ανακύκλωση Συσσωρευτών Μολύβδου



■ Ποσότητα ανακύκλωσης (tn)
● Ποσοστό ανακυκλωμένων υλικών (%)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

Πρωθήσαμε προς ανακύκλωση 93,5 tn συσσωρευτών, το 100% της ποσότητας που αποσύραμε



Θ. Ανακυκλώνουμε Λιπαντικά

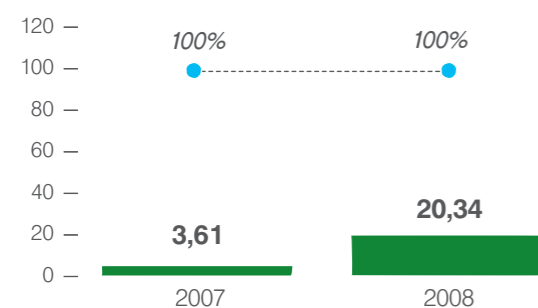
Σημαντική οικολογική σημασία παρουσιάζει η αποφυγή της απόρριψης στο περιβάλλον της ποσότητας των λιπαντικών που χρησιμοποιούνται στις γεννήτριες συνεχούς λειτουργίας των Σ/Β, καθώς πρόκειται για επικίνδυνα υλικά.

Για το λόγο αυτό:

- Επενδύσαμε στην εγκατάσταση ειδικών κάδων συλλογής σε κάθε Σ/Β με γεννήτρια 24ωρης λειτουργίας ή εφεδρικής λειτουργίας για απόβλητα λιπαντικά έλαια και αναλώσιμα συντήρησης ΗΖ.
- Μέχρι το τέλος του 2008, τοποθετήθηκαν συνολικά 640 ειδικοί κάδοι, ενώ συλλέχθηκαν προς εναλλακτική διαχείριση 20.342 λίτρα λιπαντικών.
- Παράλληλα, συνεργαζόμαστε με πιστοποιημένο φορέα που συλλέγει και στέλνει προς ανακύκλωση όλη την ποσότητα λιπαντικών που απορρίπτεται κατά τη συντήρηση των γεννητριών.
- Εκτός από τους ειδικούς κάδους συλλογής των λιπαντικών και αναλωσίμων, το 2008 τοποθετήσαμε 980 κάδους, στους οποίους συλλέγονται σκουπίδια από τις συντηρήσεις των Σ/Β.

Ο στόχος για το 2008 ήταν η εναλλακτική διαχείριση σε ποσοστό 100% των Α.Λ.Ε. (Απόβλητα Λιπαντικά και Έλαια) που προκύπτουν από τη συντήρηση των Η/Ζ των Σ/Β. Έτσι, το 2008 αγοράστηκαν 21.700 λίτρα λιπαντικών και 20.342 λίτρα ΑΛΕ συλλέχθηκαν και παραδόθηκαν στο αρμόδιο Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης (ΕΛΤΕΠΕ) προς εναλλακτική διαχείριση. Η διαφορά του 6,3% οφείλεται στο ότι η αγορά και αντικατάσταση των λαδιών δεν συμπίπτει χρονικά απόλυτα με το ημερολογιακό έτος, αλλά και σε απώλειες καύσης λιπαντικού.

Ανακύκλωση Λιπαντικών



■ Ποσότητα ανακύκλωσης (χιλ.lt)
● Ποσοστό ανακύκλωσης λαδιών (%)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

Πρωθήσαμε προς ανακύκλωση 20.342 lt λιπαντικών, το 100% της ποσότητας που αποσύραμε

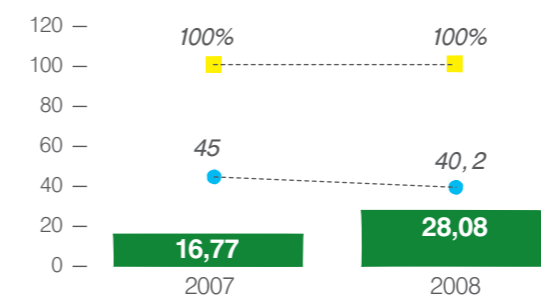
I. Επαναχρησιμοποιούμε Μελανοδοχεία

Από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της, η COSMOTE έχει υιοθετήσει πολιτική για τη διαχείριση των μελανοδοχείων των εκτυπωτών και των φωτοτυπικών μηχανημάτων, καθώς σε ειδικές περιπτώσεις πρόκειται για επιβλαβή στοιχεία.

Ο στόχος για το 2008 ήταν η επαναχρησιμοποίηση του 30% των αγορασθέντων μελανοδοχείων, στόχος που ξεπεράστηκε αφού η επαναχρησιμοποίηση έφτασε το 40,2%. Πιο συγκεκριμένα, από τα 2.808 νέα μελανοδοχεία που αγοράστηκαν παραδόθηκαν και ξαναγεμίστηκαν 1.129 (αφού ανακατασκευάστηκαν εφόσον παρουσίασαν κάποιο λειτουργικό πρόβλημα που μπορούσε να διορθωθεί). Όλα τα τεμάχια που δεν μπορούσαν να ξαναχρησιμοποιηθούν, οδηγήθηκαν προς εναλλακτική διαχείριση ανακύκλωσης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η πρακτική επαναχρησιμοποίησης μελανοδοχείων ακολουθείται και από την GLOBUL Βουλγαρίας.

Επαναχρησιμοποίηση και Διαχείριση Μελανοδοχείων



■ Χρήση μελανοδοχείων (εκατοντάδες)
● Επαναχρησιμοποίηση μελανοδοχείων προς αγορασμένα (%)
■ Εναλλακτική διαχείριση μη ανακυκλώσιμων (%)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

Πρωθήσαμε προς επαναχρησιμοποίηση το 40,2% των μελανοδοχείων που αποσύραμε



4. Στοιβάδα Όζοντος

A. Μειώνουμε την επίδρασή μας στη στοιβάδα του Όζοντος

Η εταιρεία μας έχει παύσει να χρησιμοποιεί εξοπλισμό που περιέχει χλωροφθοράνθρακες (CFCs), οι οποίοι είναι ιδιαίτερα επιβλαβείς για το στρώμα του όζοντος. Σταδιακά έχει προχωρήσει στην αντικατάσταση με ψυκτικά και κατασβεστικά μέσα, που είναι πιο φιλικά προς το περιβάλλον, αφού αντιστοιχούν σε χαμηλότερο Δείκτη Καταστροφής Όζοντος (ODP), όπως τα ψυκτικά R22,407,410C,134A και το κατασβεστικό FM200.



5. Νερό

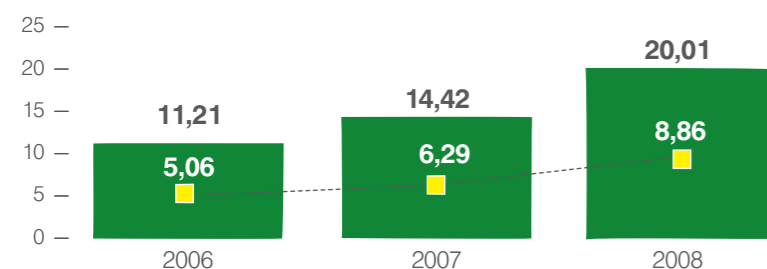
A. Παρακολουθούμε την κατανάλωση Νερού

Η προμήθεια νερού από την εταιρεία μας γίνεται αποκλειστικά από τα δημόσια δίκτυα ύδρευσης και η χρήση του αποσκοπεί αποκλειστικά στην υγιεινή και την καθαριότητα των χώρων γραφείων και των καταστημάτων, αφού δε συνδέεται με την παραγωγική μας δραστηριότητα. Λόγω της σημαντικότητας του αγαθού αυτού, παρακολουθούμε συστηματικά την πορεία της κατανάλωσής του και ευαισθητοποιούμε τους εργαζόμενούς μας στη λογική χρήση του.

Η κατανάλωση το 2008 ανήλθε σε 20.006 m³, που αντιστοιχεί δυστυχώς σε σημαντική αύξηση κατά 39% σε σχέση με το 2007 (όπου η αντίστοιχη κατανάλωση ήταν 14.423 m³), λόγω διαρροής και χρήσης νερού για εξωτερικούς χώρους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2008, ξεκίνησε πρόγραμμα μείωσης κατανάλωσης νερού στην COSMOTE Ρουμανίας.

Κατανάλωση Νερού



Η κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο αυξήθηκε κατά 39%

■ Κατανάλωση νερού (χιλιάδες m³)
■ Δείκτης κατανάλωσης νερού ανά εργαζόμενο (lt/εργαζόμενο)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

6. Μετακινήσεις

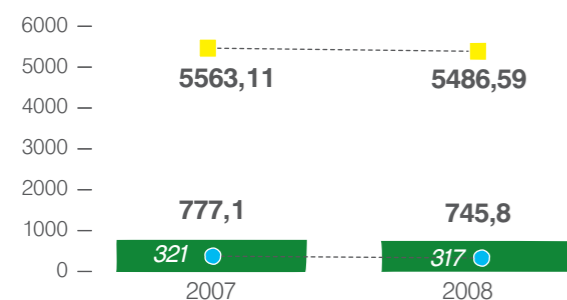
A. Μειώνουμε την επίδραση από τις οδικές μετακινήσεις

Τα προϊόντα της εταιρείας διανέμονται, σε όλα τα σημεία πώλησης, βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, που περιλαμβάνουν:

- Την απασχόληση εκπαιδευμένων οδηγών και την εφαρμογή συστήματος ελέγχου των οδηγών, των φορτίων και των δρομολογίων.
- Την υποβολή του στόλου διακίνησης των προϊόντων στους απαραίτους ελέγχους στα Κέντρα Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ) και τον εφοδιασμό των καρτών καυσαερίων.

Τα μέσα μεταφοράς της COSMOTE Ελλάδας ανέρχονται για το 2008 κατά μέσο όρο σε 317 (από τα οποία τα 104 είναι στελεχών και 4 κινούνται με diesel), ενώ το 2008 κατανάλωσαν συνολικά 745.779 lt καυσίμων (εκ των οποίων 1.328 lt diesel), διανύοντας απόσταση περίπου 5,5 εκατ. km.

Κατανάλωση Καυσίμων



■ Λίτρα καυσίμων (χιλιάδες lt)
● Οχήματα (αριθμός)
■ Απόσταση που διανύθηκε (χιλιάδες km)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

7. Βιοποικιλότητα

A. Παρακολουθούμε την επίδρασή μας

Για την εταιρεία μας, η επίδραση που έχει η δραστηριότητα μας στη βιοποικιλότητα είναι μικρή και δεν αποτελεί προτεραιότητα δράσης, σε σχέση με τις υπόλοιπες ενότητες του κεφαλαίου αυτού. Παρόλα αυτά, η εταιρεία μας:

- Δεσμεύεται να αποκαταστήσει ενδεχόμενη μελλοντική αρνητική επίπτωση που θα έχει στα οικοσυστήματα, κοντά στις εγκαταστάσεις της.
- Μέσω των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων για τους Σταθμούς Βάσης, εντοπίζει ενδεχόμενη επίδραση της κατασκευής Σταθμών Βάσης στο φυσικό και οικιστικό περιβάλλον και φροντίζει να τους εντάξει με τις μικρότερες κατά το δυνατόν επιπτώσεις.
- Ήδη έχει ολοκληρωθεί η εκπόνηση 2.200 περιβαλλοντικών μελετών, οι οποίες υποβλήθηκαν προς έγκριση στις περιφέρειες.
- Προστατευόμενες περιοχές όπως NATURA (εθνικού καταλόγου), SPA (περιοχές Ειδικής Διατήρησης της Ορνιθοπανίδας), RAMSAR, CORINE (προστασία βιοτόπων), IBA (σημαντικές περιοχές για τα πουλιά), οι οποίες γειτνιάζουν με σταθμούς, καταγράφονται υποχρεωτικά στις Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων και εξετάζονται στο πλαίσιο των σχετικών διαδικασιών.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι με βάση το Νόμο 3431/2006 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όλες οι κεραιές κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα επιβάλλεται αναδρομικά να συνοδεύονται από Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, τις οποίες εγκρίνουν οι 13 Περιφέρειες της χώρας. Γενικότερα η διαδικασία αδειοδότησης Σταθμών Βάσης στην Ελλάδα παρουσιάζει δυσκολίες, αφού εμπλέκονται έως και 18 διαφορετικές υπηρεσίες (1-2 στην Ε.Ε.), ενώ ο μέσος χρόνος της αδειοδοτικής διαδικασίας υπερβαίνει τους 30 μήνες, όταν στις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε. είναι κατά μέσο όρο 7,2 μήνες.



8. Η/Μ Ακτινοβολία

A. Ακολουθούμε την Αρχή της Πρόληψης

Τα σημαντικά οφέλη που εισπράττει στην καθημερινότητά του ο πολίτης χρησιμοποιώντας το κινητό του τηλέφωνο, αποτελούν τη βασική παράμετρο της ισχυρής διείσδυσης της κινητής τηλεφωνίας στη ζωή μας. Παράλληλα, η εταιρεία μας αναγνωρίζει τις όποιες ανησυχίες μπορεί να εκφράζονται από το κοινό σχετικά με πιθανές επιπτώσεις της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στην υγεία. Παρόλο που (α) οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας δεν δείχνουν τέτοια σχέση και (β) σύμφωνα με ανεξάρτητες μετρήσεις οι τιμές του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου που οφείλεται στους σταθμούς βάσης αποτελούν το πολύ το 30% του συνολικού ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου στις κατοικημένες περιοχές, η εταιρεία μας ακολουθεί την αρχή της προφύλαξης και ακολουθεί σειρά πρακτικών, όπως:

- Τα επίπεδα ακτινοβολίας από όλους τους σταθμούς μας είναι πολύ χαμηλότερα από το αυστηρότατο νομοθετημένο όριο στην Ελλάδα (60% των ορίων της ICNIRP), στα σημεία ελεύθερης πρόσβασης του κοινού.
- Το 100% των σταθμών μας έχουν τις απαραίτητες μελέτες ραδιοεπεκρομικών, οι οποίες έχουν κατατεθεί στην Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας που είναι Ανεξάρτητη Αρχή και υπεύθυνη για την προστασία του κοινού από την έκθεση σε ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

B. Παρακολουθούμε τα επίπεδα ακτινοβολίας

Το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων «Πεδίον 24» έχει αναπτυχθεί από το Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, με την υποστήριξη της COSMOTE. Σκοπό έχει τη συνεχή και απρόσκοπτη ενημέρωση του κοινού για τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου από τους σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας, καθώς και από άλλες πηγές, όπως αναμεταδότες ραδιοφώνου, τηλεόρασης, ραντάρ και άλλες τηλεπικοινωνιακές εφαρμογές.

Η συμμετοχή μας στο πρόγραμμα αφορά στον εφοδιασμό του προγράμματος με όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό: σταθμούς μέτρησης τελευταίας τεχνολογίας, με τους κατάλληλους ανιχνευτές μέτρησης ηλεκτρικού πεδίου, καθώς και όργανα πιστοποιημένα και πλήρως συμμορφωμένα με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές και τα επιστημονικά πρότυπα. Με σκοπό τη συνεχή καταγραφή των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας σε περισσότερες περιοχές της Ελλάδας και την ενημέρωση όλων των πολιτών, στο πρόγραμμα εντάχθηκε πρόσφατα και το Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

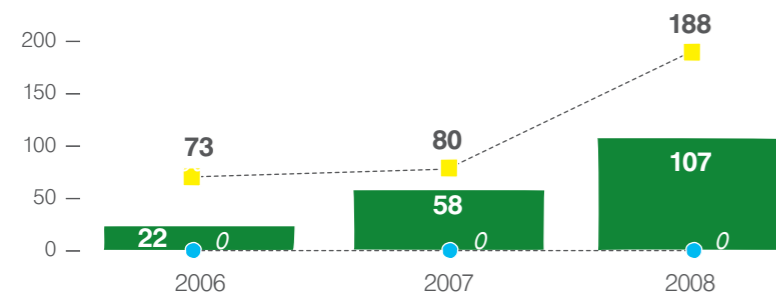
πεδίων 24
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΕΧΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗΣ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑΣ

Έπειτα από την πρώτη περίοδο πιλοτικής εφαρμογής, στα τέλη του 2005, το πρόγραμμα τέθηκε σε πλήρη λειτουργία μέσα στο 2006, προσφέροντας απρόσκοπτα πληροφορίες για τα μετρούμενα ηλεκτρομαγνητικά πεδία καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου. Το σύστημα αποτελείται από:

- Τους σταθμούς μέτρησης των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας που είναι εγκατεστημένοι σε διάφορες περιοχές.
- Το κέντρο διαχείρισης που βρίσκεται στο Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, στο Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και στο Εργαστήριο Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών του Πανεπιστημίου Αιγαίου.
- Το σύνολο των σταθμών καλύπτει τους νομούς Αττικής, Αιτωλοακαρνανίας, Άρτας, Αχαΐας, Δωδεκανήσου, Ευβοίας, Ευρυτανίας, Ηλείας, Ηρακλείου, Θεσσαλονίκης, Κέρκυρας, Κιλκίς, Κοζάνης, Κορινθίας, Κυκλάδων, Λαρίσης, Λέσβου, Λευκάδος, Μαγνησίας, Μεσσηνίας, Πέλλης, Πιερίας, Πρεβέζης, Ρεθύμνου, Ροδόπης, Σάμου, Σερρών, Τρικάλων, Φθιώπδος, Φλωρίνης, Χαλκιδικής, Χανίων και Χίου.

- Οι σταθμοί εγκαθίστανται σε «ευαίσθητα» σημεία σε όλη τη χώρα. Ως τέτοια νοούνται σημεία κοντά σε σχολεία και σε πυκνοκατοικημένες περιοχές.
- Οι σταθμοί μέτρησης μετρούν σε 24ωρη βάση το συνολικό ηλεκτρομαγνητικό πεδίο που προκαλείται από διάφορες πηγές, όπως η ραδιοφωνία, η τηλεόραση και η κινητή τηλεφωνία.
- Κάθε 24 ώρες, οι σταθμοί μέτρησης επικοινωνούν με το κέντρο διαχείρισης και αποστέλλουν τα δεδομένα στον κεντρικό server, όπου αποθηκεύονται σε βάση δεδομένων.
- Στη συνέχεια, τα στοιχεία καθίστανται αυτομάτως διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του προγράμματος (www.pedion24.gr), όπου κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί για τα αποτελέσματα κάθε μετρητικού σταθμού.

Πρόγραμμα Πεδίον 24



- Εγκατεστημένοι σταθμοί μέτρησης (αριθμός)
- Δείκτης μετρήσεων που ξεπέρασαν τα όρια (%)
- Επιπλέον μετρήσεις ανά έτος (αριθμός)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

Αυξήσαμε κατά 100% τις μετρήσεις που έγιναν μέσω του προγράμματος «Πεδίον 24»



Κάθε έτος φροντίζουμε για την αύξηση των σταθμών μέτρησης, με στόχο την ενημέρωση των συμπολιτών μας για ακόμα περισσότερες περιοχές της χώρας. Στους 58 σταθμούς που ήταν εγκατεστημένοι το 2007, προσθέσαμε ακόμα 49 μέσα στο έτος, επιτυγχάνοντας τον αρχικό στόχο που είχαμε θέσει για 50 νέους σταθμούς μέσα στο 2008. Οι σταθμοί αυτοί έκαναν πάνω από 4 εκατ. μετρήσεις μέσα στο 2008, χωρίς να διαπιστωθούν υπερβάσεις των νομίμων ορίων.

Μέσα στο 2008 πραγματοποιήθηκαν και 160 μετρήσεις από το εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE, ενώ επιπρόσθετα πραγματοποιήθηκαν 28 περίπου μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ε.Ε.Α.Ε.).

Σε όλες τις περιπτώσεις των μετρήσεων που πραγματοποιήθηκαν, δεν υπήρχε υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία όπου ήταν ελεύθερη η πρόσβαση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας του προγράμματος συνεχούς καταμέτρησης της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας «pedion24» είναι κατά μέσο όρο 74 επισκέψεις ανά ημέρα.

Γ. Ενημερώνουμε τους συμπολίτες μας

Με στόχο κάθε Έλληνας πολίτης να διαθέτει πρόσβαση στην υπεύθυνη πληροφορία, προσπαθούμε διαρκώς να αναδεικνύουμε τρόπους μέσω των οποίων ο πολίτης μπορεί να έρχεται σε επαφή με πηγές ενημέρωσης για τη χρήση του κινητού τηλεφώνου και τις κεραίες. Προς την κατεύθυνση αυτή:

- Εκδώσαμε το έντυπο «Πεδίον 24 - Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας», όπου περιγράφεται η λειτουργία του προγράμματος. Το έντυπο τοποθετήθηκε στο εμπορικό μας δίκτυο σε όλη την Ελλάδα.
- Συνεχίσαμε την προώθηση υφισταμένων εντύπων, τα οποία εμπλουτίσαμε με επίκαιρο περιεχόμενο: το 2007, αποστείλαμε περισσότερα από 25.000 έντυπα, με τίτλο «Ερωτήσεις και Απαντήσεις για την κινητή τηλεφωνία», στα καταστήματά μας.
- Η επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας του προγράμματος συνεχούς καταμέτρησης της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας «pedion24» είναι περίπου 74 επισκέψεις κατά μέσο όρο την ημέρα.

Δ. Διεξάγουμε ανοιχτό διάλογο με τις τοπικές κοινωνίες

Η προσπάθειά μας για την υπεύθυνη ενημέρωση των πολιτών δε σταματά στις προγραμματισμένες εκδόσεις. Κατά τη διάρκεια του 2008, εντατικοποιήσαμε τις επαφές μας με αρμόδιους φορείς και εκπροσώπους των τοπικών κοινωνιών σε όλη την Ελλάδα, ανταποκρινόμενοι στις όποιες κλήσεις δεχτήκαμε για διάλογο, ενημέρωση και τεκμηρίωση απόψεων. Παράλληλα, ενισχύσαμε την αρμόδια ομάδα ενημέρωσης της εταιρείας με περισσότερα στελέχη, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στις πολλαπλές προσκλήσεις για πληροφόρηση, σε κάθε περιοχή όπου εκδηλώνεται ενδιαφέρον από το κοινό.

Ε. Ενημερώνουμε συστηματικά τους εργαζομένους μας

Οι εργαζόμενοί μας, πρώτοι απ' όλους, οφείλουν να γνωρίζουν πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία, και για το λόγο αυτό υλοποιήσαμε στοχευμένο πρόγραμμα ενημέρωσής τους, που περιελάμβανε μέσα στο 2008 ενημερωτικές ημερίδες. Στο πλαίσιο αυτό, παρείχαμε υπεύθυνη και επιστημονικά τεκμηριωμένη πληροφόρηση για τη λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι αντίστοιχες πρακτικές ακολουθούνται σε όλες τις θυγατρικές της COSMOTE, όπου η ακτινοβολία των Σταθμών Βάσης βρίσκεται κάτω από τα αντίστοιχα θεσμοθετημένα όρια (π.χ. στην περίπτωση της AMC Αλβανίας το όριο της ΕΕ), ενώ η ενημέρωση του κοινού και των εργαζομένων γίνεται με αντίστοιχες πρακτικές (π.χ. στην COSMOTE Ρουμανίας μέσω ενημερωτικού εντύπου που υπάρχει και στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Επικοινωνιών και Τεχνολογίας της Ρουμανίας, ενώ στην GLOBUL Βουλγαρίας υπάρχει αναρτημένο στην ιστοσελίδα της εταιρείας, μαζί με σύντομες ερωτήσεις και απαντήσεις www.globul.bg/bg/globul_for_society.html?posm=8)



Συμμετοχή των εργαζομένων ΓΕΡΜΑΝΟΣ στο πρόγραμμα «Πεδίον 24» και ενημέρωση για την ακτινοβολία



Μαθητές μελετούν τους τρόπους μέτρησης της ακτινοβολίας



9. Στόχοι 2008 και 2009

Δεσμευήκαμε (το 2008)	Υλοποιήσαμε (το 2008)	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε (το 2009)	Στόχος Ημ/μία
Επέκταση των μετρήσεων ενέργειας στη θέρμανση των κτιρίων των γραφείων και τα καύσιμα των εταιρικών οχημάτων για τα υγρά καύσιμα.	Βλέπε Ενότητα III-2,A,B	100%	-	2009
Επέκταση των μετρήσεων ενέργειας για κατανάλωση ρεύματος σε καταστήματα και σε Σταθμούς Βάσης.	Βλέπε Ενότητα III-2,A,B	75%	<ul style="list-style-type: none"> Na επεκτείνουμε το σύστημα μέτρησης περιβαλλοντικών στοιχείων (π.χ. κατασβεστικά και ψυκτικά υλικά). 	2009
Διασφάλιση της ορθότητας και της ακρίβειας των στοιχείων ενέργειας.	Βλέπε Ενότητα III-2	75%	<ul style="list-style-type: none"> Na βελτιώσουμε το σύστημα μέτρησης κατανάλωσης ενέργειας (π.χ. Δίκτυο Κορμού και Σ/Β). 	2009
Αποτύπωση της κατανάλωσης ενέργειας, πετρελαίου και ρεύματος, συνολικά σε εκπομπές CO ₂ , ανά εργαζόμενο, ανά έτος.	Βλέπε Ενότητα III-2A	75%	<ul style="list-style-type: none"> Na μειώσουμε την κατανάλωση πετρελαίου κατά 5%. 	2009
Σταδιακή μείωση της εκπομπής CO ₂ .	Βλέπε Ενότητα III-2A	50%	<ul style="list-style-type: none"> Na μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα κτίρια γραφείων κατά 5%. 	2009
Επέκταση του μέτρου με τις βιοδιασπώμενες σακούλες και στην αλυσίδα καταστημάτων ΓΕΡΜΑΝΟΣ.	Βλέπε Ενότητα III-3B	0%	<ul style="list-style-type: none"> Na επεκτείνουμε τη χρήση βιοδιασπώμενων σακουλών στα καταστήματα της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στην Ελλάδα. 	2009
Μείωση της «σχετικής» κατανάλωσης υλικών συσκευασίας (χαρτί, πλαστικό, αλουμίνιο και ξύλο).	Βλέπε Ενότητα III-3Γ	100%	<ul style="list-style-type: none"> Na διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των απορριμμάτων συσκευασιών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης. 	2009
Η εναλλακτική διαχείριση του 100% της ποσότητας ΑΗΗΕ που αποσύρεται.	Βλέπε Ενότητα III-3Z	100%	<ul style="list-style-type: none"> Na ανακυκλώσουμε το 100% της ποσότητας ΑΗΗΕ που αποσύρεται. 	2009

Δεσμευήκαμε (το 2008)	Υλοποιήσαμε (το 2008)	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε (το 2009)	Στόχος Ημ/μία
Συλλογή 10 κιλών/σημείο μαζί με τα σημεία συλλογής των καταστημάτων ΓΕΡΜΑΝΟΣ.	Βλέπε Ενότητα III-3ΣΤ	100%	<ul style="list-style-type: none"> Na συλλέξουμε 15 κιλά κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ και 145 κιλά οικιακών μπαταριών ανά σημείο συλλογής. Na επεκτείνουμε την ανακύκλωση κινητών σε 300 καταστήματα στην COSMOTE Ρουμανίας. 	2009
Η εναλλακτική διαχείριση του 100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών.	Βλέπε Ενότητα III-3Η	100%	<ul style="list-style-type: none"> Na ανακυκλώσουμε το 100% των συσσωρευτών μολύβδου που αποσύρονται. 	2009
Επαναχρησιμοποίηση του 30% των νέων και η εναλλακτική διαχείριση του συνόλου (100%) των άχρηστων μελανιών.	Βλέπε Ενότητα III-3Ι	100%	<ul style="list-style-type: none"> Na επαναχρησιμοποιήσουμε το 30% των μελανοδοχείων που αγοράζονται και να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των μη ανακυκλώσιμων. 	2009
Η εναλλακτική διαχείριση του συνόλου της ποσότητας των απορριφθέντων λιπαντικών.	Βλέπε Ενότητα III-3Θ	100%	<ul style="list-style-type: none"> Na ανακυκλώσουμε το 100% λιπαντικών που αποσύρονται. 	2009
Μείωση κατανάλωσης νερού κατά εργαζόμενο κατά 1%.	Βλέπε Ενότητα III-5Α	0%	-	2009
Αύξηση της ποσότητας χαρτιού προς ανακύκλωση κατά 10%.	Βλέπε Ενότητα III-3Ε	100%	<ul style="list-style-type: none"> Na αυξήσουμε κατά 10% την ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώνεται ανά εργαζόμενο. 	2009
Παρακολούθηση και μείωση της κατανάλωσης καυσίμων οχημάτων κατά 1%.	Βλέπε Ενότητα III-6Α	100%	-	2009
Εγκατάσταση πάνω από 50 σταθμών μέτρησης εκπομπής ραδιοκυμάτων.	Βλέπε Ενότητα III-8B	100%	<ul style="list-style-type: none"> Na αυξήσουμε τα σημεία μέτρησης σε 200 μέχρι το 2010 (Πεδίον 24). 	2010

IV

ο κόσμος μας, η κοινωνία



Πώς μπορούμε να υποστηρίξουμε
πολύπλευρα την κοινωνία, πέρα από
την οικονομική ενίσχυση;

με λίγα λόγια...

2,5 εκατομμύρια
κλήσεις έκτακτης
ανάγκης

324 εθελοντές αιμοδότες

494,6 εκατ. ευρώ επενδύσεις

Η φιλοσοφία μας

Στην COSMOTE πιστεύουμε ότι πρέπει να εφαρμόζουμε ένα μοντέλο ανάπτυξης το οποίο θα συνδυάζει τη συνεχή ανάπτυξη του οργανισμού με την ευημερία όσων επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας.

Για το σκοπό αυτό, συνεισφέραμε στην κάλυψη των αναγκών και τη βελτίωση της ζωής των κατοίκων των τοπικών κοινωνιών και των χωρών, γενικότερα, στις οποίες δραστηριοποιούμαστε.

Πού στοχεύουμε;

Να βρίσκεται η ανάπτυξη της εταιρείας μας σε παράλληλη τροχιά με την ευημερία και την προαγωγή της ποιότητας ζωής των κατοίκων, στις τοπικές κοινωνίες και στις χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε.

Τι πετύχαμε το 2008:

- Συμβάλουμε στην αντιμετώπιση πάνω από 14.733 ιατρικών πράξεων, σε ακριτικές περιοχές.
- Συμβάλουμε στην εξέταση 3.142 παιδιών, μέσω του εργομετρικού προγράμματος που εφαρμόζουμε.
- Διαθέσαμε 3 προϊόντα και υπηρεσίες για ΑμεΑ.
- Αυξήσαμε τον αριθμό των εθελοντών αιμοδοτών κατά 13%, φτάνοντας τους 324.
- Συγκεντρώσαμε 91 κιβώτια με παιχνίδια, σχολικά είδη και είδη ρουχισμού για δωρεά.
- Ενημερώσαμε πάνω από 600 μαθητές για τον τρόπο λειτουργίας μιας εταιρείας κινητής τηλεφωνίας.

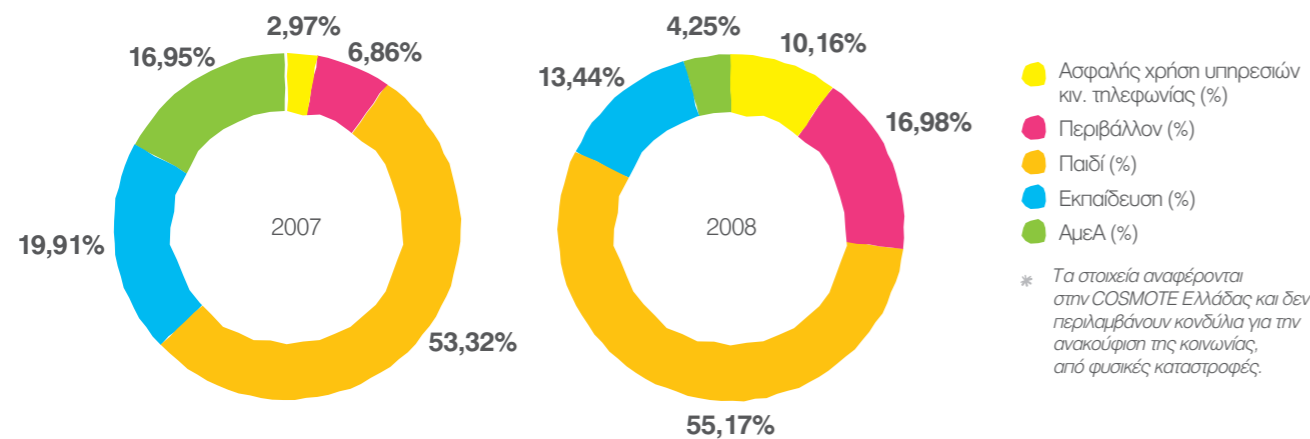
1. Κοινωνική Συνεισφορά

Παρόλο που για την εταιρεία μας η έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι πολύ ευρύτερη της έννοιας της χρηματικής δωρεάς, η εταιρεία αναγνωρίζει την ανάγκη για οικονομική συνεισφορά προς ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες και οργανώσεις, μέσω προγραμμάτων και ενεργειών που πραγματοποιεί.

Μέσα από κοινωνικές πρωτοβουλίες και δράσεις, δίνουμε έμφαση στις ακόλουθες περιοχές:

- Στην ίση πρόσβαση για Άτομα με Αναπηρίες.
- Στις ίσες ευκαιρίες στην εκπαίδευση και στις τεχνολογίες πληροφοριών.
- Στην ανακούφιση της κοινωνίας από τις συνέπειες φυσικών καταστροφών.
- Στην προστασία και τη φροντίδα για το παιδί.
- Στην προστασία ανήλικων χρηστών κατά την πλοήγηση στο Internet (βλέπε Ενότητα V-3Γ).

Κατανομή Κονδυλίων για Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας (χρηματική)



A. Υποστηρίζουμε τις ίσες ευκαιρίες των ΑμεΑ

Στην COSMOTE πιστεύουμε ότι τα Άτομα με Αναπηρίες πρέπει να έχουν τις ίδιες ευκαιρίες και τις ίδιες συνθήκες διαβίωσης, με οποιονδήποτε άλλο πολίτη. Για το λόγο αυτό:

- Για τρίτη συνεχή χρονιά, ενισχύσαμε τη σημαντική δικτυακή πύλη www.DISABLED.gr, της οποίας οι επισκέπτες το 2008 διπλασιάστηκαν, σε σχέση με το 2007, φθάνοντας τους 150.000 το μήνα. Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες που διευκολύνουν τη ζωή των ατόμων με αναπηρία.
- Υποστηρίξαμε το περιοδικό «ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ», το μεγαλύτερο σε κυκλοφορία και ύλη έντυπο για την αναπηρία στην ελληνική γλώσσα.
- Χορηγήσαμε την «Αυτονομία EXPO 2008», την πρώτη έκθεση για την Αναπηρία, την Αποκατάσταση, την Ειδική Αγωγή και την Ανεξάρτητη Διαβίωση, η οποία προσέλκυσε περισσότερους από 80 εκθέτες και περίπου 4.500 επισκέπτες. Σε ειδικά διαμορφωμένο περίπτερο, παρουσιάσαμε το σύνολο των υπηρεσιών και των προϊόντων που απευθύνονται στα Άτομα με Αναπηρία και ενημερώσαμε τους επισκέπτες της έκθεσης, για την πρόοδο των ερευνητικών προγραμμάτων που υποστηρίζουμε.



Η σελίδα της δικτυακής πύλης www.disabled.gr

B. Υποστηρίζουμε τις ίσες ευκαιρίες στην Εκπαίδευση

Ο τομέας της εκπαίδευσης αποτελεί σημαντική προτεραιότητα για την ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών:

Πρόγραμμα Υποτροφιών για την Ελληνική Περιφέρεια

Για έβδομη συνεχή χρονιά, υλοποιήσαμε τις Υποτροφίες COSMOTE. Οι Υποτροφίες αυτές έχουν ως στόχο να στηρίξουν πρωτοετείς φοιτητές ΑΕΙ της ευρύτερης ελληνικής περιφέρειας με χαμηλότερα εισοδήματα ή με ιδιαίτερες οικογενειακές ανάγκες, προκειμένου να μπορέσουν να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους.

Από το 2002, οπότε και ξεκίνησε το πρόγραμμα, οι Υποτροφίες COSMOTE έχουν ταξιδέψει σε 49 νομούς, καλύπτοντας σχεδόν ολόκληρη την ελληνική περιφέρεια, ενώ στο πλαίσιο του προγράμματος έχουμε απονεμίσει συνολικά 71 Υποτροφίες και 152 Τιμητικές Διακρίσεις σε πρωτοετείς φοιτητές της περιφέρειας, η αξία των οποίων υπερβαίνει το 1 εκατ. €.

Συγκεκριμένα:

- Προσφέραμε 10 Υποτροφίες ύψους 12.000 € η καθεμία, σε πρωτοετείς φοιτητές από τους νομούς: Δωδεκανήσου, Καρδίτσας, Κυκλάδων, Λασιθίου, Λευκάδος, Πιερίας, Ροδόπης, Τρικάλων, Φθιώτιδας και Φλώρινας.
- Απονεμίσαμε 26 Τιμητικές Διακρίσεις ύψους 1.000 € η καθεμία σε επιλεγμένους υποψηφίους που διακρίθηκαν κατά τη διαδικασία αξιολόγησης για τις σχολικές και τις εξωσχολικές τους επιδόσεις.
- Η απονομή των Υποτροφιών COSMOTE για την Ελληνική Περιφέρεια πραγματοποιήθηκε, για πρώτη φορά φέτος, εκτός Αθηνών και συγκεκριμένα στο Νομό Ροδόπης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2008, η GLOBUL Βουλγαρίας προσέφερε 10 νέες υποτροφίες σε φοιτητές του Τεχνικού Πανεπιστημίου της Σόφιας, τους προσέφερε τη δυνατότητα πρακτικής άσκησης, αλλά και προσέλαβε 2 από αυτούς που αποφοίτησαν.

Επίσης, η εταιρεία στήριξε το Τμήμα Τηλεπικοινωνιών του Τεχνικού Πανεπιστημίου της Σόφιας, με την ανακαίνιση των εργαστηρίων Τεχνολογίας.



Πρόγραμμα υποτροφιών για απουδαστές και μαθητές από την GLOBUL



Οι υπότροφοι COSMOTE στην τελετή απονομής των υποτροφιών 2008 στην Κομοτηνή



Ο χρυσός Ολυμπιονίκης Πύρρος Δήμας συγχαίρει τους υπότροφους COSMOTE

Γ. Συμβάλουμε στην ανακούφιση της κοινωνίας από φυσικές καταστροφές

Η κινητοποίησή μας για την ανακούφιση των περιοχών που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές, το καλοκαίρι του 2007, ήταν άμεση και συνεχίστηκε και το 2008, με σειρά ενεργειών:

Για το περιβάλλον

- Στην Άσσηρο του Νομού Θεσσαλονίκης, ενισχύσαμε οικονομικά την αναδάσωση 100 στρεμμάτων.
- Στο Νομό Λακωνίας, υποστηρίζουμε το πρόγραμμα αναδάσωσης του Δήμου Θεραπνών στον Πάρνωνα, με την αγορά δενδρυλλίων για την αναγέννηση του φυσικού περιβάλλοντος της περιοχής.
- Στο Δήμο Καλαμάτας, εξασφάλισαμε την αγορά ενός αυτοκινήτου 4X4 με πυροσβεστική αντλία, για την κάλυψη αναγκών προληπτικής δασοπροστασίας της περιοχής και άμεσης επέμβασης, σε περιπτώσεις πυρκαγιών.
- Στους Δήμους Γόρτυνας, Λασιώνος Ανδρίτσαινας, Φαλαισίας και Φιγαλείας, εξασφάλισαμε την αγορά χωματουργικών μηχανημάτων για κάθε δήμο, για τη διάνοιξη δρόμων μετά από κατολισθήσεις, την υλοποίηση εργασιών αγροτικής και δημοτικής οδοποιίας, την αποκατάσταση ζημιών στα δίκτυα ύδρευσης και άρδευσης, καθώς και την ολοκλήρωση αντιπλημμυρικών, αντι-διαβρωτικών και αντιολισθητικών έργων και προσηλασμένων αναδάσωσης. Επιπλέον, για το Δήμο Φιγαλείας συνδράμαμε στην αποκατάσταση της στέγης του Γυμνασίου και Λυκείου, καθώς και στη διαμόρφωση στεγασμένου γυμναστηρίου, ενώ, προβλέποντας στην εξοικείωση των παιδιών με την υψηλή

τεχνολογία, φροντίσαμε για την αγορά σχετικού ηλεκτρονικού εξοπλισμού (H/Y, εκτυπωτές, projectors, φωτοτυπικά) για το Δημοτικό, το Γυμνάσιο και το Λύκειο του Δήμου.

- Εξασφαλίστηκε η αγορά ενός αυτοκινήτου 4X4 προς τον κυνηγητικό Σύλλογο Ηλείας με πυροσβεστική αντλία για την κάλυψη αναγκών προληπτικής δασοπροστασίας της περιοχής, περιπολιών και άμεσης επέμβασης σε περιπτώσεις πυρκαγιών.
- Υποστηρίζοντας το ρόλο των Μ.Κ.Ο. στη δασοπροστασία και, ειδικότερα, στην αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών (πλημμύρες, σεισμοί, φωτιές κ.λ.π), στηρίξαμε την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης με την πλήρη τεχνολογική κάλυψη του Κινητού Κέντρου Τηλεπικοινωνιών και Συντονισμού Επιχειρήσεων της Ελληνικής Ομάδας Διάσωσης, το οποίο παρέχει τηλεπικοινωνιακή υποστήριξη σε επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης στις περιπτώσεις φυσικών καταστροφών, διευκολύνει τη συνεργασία των εμπλεκόμενων στις επιχειρήσεις Αρχών, ενώ μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στις ανθρωπιστικές αποστολές που πραγματοποιεί η ΕΟΔ στο εξωτερικό.



Για τον Πολιτισμό

- Στο Δήμο Ανδρίτσαινας υποστηρίζουμε, σε συνεργασία με το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (Α.Π.Θ), την τεκμηρίωση και ψηφιοποίηση επιλεγμένων βιβλίων της συλλογής Νικολόπουλου της Βιβλιοθήκης της Ανδρίτσαινας, καθώς και την έκδοση του Ιστορικού Αρχείου της Βιβλιοθήκης. Το πρόγραμμα αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2009.
- Στη Νομαρχία Μεσσηνίας υποστηρίξαμε, σε συνεργασία με την UNESCO Αρκαδίας, τη Νομαρχία Μεσσηνίας και το Δήμο Είρας, καλλιτεχνική εκδήλωση στο Ναό του Επικούριου Απόλλωνα.

- Με την υποστήριξή μας, η ομάδα Θεάτρου του Νέου Κόσμου ταξίδεψε και μέσα στο 2008 στις πυρόπληκτες περιοχές και πραγματοποίησε σειρά παραστάσεων, χαρίζοντας ανακούφιση και χαμόγελο στα παιδιά που ήταν μάρτυρες της μεγάλης καταστροφής.



Για την Υγεία

- Στο Δήμο Μεγαλόπολης, συνδράμαμε στην αγορά ολοκληρωμένου συστήματος κλωρίωσης νερού, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα του πόσιμου νερού για 9.000 κατοίκους σε 31 δημοτικά διαμερίσματα.
- Στο Νομό Ηλείας υποστηρίζουμε το πρόγραμμα δωρεάν προληπτικών εξετάσεων και ενημερώσεων για θέματα υγείας και πρόληψης που πραγματοποίησε ο εθελοντικός φορέας «ΑΝΟΙΧΤΗ ΑΓΚΑΛΙΑ», των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής, στο πλαίσιο εκστρατειών προληπτικής ιατρικής «Υποστηρίζουμε τη Ζωή». Παράλληλα, με τη χορηγία μας, ολοκληρώνονται σύντομα από την «Ανοιχτή Αγκαλιά», το σχολείο, το ιατρείο και η παιδική χαρά του χωριού Καυκανιά στο Νομό Ηλείας. Το πρόγραμμα αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2009.

Δ. Εφαρμόζουμε πρόγραμμα Φροντίδας για τα Παιδιά

Για την COSMOTE, η υποστήριξη προγραμμάτων που συνεισφέρουν στη φροντίδα και τη μέριμνα για τα παιδιά, αποτελεί σημαντικό τομέα δράσης.

Εργομετρικό Πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό»

Με πρωτοβουλία της εταιρείας μας, με την επιστημονική υποστήριξη του Εργαστηρίου Εργοφυσιολογίας-Εργομετρίας του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού Αθήνας και την οργάνωση της ΕΥ ΖΗΝ, υλοποιήσαμε για 3η συνεχόμενη χρονιά το πρωτοποριακό Εργομετρικό πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό», που μετρά και αξιολογεί τις αθλητικές ικανότητες παιδιών και νέων 9-16 ετών. Συμπαράστατης της προσπάθειας αυτής, παραμένει από το ξεκίνημα του προγράμματος ο Ολυμπιονίκης της άρσης βαρών και πρεσβευτής Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE, Πύρρος Δήμας. Μέσα από την πολύτιμη παρουσία του στο πρόγραμμα, ενθάρρυνε τη συμμετοχή των παιδιών και των νέων, έτσι ώστε να ξεκινήσουν ή να ενδυναμώσουν τη σχέση τους με τον αθλητισμό.

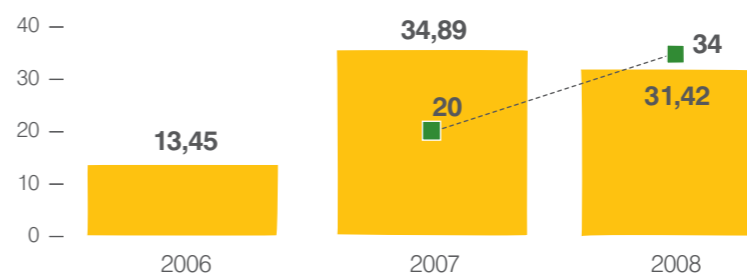
Σε μια κινητή μονάδα, εξοπλισμένη με μηχανήματα εργομέτρησης τελευταίας τεχνολογίας και στελεχωμένη με το άρτια καταρτισμένο επιστημονικό προσωπικό του Τ.Ε.Φ.Α.Α. Αθήνας (εργοφυσιολόγους και ειδικούς επιστήμονες), πραγματοποιήθηκαν έγκυρες και αξιόπιστες επιστημονικές εργομετρικές αξιολογήσεις. Τα οφέλη ήταν πολλαπλά για τους νέους:

- Αξιολογήθηκε η φυσική τους κατάσταση.
- Αναγνωρίστηκαν οι διατροφικές τους συνήθειες.
- Αναδείχθηκαν οι κατηγορίες αθλημάτων, στις οποίες παρουσιάζουν μεγαλύτερη κλίση.

Είναι η πρώτη φορά που στην Ελλάδα συλλέχθηκαν δεδομένα για τη φυσική κατάσταση των νέων ηλικίας 9-16 ετών, με όργανα υψηλής τεχνολογίας και αυστηρές επιστημονικές μεθόδους. Τα δεδομένα αυτά προσέφεραν, το 2007, τα πρώτα δημοσιευμένα ερευνητικά αποτελέσματα, τα οποία παρουσιάστηκαν σε 2 διεθνή συνέδρια της αθλητικής επιστήμης, ενώ το 2008 το Εργομετρικό Πρόγραμμα παρουσιάστηκε στο 9ο Διεθνές Συνέδριο Αθλητιατρικής Ελλάδος και στο 7ο Έλληνο - Κυπριακό Συνέδριο.

Κατά τα δύο πρώτα έτη λειτουργίας του (2006 και 2007), το πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε συνολικά 20 δήμους της Αττικής, προσφέροντας τη δυνατότητα σε 4.834 παιδιά και νέους να μετρήσουν τις αθλητικές τους δεξιότητες. Για το 2008, το πρόγραμμα επισκέφτηκε 14 επιπλέον δήμους της Αττικής, στους οποίους συμμετείχαν 3.142 παιδιά και νέοι. Το εργομετρικό πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό» θα συνεχιστεί στην Ελληνική Περιφέρεια και το 2009 και θα φιλοξενηθεί σε 10 Δήμους της Στερεάς Ελλάδας και της Θεσσαλίας.

Εργομετρικές Μετρήσεις



- Εξέταση μαθητών (εκατοντάδες)
- Επισκέψεις σε δήμους (αριθμούς)



Παιδιά σε στιγμιότυπα από το εργομετρικό πρόγραμμα "Έλα στον Αθλητισμό"

Ενδεικτικά, αναφέρονται κάποια από τα επιστημονικά ευρήματα που έχουν προκύψει, από τις μετρήσεις του προγράμματος το 2008 στην Αττική:

- Τα πιο δημοφιλή αθλήματα στα αγόρια είναι το ποδόσφαιρο και το μπάσκετ, αφού ασχολούνται με αυτά περίπου το 60% των συμμετεχόντων αγοριών, ενώ το 10% ασχολείται με την κολύμβηση.
- Στα κορίτσια, τα ποσοστά ενασχόλησης με αθλήματα μοιράζονται το βόλεϊ (~20%), η κολύμβηση (~12%), το μπάσκετ (~12%), ο στίβος (~11%), οι χοροί (~10%) και η ρυθμική/ενόργανη γυμναστική (~13%).
- Ένα σημαντικό ποσοστό παιδιών (30%), ασχολούνται με αθλήματα για τα οποία απαιτείται διαφορετικό επίπεδο φυσικών ικανοτήτων από αυτές που διαθέτουν.
- Ένα σημαντικό ποσοστό παιδιών (20%) γευματίζει 2-3 φορές την εβδομάδα εκτός σπιτιού.
- Ένα σημαντικό ποσοστό παιδιών δεν τρώει πρωινό (~21%) και καταναλώνει καθημερινά γλυκά και αναψυκτικά (~30%).

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι η GLOBUL Βουλγαρίας, με στόχο τη δημιουργία αθλητικής συνειδησης και την προώθηση της φυσικής δραστηριότητας, διοργάνωσε για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας και Επιστημών, τον Κρατικό Φορέα Νεότητας και Αθλητισμού και άλλους φορείς, τους Εθνικούς Σχολικούς Ολυμπιακούς Αγώνες «GLOBUL START», με βασικό μήνυμα «Οι Πρωταθλητές Ξεκινούν από το Σχολείο». Στους Αγώνες συμμετείχαν εκατοντάδες μαθητές της Βουλγαρίας, που αγωνίστηκαν σε 4 αθλήματα.



Στιγμιότυπο από την βράβευση στους Αγώνες Globul Start



Εκκίνηση των μαθητών στους Αγώνες στη Βουλγαρία



Ενίσχυση κοινωνικών πρωτοβουλιών για τα παιδιά

Για όγδοη συνεχής χρονιά, προσφέραμε σε κοινωφελή οργανισμό για τη φροντίδα του παιδιού το ποσό που αντιστοιχούσε στην αγορά επιχειρηματικών δώρων για τα Χριστούγεννα. Για το 2008, επιλέξαμε το Κέντρο Παιδιών με Ειδικές Ανάγκες Λέσβου «Η Κυψέλη», ενώ οι Χριστουγεννιάτικες Κάρτες της εταιρείας μας προήλθαν από το Ίδρυμα ΘΕΟΤΟΚΟΣ.

«Θεσμός Αγάπης»-SMS Πρωτοχρονιάς

Συνεχίζοντας τον παραδοσιακό πλέον «ΘΕΣΜΟ ΑΓΑΠΗΣ», διαθέσαμε για όγδοη συνεχής χρονιά, σημαντικό τμήμα από το ποσό που συγκεντρώθηκε από τα Πρωτοχρονιάτικα SMS, σε 6 κοινωφελή ιδρύματα για το παιδί. Πιο συγκεκριμένα:

- 213 παιδιά φιλοξενήθηκαν στον ξενώνα του Συλλόγου Γονέων Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια, «Φλόγα». Επιπλέον, 38 παιδιά μεταφέρθηκαν με το αυτοκίνητο της «Φλόγας» για τις θεραπευτικές τους ανάγκες.
- 37 νέοι εκπαιδεύτηκαν στην αυτόνομη διαβίωση και σε εργαστήρια της Εταιρείας Προστασίας Σπαστικών.
- Χιλιάδες κάτοικοι ακριτικών περιοχών, επωφελήθηκαν από τις εκστρατείες Προληπτικής Ιατρικής του εθελοντικού φορέα «ΑΝΟΙΧΤΗ ΑΓΚΑΛΙΑ», των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής, μέσα από μια σειρά προληπτικές ιατρικές εξετάσεις, στις οποίες υποβλήθηκαν, από τα κλιμάκια των εθελοντών ιατρών.

- Υποστηρίξαμε επίσης την ΕΛΕΠΑΠ, το κέντρο περιθαλψής παιδιών «ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ» στη Θεσσαλονίκη και το Κέντρο Ειδικής Επαγγελματικής Αγωγής & Αποκαταστάσεως Ν.Πρεβέζης.



Στιγμιότυπο της τελετής παράδοσης των εσόδων από τα SMS της Πρωτοχρονιάς σε Κοινοφελείς Οργανισμούς για το παιδί

Στηρίζουμε την προληπτική Ιατρική για την Ακρική Περιφέρεια


Έχοντας αναγνωρίσει την ανάγκη θωράκισης της υγείας των κατοίκων και, ειδικότερα, των παιδιών που ζουν σε ακρικές περιοχές, δώσαμε το “παρών”, για ένατη συνεχής χρονιά, στην ελληνική περιφέρεια, υποστηρίζοντας τις εκστρατείες Προληπτικής Ιατρικής του εθελοντικού φορέα «ΑΝΟΙΧΤΗ ΑΓΚΑΛΙΑ» των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής.

Ειδικότερα, εθελοντές γιατροί, όλων σχεδόν των ειδικοτήτων, προσέφεραν κατά τη διάρκεια των εκστρατειών στις Παραμεθόριες Περιοχές των νομών Ροδόπης και Ξάνθης και στις Ακρικές Περιοχές των νησιών Β.Α. Αιγαίου, Μικρών και Νοτιοδυτικών Κυκλάδων, Δωδεκανήσων και Νοτίου Αιγαίου:

- δωρεάν προληπτικές εξετάσεις, στο σύνολο των κατοίκων (ενήλικες και παιδιά)
- πολύτιμη ενημέρωση σε θέματα υγείας και πρόληψης
- ψυχαγωγικά προγράμματα για τα παιδιά.



Ιατρική εξέταση από γιατρό της “Ανοιχτής Αγκαλιάς”

Μέσα στο 2008, καταγράφηκαν 14.733 ιατρικές πράξεις στις παραπάνω περιοχές, από τις οποίες το μεγαλύτερο ποσοστό αφορούσε στον παιδικό πληθυσμό. Είναι αξιοσημείωτο ότι, από το 2000 έως το 2008, υποστηρίξαμε ενεργά 37 εκστρατείες, κατά τη διάρκεια των οποίων πραγματοποιήθηκαν πάνω από 73.000 ιατρικές πράξεις 

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι η COSMOTE Ρουμανίας εφαρμόζει με συνέπεια και σταθερότητα προγράμματα υποστήριξης για τα παιδιά. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία δώρισε 45.000 €, από τα έσοδα των γραπτών μηνυμάτων (SMS) που στάλθηκαν την ημέρα της Πρωτοχρονιάς από τους πελάτες της, σε 3 μη κυβερνητικές οργανώσεις.


Η AMC Αλβανίας, επίσης για πρώτη φορά φέτος, δώρισε σημαντικό ποσοστό από τα έσοδα των γραπτών μηνυμάτων (SMS) που στάλθηκαν την ημέρα της Πρωτοχρονιάς από τους πελάτες της, για την εδραίωση του «Εθνικού Κέντρου Υγείας Παιδιών», σκοπός του οποίου είναι η στήριξη παιδιών με προβλήματα όπως Αυτισμός και Διάχυτες Αναπτυξιακές Διαταραχές (Pervasive Development Disorders – PDD).

Παραστάσεις για παιδιά σε νοσοκομεία και ιδρύματα

Για 4η συνεχής χρονιά, ενισχύσαμε το πρωτοποριακό θεατρικό πρόγραμμα για παιδιά που νοσηλεύονται σε νοσοκομεία και ιδρύματα. Πρόκειται για την κινητή θεατρική παράσταση του Θεάτρου του Νέου Κόσμου, που εκτυλίσσεται σε διαδρόμους και θαλάμους νοσοκομείων, ακόμη και για ένα μόνο παιδί. Οι παραστάσεις αυτές, που στόχο έχουν να προσφέρουν ψυχαγωγία, σε συνδυασμό με ψυχολογική υποστήριξη, είναι οι μοναδικές που πραγματοποιούνται, από επαγγελματικό θέατρο, σε σταθερή βάση στη χώρα μας. Το 2008, εκτός από τις παραστάσεις σε νοσοκομεία και ιδρύματα της Αττικής, πραγματοποιήθηκαν για 2η συνεχής χρονιά, 10 παραστάσεις του έργου «Τι γλώσσα μιλάμε, Άλμπερτ;» σε σχολεία πυρόπληκτων περιοχών των νομών Ηλείας και Αρκαδίας.



Η ομάδα θεάτρου του Ν. Κόσμου σε χωριό στη Ζαχάρω.

 Συνολικά πάνω από 1.000 μαθητές παρακολούθησαν τις παραστάσεις του Θεάτρου του Νέου Κόσμου

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι ένα νέο κέντρο επειγόντων περιστατικών δημιουργήθηκε στο μαιευτήριο "Queen Geraldine" στα Τίρανα, ως αποτέλεσμα ενός κοινού έργου της **AMC Αλβανίας**, του Μη Κυβερνητικού Οργανισμού USAID και του Υπουργείου Υγείας της Αλβανίας. Το νοσοκομείο δεν διέθετε κέντρο επειγόντων περιστατικών και εκτιμάται ότι το νέο κέντρο θα συνεισφέρει σημαντικά στη μείωση του δείκτη θνησιμότητας νεογνών, που είναι ένας από τους υψηλότερους στην Ευρώπη.



Την υποστήριξη των παιδιών με αυτισμό και αναπτυξιακές διαταραχές, έχει αναλάβει η AMC Αλβανίας



2. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

A. Δημιουργούμε προϊόντα και υπηρεσίες για Άτομα με Αναπηρίες

Στην COSMOTE, πιστεύουμε ότι είναι υποχρέωσή μας να προσφέρουμε σε όλους τους ανθρώπους, ισότιμη πρόσβαση στο αγαθό της επικοινωνίας, ανεξάρτητα από τις ικανότητες και ιδιαιτερότητές τους. Για το λόγο αυτό, επενδύουμε στην αξιοποίηση της τεχνολογίας, μέσα από προϊόντα και υπηρεσίες που διαθέτουμε, που ως στόχο έχουν τη βελτίωση της επικοινωνίας και κατ' επέκταση, της ποιότητας ζωής όλων και ειδικότερα των ΑμεΑ.

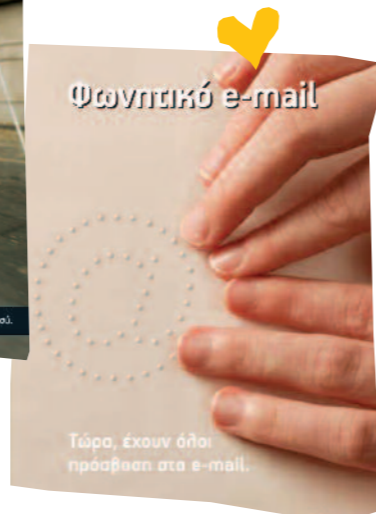
Υπηρεσίες για άτομα με προβλήματα όρασης

MobiTalk

Σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Επεξεργασίας Λόγου, στο πλαίσιο σχετικού ερευνητικού προγράμματός μας, προσφέρουμε σε άτομα με προβλήματα όρασης την υπηρεσία MobiTalk. Η υπηρεσία στοχεύει στη διευκόλυνση της χρήσης του κινητού από τα άτομα αυτά καθώς, μέσω της εγκατάστασης ενός σύγχρονου λογισμικού, όλες οι πληροφορίες που βρίσκονται στην οθόνη εκφωνούνται, ενόσω οι χρήστες πλοηγούνται στα διάφορα μενυ. Σημειώνεται, ότι η υπηρεσία αυτή διατίθεται δωρεάν, μέσω των καταστημάτων COSMOTE και GERMANOS.

Φωνητικό e-mail

Η υπηρεσία προσφέρει σε άτομα με προβλήματα όρασης τη δυνατότητα να διαχειριστούν εύκολα και απλά το ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο. Μέσω τεχνολογίας αναγνώρισης φωνής, οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν, δίνοντας φωνητικές εντολές και χωρίς χρέωση, να ακούσουν και να απαντήσουν στα e-mail τους, καθώς και να εκφωνήσουν την απάντησή τους. Παράλληλα, μπορούν να προωθήσουν και να διαγράψουν ηλεκτρονικά μηνύματα.



Ενημερωτικά φυλλάδια COSMOTE για τις υπηρεσίες "MobiTalk" και "Φωνητικό Email"

Υπηρεσίες για άτομα με προβλήματα ακοής

Video Κλήση

Στην COSMOTE, διαθέτουμε την προηγμένη υπηρεσία Video Κλήση με έκπτωση 50%, μια προσφορά τόσο για τους κατόχους προγραμμάτων συμβολαίου COSMOTE όσο και για τους χρήστες καρτοκινητής.

Μηνύματα SMS

Στο ίδιο πλαίσιο, όλοι οι πελάτες συμβολαίου και καρτοκινητής με προβλήματα ακοής, έχουν τη δυνατότητα αποστολής γραπτών μηνυμάτων (SMS) με 50% έκπτωση και δωρεάν χρήση των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, μέσω αποστολής γραπτών μηνυμάτων.

Hands Free

Πρώτοι στην Ελλάδα, διαθέσαμε, το 2007, τα hands free NoiZfree για χρήστες ακουστικών βαρκοϊσας και κοχλιακών εμφυτευμάτων. Πρόκειται για μια καινοτόμο τεχνολογία, η οποία προσφέρει υψηλή ευκρίνεια, καθαρότητα και ένταση, διευκολύνοντας την καθημερινή επικοινωνία των χρηστών με πρόβλημα ακοής.



Ενημερωτικό φυλλάδιο COSMOTE για την υπηρεσία "Video Κλήση"

B. Υποστηρίζουμε επιστημονικά ερευνητικά προγράμματα

Η COSMOTE πιστεύει ότι η έρευνα για τη χρήση νέων τεχνολογιών μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα ζωής ατόμων με αναπηρίες και για τον λόγο αυτό επενδύει σε αυτές.

Smart Eyes

Από το 2005, υποστηρίζουμε ως Κύριος Χορηγός, το πρωτοποριακό ερευνητικό πρόγραμμα «SmartEyes» του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, με στόχο την πλοήγηση των ατόμων με προβλήματα όρασης στο αστικό περιβάλλον, μέσω κινητού τηλεφώνου. Συμμεμεταστοιχώντας σε αυτό το πρόγραμμα έχουμε ακόμα 2 εταιρείες: τη Microsoft Hellas και τη Geomatics. Εκατό χρήστες από την Αθήνα και πενήντα από τη Θεσσαλονίκη έχουν ενταχτεί στο τελευταίο στάδιο πιλοτικής εφαρμογής του ερευνητικού προγράμματος SmartEyes. Το 2008, το Smart Eyes:

- Τιμήθηκε με το 2ο βραβείο στην κατηγορία Καλύτερη Πρακτική / Πρωτοβουλία ΕΚΕ / Λύση Βιώσιμης Ανάπτυξης, κατά την απονομή των βραβείων CEO & CSR Awards 2008
- Απέσπασε το βραβείο «Καινοτόμου Ειδικής Υπηρεσίας (Special Service Innovation), στο πλαίσιο της ετήσιας απονομής των Global Telecoms Business Innovation Awards, στο Λονδίνο
- Απέσπασε το βραβείο «Assistive Technology Innovation Award in Transportation», στο πλαίσιο της απονομής των βραβείων ACCESS-IT 2008, στις Βρυξέλλες.



Συσκευή Smart Eyes

Sign2Talk

Η COSMOTE υποστηρίζει ακόμα ένα ερευνητικό πρόγραμμα του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, το οποίο απευθύνεται στα άτομα με προβλήματα ακοής. Αντικείμενο του έργου είναι η ανάπτυξη πολυ-γλωσσικού συστήματος εξαγωγής και μετατροπής της πληροφορίας των χειρομορφών (νοηματική γλώσσα) σε ομιλούμενη γλώσσα και αντίστροφα. Μέσω της υλοποίησης του έργου, αναμένεται να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των ανθρώπων με προβλήματα ακοής, αφού, μέσω της τεχνολογίας αυτής, μπορεί να βελτιωθεί η καθημερινή επικοινωνία τους. Το έργο στοχεύει, μέσω της ανάπτυξης ενός προγράμματος, στη σχεδίαση και την ανάπτυξη ευφυών συστημάτων εξαγωγής της πληροφορίας της νοηματικής γλώσσας και της αξιόπιστης μετατροπής της σε ομιλούμενη και αντίστροφα, σε πραγματικό χρόνο.

Γ. Αξιοποιούμε την τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας για το κοινό καλό

Ως βασική μας αρχή έχουμε να θέτουμε την τεχνολογία στην υπηρεσία του ανθρώπου. Με ευαισθησία απέναντι στους πολίτες, φροντίζουμε ώστε να διαθέτουμε υπηρεσίες επικοινωνίας, ειδικά προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους.

Υπηρεσία κλήσεων έκτακτης ανάγκης για το κοινό

Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

Το αγαθό της κινητής τηλεφωνίας, πέρα από τη δυνατότητα επικοινωνίας και σύσφιξης των λεγόμενων «ασθενών δεσμών» μεταξύ των πολιτών, διευκολύνει παράλληλα τις κλήσεις του κοινού προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Έτσι, μέσα στο 2008 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 2.500.000 κλήσεις σε αριθμούς, όπως το 166, 100, 199. Σημειώνεται ότι, οι κλήσεις προς τους αριθμούς αυτούς είναι δωρεάν, από το δίκτυο της COSMOTE.

Υπηρεσία δωρεάς για το κοινό

Υπηρεσία «Προσφέρω»

Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότεροι φορείς κάνουν χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) για τη διενέργεια ραδιοτηλεμαραθώνων, αναδεικνύοντας το σημαντικό ρόλο και τη σημασία της τεχνολογίας για τον άνθρωπο.

Με στόχο την ουσιαστική συνδρομή μας στο έργο κοινωφελών οργανισμών και σωματείων, η COSMOTE και οι άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας (VODAFONE και WIND HELLAS), συνέχισαν τη συνεργασία τους για την παροχή της Υπηρεσίας «Προσφέρω», την οποία είχαν από κοινού αναπτύξει πριν από 3 χρόνια.

- Η υπηρεσία αυτή υποστηρίζεται από 3 τετραψήφιους (μετέπειτα από πενταψήφιους αριθμούς) και ενεργοποιείται αποκλειστικά και μόνο για φιλανθρωπικούς σκοπούς.
- Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας προϋποθέτει την έγκαιρη κατάθεση συγκεκριμένης αίτησης, καθώς και την κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών (άρδια διεξαγωγής εράνου), από το εκάστοτε φιλανθρωπικό ίδρυμα / Σωματείο.
- Ο χρήστης της υπηρεσίας στέλνει ένα SMS με μία λέξη, σχετική με το περιεχόμενο ενός φιλανθρωπικού σκοπού, σε έναν από τους τρεις συμφωνηθέντες αριθμούς, με κόστος 1€/SMS συν ΦΠΑ. Το σύνολο των εσόδων από τη χρήση της υπηρεσίας, αποδίδεται για το συγκεκριμένο σκοπό του Ιδρύματος / Σωματείου, που αιτείται την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι η COSMOTE Ρουμανίας συνέχισε τη συνεργασία με την Εθνική Ένωση Κωφών (ANSR) και προσέφερε στα μέλη της 3 εκατομμύρια δωρεάν γραπτά μηνύματα, μέσω του δικτύου της. Η Ένωση αριθμεί πάνω από 30.000 μέλη, που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής.

Η συνεργασία συμπεριλάμβανε φέτος και την παροχή μιας ειδικής γραμμής SMS (του 1277), για δωρεές προς την Εθνική Ένωση Κωφών και την υποστήριξη της ανάπτυξης εθνικών προγραμμάτων και καναλιών ενημέρωσης του κοινού.

Παράλληλα, η εταιρεία σε μία προσπάθεια να αξιοποιήσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της για το κοινό καλό, συνεργάστηκε με τον Ερυθρό Σταυρό, προσφέροντας 520 πακέτα σύνδεσης στους εθελοντές επικεφαλής και συντονιστές των Ομάδων Διάσωσης του Ερυθρού Σταυρού, που έδρασαν στις καταστροφικές πλημμύρες, στην περιοχή της Μολδαβίας.

Η υπηρεσία «Προσφέρω» ενεργοποιήθηκε 7 φορές κατά τη διάρκεια του 2008 και το συνολικό χρηματικό ποσό που διαθέσαμε, ως COSMOTE, ήταν 137.582€



Το τηλεοπτικό spot της ANSR στη Ρουμανία

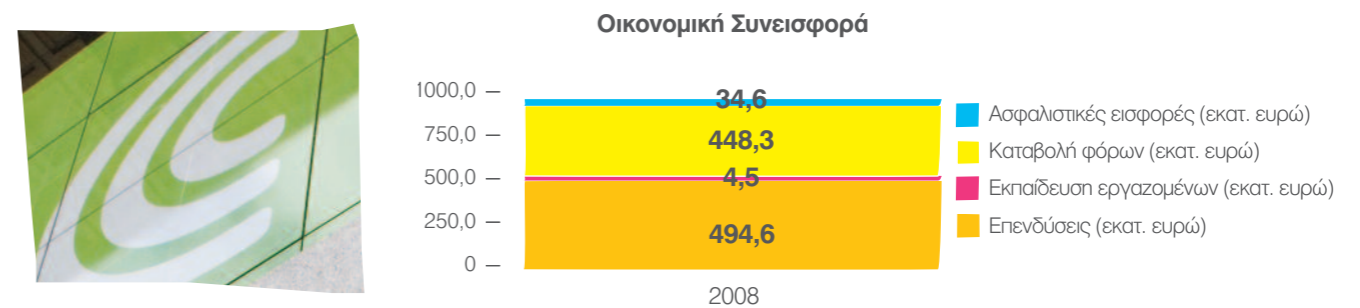


3. Οικονομική Ανάπτυξη

Α. Σπρίζουμε τις Οικονομίες των χωρών όπου λειτουργούμε

Η COSMOTE συνεισφέρει σημαντικά στην ελληνική οικονομία, αλλά και στην οικονομία των χωρών της ΝΑ Ευρώπης, όπου έχει παρουσία. Για το λόγο αυτό, επενδύουμε σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές, δημιουργούμε ευκαιρίες εργασίας και αναπτύσσουμε προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της κοινωνίας.

- Το 2008 ο Όμιλος COSMOTE παρουσίασε κύκλο εργασιών ύψους 3.261,7 εκατ.€, μεγάλο ποσοστό του οποίου διοχετεύεται ξανά στις τοπικές οικονομίες, μέσω της μισθοδοσίας, των επενδύσεων και των φορολογικών εισφορών.
- Επένδυσε συνολικά σχεδόν μισό δισ.€ (494,6 εκατ.), ενώ μόνο στην Ελλάδα, οι επενδύσεις της εταιρείας έφτασαν τα 177 εκατ.€.
- Κατέβαλε το ποσό των 448,3 εκατ. ευρώ σε φόρους (άμεσοι και έμμεσοι), προς το Ελληνικό Δημόσιο.
- Κατέβαλε για εισφορές προς ασφαλιστικά ταμεία 34,6 εκατ.€.
- Σε όλη τη ΝΑ Ευρώπη έχει δημιουργήσει πάνω από 8.000 άμεσες και δεκάδες χιλιάδες έμμεσες θέσεις εργασίας (λόγω της ύπαρξης των προϊόντων και υπηρεσιών μας), αποτελώντας έναν από τους σημαντικότερους εργοδότες, σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησής του.



2008	COSMOTE (Όμιλος)	COSMOTE (Ελλάδα)	AMC (Αλβανία)	GLOBUL (Βουλγαρία)	COSMOFON (ΠΓΔΜ)	COSMOTE (Ρουμανία)	ΓΕΡΜΑΝΟΣ
Κύκλος Εργασιών (εκατ. €)	3.261,7	1.843,1	191,3	460	66,0	311	1.015,3
Λειτουργικά Κέρδη (εκατ. €)	725,6	606,6	100,3	99,8	1,6	(52,8)	3,5
ΕΒΙΤΔΑ (εκατ. €)	1.142,2	781,9	123,8	195,6	19,7	22,5	19,8
Επενδύσεις (εκατ. €)	494	177	29	106	30	130	18
Πελάτες	20.027.224	7.893.144	1.395.989	4.096.996	747.047	5.894.056	
Ετήσια αύξηση Πελατών	28,8%	25,7%	16,8%	5,8%	26%	63%	
Πληθυσμιακή Κάλυψη (%)		99,6%	99,3%	99,96%		98%	

Β. Θωρακίζουμε τον Οργανισμό, μέσω του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας

Η COSMOTE, ως γνησική ελληνική εταιρεία στον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών, είναι απαραίτητο να διατηρεί σταθερότητα ανάπτυξης και να διασφαλίζει την απρόσκοπτη παροχή ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών, ώστε να μπορεί να ανταπεξέρχεται σε απρόβλεπτα συμβάντα και έκτακτες συνθήκες. Για το λόγο αυτό, το Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας της COSMOTE επικεντρώθηκε στα παρακάτω θέματα:

- Συμμόρφωση του Προγράμματος Επιχειρησιακής Συνέχειας με το διεθνές πρότυπο BS25999.
- Βελτιστοποίηση του υφιστάμενου Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας.
- Στοιχευμένες εκπαιδεύσεις, δοκιμές και προγράμματα ενημέρωσης προσωπικού.

Για την υλοποίηση των παραπάνω, χρησιμοποιούνται εργαλεία Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με το πρότυπο BS25999, καθώς και η διεξαγωγή ενημερωτικών και εκπαιδευτικών σεμιναρίων, προκειμένου να εξασφαλίσουμε ότι όλοι οι εργαζόμενοι της COSMOTE έχουν το σωστό επίπεδο κατανόησης των ρόλων και των αρμοδιοτήτων τους, αναφορικά με το πρόγραμμα επιχειρησιακής συνέχειας. Με στόχο τη σταδιακή ένταξη και των θυγατρικών της COSMOTE στο Πρόγραμμα Επιχειρησιακής Συνέχειας, η εταιρεία έχει εκπονήσει χρονοδιάγραμμα ενεργειών, για τη δημιουργία των απαραίτητων σχεδίων στις θυγατρικές εταιρείες του εξωτερικού και τη βέλτιστη απόκρισή τους σε έκτακτες συνθήκες.

4. Εθελοντισμός

A. Αναπτύσσουμε την έννοια του εθελοντισμού

Με στόχο να ευαισθητοποιήσουμε και να κινητοποιήσουμε τους εργαζομένους μας προς την κατεύθυνση δημιουργίας υπεύθυνων και ενεργών πολιτών, καλλιεργούμε την έννοια του εθελοντισμού, μέσω διαφόρων δράσεων. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων περιγράφονται παρακάτω:

Αθλητισμός

Με αφορμή την υποστήριξη του 26ου Κλασικού Μαραθωνίου Αθηνών από την COSMOTE, 103 εργαζομένοι μας συμμετείχαν εθελοντικά στη Μαραθώνα διαδρομή και στους Αγώνες των 5 και 10 κλμ. Στο πλαίσιο αυτό, για κάθε χιλιόμετρο που διένυσε κάθε εργαζόμενος, η COSMOTE προσέφερε ένα συμβολικό ποσό στα σωματεία «Ανοιχτή Αγκαλιά» και «Χαμόγελο του Παιδιού». Σημειώνεται ότι στον Μαραθώνιο του 2008, η συμμετοχή των εργαζομένων παρουσίασε αύξηση κατά 25%.

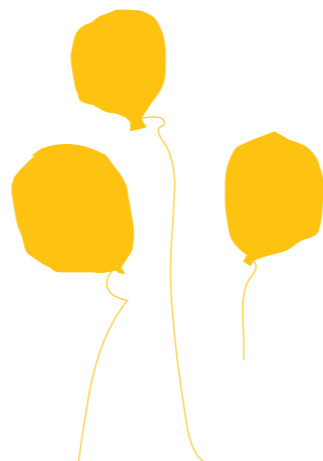
Επιπλέον, για πρώτη φορά φέτος διοργανώθηκε ένας πρωτοποριακός αγώνας για παιδιά 9-12 ετών με πρωτοβουλία της εταιρείας μας, ο οποίος ονομάστηκε COSMOTE ΑΓΩΝΑΣ ΠΑΙΔΙΩΝ 700 μ. Τα παιδιά που συμμετείχαν, περισσότεροι από 500 «μικροί αθλητές», προέρχονταν από το Σύλλογο «Χαμόγελο του Παιδιού», το κοινωφελές ίδρυμα «Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής Ανοιχτή Αγκαλιά», την Ακαδημία παιδιών του Παναθηναϊκού, αλλά και παιδιά από αθλητικούς συλλόγους, σχολεία, καθώς και παιδιά εργαζομένων της COSMOTE.



Οι "Μικροί Αθλητές" του πρωτοποριακού αγώνα COSMOTE ΑΓΩΝΑΣ ΠΑΙΔΙΩΝ 700μ.



Ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων COSMOTE στον 26ο κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών για φιλανθρωπικό σκοπό



Συγκέντρωση Ρουχισμού

Μια πρωτοβουλία που έχει ξεκινήσει από το 2005, είναι η ενέργεια «Η Οικογένεια COSMOTE βοηθά τις Οικογένειες της Ελλάδας», όπου οι εργαζόμενοι καλούνται να συνεισφέρουν με είδη ρουχισμού, παιχνίδια, βιβλία και τρόφιμα, τα οποία παραδίδονται σε κοινωφελή ιδρύματα. Το 2008, συγκεντρώσαμε 91 κιβώτια με παιχνίδια, σχολικά είδη, αλλά, κυρίως, με είδη ρουχισμού για το σκοπό αυτό.

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι οι εργαζόμενοι της COSMOTE Ρουμανίας συμμετέχουν συστηματικά σε κοινωνικές δράσεις, συνδράμοντας ανθρώπους που έχουν ανάγκη. Το Πάσχα του 2008 προχώρησαν σε δημοπρασία 30 αντικειμένων, που κατασκεύασαν παιδιά του οργανισμού «Σώστε τα Παιδιά», μέσω του intranet της εταιρείας και τα χρήματα που συλλέχθηκαν, προσφέρθηκαν στα παιδιά και στις οικογένειές τους. Παράλληλα, τα Χριστούγεννα του 2008, προσέφεραν 15 κιβώτια με ιματισμό, παιχνίδια και βιβλία, σε περισσότερα από 100 παιδιά του Κέντρου Κοινωνικής Μέριμνας "Sfanta Maria", στο Βουκουρέστι.



Επίσκεψη της AMC σε οικο ευγηρίας



Χαρηγία της AMC σε ορφανοτροφείο των Τιράνων

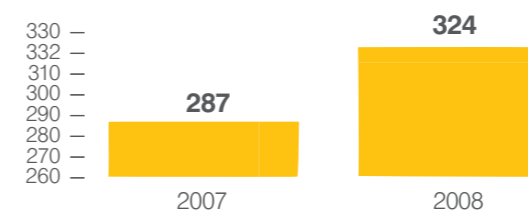
Επίσης, η AMC Αλβανίας με στόχο την ενίσχυση και την ανακούφιση των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, εφάρμοσε για δεύτερο χρόνο εθελοντικό πρόγραμμα επισκέψεων, σε 14 Ορφανοτροφεία και Οίκους Ευγηρίας 9 πόλεων της Αλβανίας, καθώς και σε Νοσοκομεία για παιδιά στα Τίρανα. Στο τέλος της χρονιάς, διοργάνωσε επισκέψεις από εκπροσώπους της, οι οποίοι προσέφεραν δώρα και αντικείμενα πρώτης ανάγκης. Επίσης, το πατροπαράδοτο εορταστικό γεύμα, οργανώθηκε και χρηματοδοτήθηκε από την AMC για τους φιλοξενομένους των ιδρυμάτων.

Στον Όμιλο ΓΕΡΜΑΝΟΣ, σε περίπτωση που κάποια οργανωτική μονάδα της εταιρείας έχει στη διάθεση της υλικά προωθητικών ενεργειών, που δεν σκοπεύει να χρησιμοποιήσει, η εταιρεία τα συλλέγει και τα προωθεί, μαζί με τρόφιμα, συνήθως σε λιγότερο γνωστά ιδρύματα, που τα έχουν ανάγκη. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία έχει υποστηρίξει πολλά ιδρύματα, αναπτύσσοντας μια σχέση μαζί τους, η οποία επεκτείνεται πέρα από την απλή χρηματική υποστήριξη.

B. Καλλιεργούμε την έννοια της αιμοδοσίας

Ο δεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας αρχίζει να γίνεται συνείδηση σε όλο και περισσότερους εργαζομένους. Οι εργαζόμενοι προσφέρουν αίμα σε εθελοντικές αιμοδοσίες, που διοργανώνονται από τον ΟΤΕ 2 φορές τον χρόνο, σε συνεργασία με το νοσοκομείο Γ. Γεννηματάς σε συγκεκριμένα κτίρια. Εναλλακτικά, μπορούν να προσφέρουν αίμα σε οποιοδήποτε νοσοκομείο, αναφέροντας ότι το αίμα αφορά στην τράπεζα αίματος του Ομίλου ΟΤΕ, στο νοσοκομείο Γ. Γεννηματάς. Η πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ για τη διάθεση του αίματος είναι ότι ο αιμοδότης μπορεί να χρησιμοποιήσει τις μισές φιάλες αίματος από τις φορές που έχει δώσει αίμα (είτε για συγγενή οποιοδήποτε βαθμού είτε για φιλικό πρόσωπο), ενώ παράλληλα δίνεται και εργοδοτική άδεια, ως επιβράβευση της πράξης. Το 2008 προσέφεραν αίμα συνολικά 324 άτομα, σημειώνοντας αύξηση κατά 13%, σε σχέση με το 2007.

Αιμοδοσία Εργαζομένων



■ Εθελοντές αιμοδότες (αριθμός)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

Αυξήσαμε κατά 13% τον αριθμό των εθελοντών αιμοδοτών στην εταιρεία μας

5. Επιχειρηματικότητα

A. Ενημερώνουμε τους νέους για τη σύγχρονη λειτουργία επιχειρήσεων

Στην COSMOTE αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες για τη συστηματική ενημέρωση εφήβων και νέων, υλοποιώντας ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για μαθητές γυμνασίου και λυκείου, καθώς και για σπουδαστές Πανεπιστημίων-ΤΕΙ, κατά τη διάρκεια των οποίων πραγματοποιείται και ξενάγησή τους στις εγκαταστάσεις της εταιρείας μας.

Η ξενάγηση περιλαμβάνει:

- Ενημέρωση από μηχανικούς της εταιρείας, σχετικά με θέματα τεχνολογίας, επαγγελματικού προσανατολισμού, καθώς και με τη λειτουργία μιας σύγχρονης εταιρείας.
- Παρουσίαση της αρχιτεκτονικής του δικτύου και του έργου του κέντρου ελέγχου.
- Ενημέρωση για την τεχνολογία των Σταθμών Βάσης, των δικτύων 2ης (2G) και 3ης γενιάς (3G), τις μικροκυματικές ζεύξεις κ.λπ.
- Ενημέρωση από το επιστημονικό μας προσωπικό (ακτινοφυσικούς) για ζητήματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας Σταθμών Βάσης και κινητών τηλεφώνων. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιεί η εταιρεία και επιτόπου μέτρηση ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας με αναλυτή φάσματος.

Παράλληλα, στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο για την κινητή τηλεφωνία, που έχει δημιουργηθεί στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ, οι επισκέπτες έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν, με διαδραστικούς και δημιουργικούς τρόπους, αναφορικά με τους Σταθμούς Βάσης και τη λειτουργία τους. Το 2008, δεκάδες σχολεία και χιλιάδες μαθητές επισκέφθηκαν το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ο.Τ.Ε.



Το 2008, μας επισκέφθηκαν περισσότεροι από 600 μαθητές και φοιτητές (Αθήνα & Θεσσαλονίκη), οι οποίοι παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα

Μαθητές που έλαβαν μέρος στο ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα, στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ

B. Στηρίζουμε την τεχνολογική ανάπτυξη

Κεντρικός πυλώνας της επιχειρηματικής μας λειτουργίας αποτελεί η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών για την ενίσχυση της καινοτόμου επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας, αλλά και της διευκόλυνσης των πελατών. Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι το 2008 η COSMOTE Ρουμανίας, για δεύτερη συνεχή χρονιά, λειτούργησε σε συνεργασία με τον οργανισμό νέων ORICUM, την ηλεκτρονική διαδραστική πλατφόρμα (www.mentorship.ro), που ως στόχο είχε τη διευκόλυνση του διαλόγου μεταξύ των νέων, οι οποίοι επιθυμούν να προσανατολιστούν επαγγελματικά προς έναν συγκεκριμένο τομέα, με τους πιθανούς μελλοντικούς τους εργοδότες.

6. Στόχοι 2008 και 2009

Δεσμευτήκαμε (το 2008)	Υλοποιήσαμε (το 2008)	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε (το 2009)	Στόχος Ημ/νία
Ευθυγράμμιση του Προγράμματος Επιχειρησιακής Συνέχειας με το πρότυπο BS25999 και υλοποίηση ενός πλήρους συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας.	Βλέπε Ενότητα VI-1Γ	30%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Να εντάξουμε σταδιακά τις θυγατρικές της COSMOTE στο Πρόγραμμα Επιχειρησιακής Συνέχειας. 	2009
Έκδοση της Επίσημης Πολιτικής Επιχειρησιακής Συνέχειας της COSMOTE.	Βλέπε Ενότητα VI-1Γ	100%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Να επαναξιολογήσουμε τις υφιστάμενες στρατηγικές Επιχειρησιακής Ανάκαμψης, σύμφωνα με το πρότυπο BS25999. 	2009
Δημιουργία ειδικού ενημερωτικού εντύπου για την ασφαλή χρήση των κινητών, προς τους γονείς.	Βλέπε Ενότητα VI-5Α	100%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Να συμμετάσχουμε σε 4 ενέργειες του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας "Πάνος Μυλωνάς". ■ Να επεκτείνουμε το Εργομετρικό Πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό», σε 10 πόλεις στην Ελληνική περιφέρεια. ■ Να πραγματοποιήσουμε την απονομή των Υποτροφιών για την Ελληνική Περιφέρεια στην Επαρχία. ■ Να προσφέρουμε 3 υποτροφίες σε φοιτητές από τα Βαλκάνια. ■ Να ανακοινώσουμε τα επιστημονικά αποτελέσματα για το πρόγραμμα Smart Eyes. 	2009 2009 2009 2009



V

ο κόσμος μας, *οι εργαζόμενοι*



Πώς μπορούμε να προσφέρουμε στους ανθρώπους μας έναν άριστο εργασιακό χώρο, σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον;

με λίγα λόγια...

4 ώρες δραστηριοποίησης

8.844 εργαζόμενοι

31 χρόνια μέσος όρος ηλικίας

295.430 ώρες εκπαίδευσης

Η φιλοσοφία μας

Η COSMOTE υιοθετεί πολιτικές για το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, προσφέρει ίσες ευκαιρίες μεταξύ των εργαζομένων της, αποφεύγει τις διακρίσεις, εξασφαλίζει ισονομία στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της, ενώ επιπλέον φροντίζει για την προστασία της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι.

Πού στοχεύουμε;

Να προσφέρουμε ένα εργασιακό περιβάλλον ασφαλές, δίκαιο και υποστηρικτικό για την ανάπτυξη και τη ζωή των ανθρώπων μας.

Τι πετύχαμε το 2008:

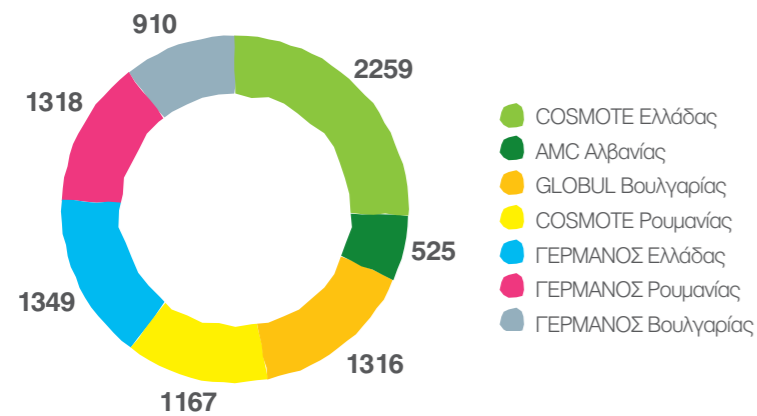
- Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων μας κατά 12,1%.
- Πετύχαμε αναλογία γυναικών στην ομάδα 1ης Βαθμίδας της COSMOTE Ελλάδας 47%, αντίστοιχη με την αναλογία στο σύνολο των εργαζομένων.
- Αυξήσαμε κατά 38,5% την αναλογία εσωτερικής κάλυψης κενών θέσεων στην COSMOTE Ελλάδα.
- Για 3η συνεχή χρονιά, εκπαιδεύσαμε πάνω από το 50% των εργαζομένων μας, έστω και μία φορά.
- Πετύχαμε το διαχρονικό στόχο για μηδέν θανατηφόρα ατυχήματα.

1. Θέσεις Εργασίας

A. Δημιουργούμε θέσεις εργασίας

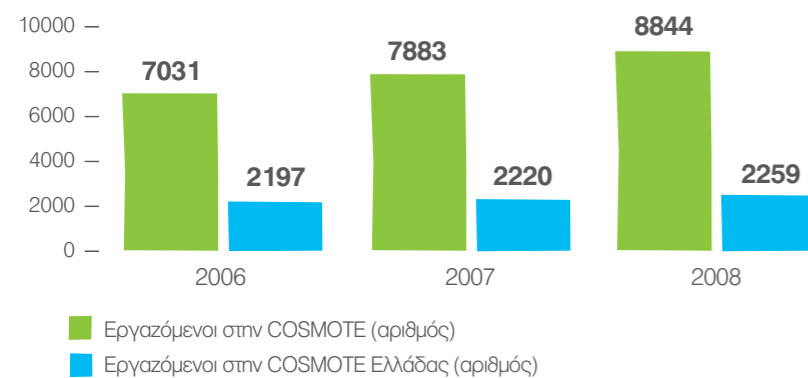
Στην COSMOTE, δημιουργούμε για τους εργαζομένους μας ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον, προσελκύνοντας το καλύτερο εργατικό δυναμικό στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε και παρέχοντας τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης. Απασχολούμε άμεσα 8.844 εργαζομένους, από τους οποίους 3.608 στην Ελλάδα (Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Αθήνα, Ηράκλειο, Ιωάννινα, Καβάλα, Λάρισα, Βόλος), 2.226 στη Βουλγαρία, 525 στην Αλβανία και 2.485 στη Ρουμανία, ενώ με την επιχειρηματική μας δραστηριότητα επηρέασαμε έμμεσα τη δημιουργία δεκάδων χιλιάδων άλλων θέσεων εργασίας, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της οικονομίας στις χώρες δραστηριοποίησής μας. Ο μέσος όρος ηλικίας των 8.844 εργαζομένων στην COSMOTE είναι τα 31 χρόνια, ενώ το αντίστοιχο στοιχείο για την COSMOTE Ελλάδα είναι τα 35 χρόνια.

Κατανομή Εργαζομένων ανά εταιρεία - COSMOTE (Όμιλος)



Το 2008 αυξήσαμε κατά 12,1% τον αριθμό των εργαζομένων μας

Ανθρώπινο Δυναμικό - COSMOTE (Όμιλος)



* Στα στοιχεία του κεφαλαίου δεν περιλαμβάνονται οι πρώην θυγατρικές της COSMOTE στην π.Γ.Δ.Μ., για λόγους συγκρισιμότητας.

Η διαφορετικότητα των μελών της κοινωνίας αντικατοπτρίζεται και στην εταιρεία μας, καθώς απασχολούμε αντίστοιχη αναλογία ανδρών και γυναικών, μικρότερων και μεγαλύτερων σε ηλικία εργαζομένων, καθώς και εργαζομένων από διάφορες περιοχές, ενώ μεριμνούμε για την αρμονική ένταξη ατόμων με αναπηρία στο προσωπικό μας.

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι, ότι ενώ η αναλογία αντρών-γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων είναι σχεδόν μοιρασμένη (τόσο στο σύνολο της COSMOTE όσο και στην COSMOTE Ελλάδα), η αντίστοιχη αναλογία αντρών-γυναικών στην ομάδα 1ης Βαθμίδας (Διευθυντές αναφερόμενοι στο Γενικό Διευθυντή) είναι 53-47% στην Ελλάδα και 69-31% στο σύνολο της COSMOTE, ενδεικτικό της εφαρμογής πολιτικής ίσων ευκαιριών που ακολουθεί η εταιρεία μας.



Το 2008 πετύχαμε αναλογία γυναικών στην ομάδα 1ης Βαθμίδας της COSMOTE Ελλάδα 47%, αντίστοιχης τάξης με την αναλογία στο σύνολο των εργαζομένων

Δείκτης	Ποσοστό γυναικών (στο σύνολο)	Ποσοστό γυναικών (σε διευθυντικές θέσεις)	Ποσοστό γυναικών (σε θέση 1ης βαθμίδας που αναφέρονται στον Γενικό Διευθυντή)
COSMOTE Ελλάδα (%)	53	30	47
COSMOTE (%)	52	31	30

2. Υγεία και Ασφάλεια

A. Εστιάζουμε στην Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Έχοντας ως προτεραιότητα να προσφέρουμε στους εργαζομένους μας ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας, φροντίζουμε για τη διασφάλιση κατάλληλων συνθηκών εργασίας και την τήρηση κανόνων υγείας και ασφάλειας, με στόχο την προστασία των εργαζομένων μας. Η δέσμευσή μας αυτή αντικατοπτρίζεται στην επίσημη πολιτική της εταιρείας για την Υγεία και την Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας.

Πολιτική Υγείας & Ασφάλειας

Η COSMOTE πιστεύει ότι η Ασφάλεια και η Υγεία κατά την Εργασία του προσωπικού της, αποτελεί μια αξία αναπόσπαστη από τη γενικότερη φιλοσοφία της επιχείρησης.

Η προστασία της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων αποτελεί καθήκον πρώτης προτεραιότητας για τη διοίκηση.

Η COSMOTE στοχεύει στην επίτευξη συνθηκών Ασφάλειας και Υγείας κατά την Εργασία, οι οποίες θα πληρούν κατ' ελάχιστο τα όρια που θέτει η νομοθεσία.

Η COSMOTE υιοθετεί μια προληπτική προσέγγιση σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων της, λαμβάνοντας υπόψη τα θέματα της Ασφάλειας και της Υγείας κατά τη λήψη των αποφάσεων, πριν από οποιαδήποτε ενέργεια για την εφαρμογή των αποφάσεων αυτών. Για το λόγο αυτό, διαβουλεύεται με το προσωπικό και προωθεί τη συμμετοχή του στα σχετικά θέματα.

Τα στελέχη της διοίκησης οφείλουν να δίνουν πάντοτε το καλό παράδειγμα ασφαλούς συμπεριφοράς και να κάνουν ορατή σε όλους τους εργαζομένους την πίστη τους στην πολιτική της COSMOTE για Ασφάλεια και Υγεία κατά την Εργασία.

Η COSMOTE δεσμεύεται να παρέχει πληροφόρηση, ενημέρωση και εκπαίδευση σε όλο το προσωπικό που εργάζεται για λογαριασμό της, ώστε να είναι σε θέση να συμβάλει και αυτό, όπως έχει υποχρέωση στο βαθμό που του αναλογεί, στη διατήρηση και βελτίωση των συνθηκών Ασφάλειας και Υγείας κατά την Εργασία.

Μιχάλης Τσαμάς
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος COSMOTE

Για το σκοπό αυτό:

- Όλες οι λειτουργίες της COSMOTE Ελλάδας είναι πιστοποιημένες κατά OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Series – OHSAS 18000) για την Υγεία και Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας.
- Εντοπίζουμε εργασιακούς κινδύνους, μέσω Γραπτών Εκτιμήσεων Επαγγελματικών Κινδύνων (ΕΤΕΚ). Οι μελέτες αυτές μας επιτρέπουν να εξαλείψουμε ή να περιορίσουμε τους κινδύνους, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα, όπως είναι η εκπαίδευση των εργαζομένων και η παροχή κατάλληλων Μέσων Ατομικής Προστασίας.
- Όλες οι περιπτώσεις ατυχημάτων σε χώρους εντός της εταιρείας διερευνώνται εξονυχιστικά και δίνονται οι κατάλληλες υποδείξεις-προτάσεις, σύμφωνα με την εταιρική διαδικασία «Αναφορά Ατυχημάτων-Συμβάντων». Παράλληλα, γνωστοποιούμε τα ατυχήματα στις αρμόδιες αρχές, σύμφωνα με τη νομοθεσία.
- Έχει συσταθεί Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας που συνέρχεται, ανά τρίμηνο, μαζί με εκπροσώπους της εταιρείας, για να συζητηθούν θέματα που αφορούν σε κινδύνους στο Χώρο Εργασίας.
- Σε όλες τις εγκαταστάσεις υπάρχουν ιατρεία στελεχωμένα με εξειδικευμένο προσωπικό (Επισκέπτριες Υγείας, Νοσηλεύτριες), όπου παρέχονται οι πρώτες βοήθειες και πραγματοποιούνται επισκέψεις από τους Ιατρούς Εργασίας.

B. Παρακολουθούμε στενά την επίδοσή μας

Το αποτέλεσμα των παραπάνω ενεργειών φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα, όπου παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά που σχετίζονται με θέματα Υγείας και Ασφάλειας, τα τελευταία χρόνια:

	Απώλειες σε εργαζομένους	Απώλειες σε συνεργάτες	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία >1 ημέρας)	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία >3 ημερών)	Ποσοστό εμπλεκόμενων εργαζομένων	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
2006	0	1	11+14	10+10	1,14	115+208
2007	0	0	7+24	4+17	1,42	40+310
2008	0	0	4+12	1+11	0,71	8+131

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

** Οι πρώτοι αριθμοί αναφέρονται σε ατυχήματα μέσα σε χώρους εργασίας και οι δεύτεροι σε ατυχήματα εκτός χώρων εταιρείας (π.χ. τροχαία & πτώσεις στο δρόμο).

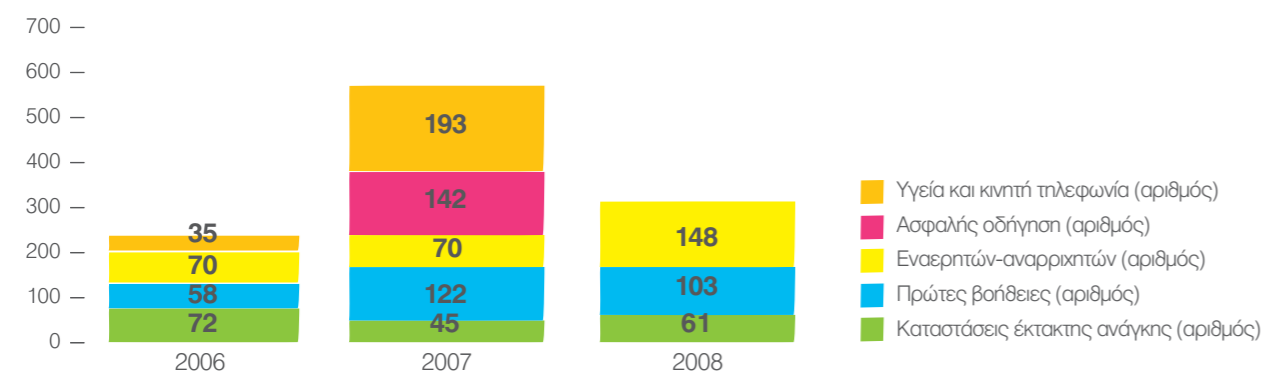
Σε σχέση με το 2007, τα εργατικά ατυχήματα μειώθηκαν από 31 σε 16, ενώ μειώθηκε τόσο ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων μέσα στους χώρους εργασίας (από 7 σε 4), όσο και οι μέρες απουσίας λόγω εργατικών ατυχημάτων από 40 σε 8. Το 75% των ατυχημάτων έγιναν εκτός των χώρων εργασίας της COSMOTE και ήταν τροχαία ή παραπάτημα (κατά την προσέλευση ή αποχώρηση από την εργασία), ενώ το συνολικό ποσοστό των εργαζόμενων που ενεπλάκησαν σε εργατικό ατύχημα ήταν 0,71% του συνόλου.

Γ. Εκπαιδευόμενους εντατικά τους εργαζομένους μας

Η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας. Έτσι, μετά το 2007, όπου αφιερώθηκαν πάνω από 3.900 ανθρωποώρες εκπαίδευσης για θέματα ασφάλειας και ολοκληρώσαμε το 90% του προγράμματος ενημέρωσης όλων των εργαζομένων, από εξειδικευμένη ομάδα, σχετικά με τις αρχές λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας, την υγεία και την ασφαλή χρήση των κινητών τηλεφώνων, το 2008 έγιναν συνολικά 312 εκπαιδεύσεις, όπου αφιερώθηκαν πάνω από 2.500 ανθρωποώρες.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην εκπαίδευση σε θέματα ασφαλούς εργασίας των αναρριχητών / ενασερπτών, όπου έγιναν 148 εκπαιδεύσεις και αφιερώθηκαν πάνω από 2.000 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.

Εκπαιδεύσεις Υγείας και Ασφάλειας (αριθμός)



3. Δίκαιη Εργασία

A. Καταδικάζουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία

Η εταιρεία μας σέβεται τις διεθνείς αρχές ανθρωπίνων δικαιωμάτων που διακηρύσσονται, μεταξύ άλλων, στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του ΟΗΕ και στις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, το οποίο και έχει προσυπογράψει. Οι Αρχές που διέπουν τις σχέσεις μας με τους εργαζομένους μας συμπεριλαμβάνονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας, που έχει επικοινωνηθεί σε όλους τους εργαζομένους. (βλέπε Ενότητα II-2B).

Με βάση τις παραπάνω Αρχές, δεσμευόμαστε ότι δε θα προβούμε σε πρόσληψη εργαζομένου, που βρίσκεται κάτω του νομίμου ορίου ηλικίας για εργασία (όπως αυτό ορίζεται από την Ελληνική νομοθεσία) και σε καμία περίπτωση δεν πρόκειται να προσλάβουμε εργαζόμενο που είναι κάτω των δεκαπέντε ετών.

Δεσμευόμαστε επίσης, ότι δε θα χρησιμοποιήσουμε, ούτε θα παραβλέψουμε τη χρήση ή την επιβολή καταναγκαστικής εργασίας, σε οποιαδήποτε εγκατάστασή μας. Παράλληλα, επιδιώκουμε οι συνεργάτες μας να μην απασχολούν άτομα ηλικίας μικρότερης από τη νόμιμη ηλικία εργασίας, ούτε να ανέχονται ή να παραβλέπουν τυχόν φυσική ή άλλη παράνομη παρενόχληση ή εκμετάλλευση ή τη χρήση καταναγκαστικής εργασίας σε οποιαδήποτε από τις εγκαταστάσεις τους.

B. Παρέχουμε ένα αντικειμενικό εργασιακό περιβάλλον

Βασίζουμε τις σχέσεις με τους εργαζομένους μας στην αρχή της ίσης μεταχείρισης, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να αναπτύσσονται ανάλογα με την απόδοσή τους, τις ικανότητές τους και τις ανάγκες της COSMOTE. Η εταιρεία μας δεσμεύεται να μην κάνει διακρίσεις λόγω φυλής, θρησκείας, χρώματος, καταγωγής, ηλικίας, ειδικών αναγκών, σεξουαλικού προσανατολισμού, πολιτικών πεποιθήσεων, φύλου ή οικογενειακής κατάστασης σε οτιδήποτε αφορά την απασχόληση (π.χ. διάκριση μισθών με βάση το φύλο). Στο πλαίσιο της προσπάθειας αυτής, η εταιρεία προχώρησε στη δεσμοθέτηση επίσημων Διακριτών Ρόλων Επαγγελματικών Θέσεων (Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας). Πιο συγκεκριμένα:

- Πραγματοποιήθηκαν αναλύσεις του περιεχομένου των διακριτών θέσεων εργασίας της COSMOTE, για όλα τα επίπεδα της οργάνωσης.
- Πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση θέσεων και εργαζομένων, με τη συμβολή των Διευθυντών της COSMOTE, ανάλογα με το ρόλο που διαδραματίζουν σήμερα στην οργάνωση της εταιρείας.
- Οργανώθηκαν αναλυτικές παρουσιάσεις, με σκοπό την ενημέρωση των εργαζομένων για το περιεχόμενο και την πρόοδο του έργου, οι οποίες κάλυψαν το 100% των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν 8 ολόήμερες παρουσιάσεις σε στελέχη της εταιρείας (middle management) και 70 τετράωρες παρουσιάσεις για όλους τους εργαζομένους.

Η εφαρμογή του Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων εργασίας ενισχύει ακόμα περισσότερο τη δέσμευση της COSMOTE για την ανάπτυξη των εργαζομένων, την ίση μεταχείριση τους και τις ευκαιρίες εξέλιξης, με βάση τα προσόντα και τις ικανότητές τους. Το Μοντέλο αυτό πρόκειται να εφαρμοστεί στις θυγατρικές του Εξωτερικού, μέχρι το 2010.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι για μια ακόμα χρονιά, δεν παρουσιάστηκε περιστατικό διάκρισης στο χώρο της COSMOTE. Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι ο Όμιλος ΓΕΡΜΑΝΟΣ συμμετείχε στο Πρόγραμμα της Γενικής Γραμματείας Ισότητας για την ενίσχυση της Γυναίκας Επαγγελματικής Απασχόλησης. Το πρόγραμμα, που ονομάζεται «Στόχοι», απευθύνεται στις γυναίκες εργαζόμενες, με στόχο την ανάπτυξή τους, την εναρμόνιση της επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής τους, αλλά και τη βελτίωση της εμπλοκής των εργαζομένων στη δουλειά και το περιβάλλον εργασίας τους.



4. Συνδικαλισμός

A. Σεβόμαστε το δικαίωμα στον Συνδικαλισμό

Η COSMOTE σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της στο συνδικαλισμό και τη συμμετοχή τους σε εργατικά συνδικάτα και οργανώσεις. Αποτέλεσμα αυτού είναι η σύσταση και λειτουργία του Συλλόγου Εργαζομένων COSMOTE Ελλάδας. Κάθε χρόνο, η Διοίκηση προσέρχεται σε διαπραγματεύσεις με τον Σύλλογο για την υπογραφή της επίσημης Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας, μονοτούς ή διτούς διάρκειας. Συνολικά, το 70% των εργαζομένων της COSMOTE Ελλάδας συμμετέχουν στο συνδικαλιστικό όργανο της εταιρείας (τον Σύλλογο Εργαζομένων COSMOTE), η ανάδειξη του οποίου γίνεται από τους ίδιους τους εργαζομένους.

B. Σεβόμαστε το δικαίωμα στην απεργία

Η εταιρεία μας σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων στην απεργία. Οι αιτίες των απεργιών και στάσεων εργασίας, στην πλειοψηφία τους, ήταν άμεσα συνδεδεμένες με θέματα που οφείλονταν σε Πανελλαδικές απεργίες-κινητοποιήσεις κοινωνικής πολιτικής (π.χ. ασφαλιστικό), ενώ μεμονωμένες ήταν οι περιπτώσεις που αφορούσαν εταιρικά ζητήματα. Συνολικά, το 2008 πραγματοποιήθηκαν 10 απεργίες και 2 στάσεις εργασίας: 5 από τις απεργίες αφορούσαν γενικευμένες απεργίες (εξαγγελίες από Γ.Σ.Ε.Ε.), ενώ οι υπόλοιπες αφορούσαν τον Όμιλο ΟΤΕ (εξαγγελίες ΟΜΕ -ΟΤΕ).

5. Ανάπτυξη Εργαζομένων

A. Αξιολογούμε τους εργαζομένους μας

Σημαντική για την ανάπτυξη των εργαζομένων μας είναι και η εφαρμογή του συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης. Μέσα από το σύστημα αυτό, επισημαίνονται τα δυνατά σημεία και τα σημεία προς ανάπτυξη, ενώ καταγράφονται οι ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν για την περαιτέρω επαγγελματική τους ανάπτυξη. Παράλληλα, η απόδοση των ανθρώπων μας επιβραβεύεται μέσα από το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, καθώς αυτό είναι συνδεδεμένο με το σύστημα «bonus». Το 2008, αξιολογήθηκαν όλοι οι εργαζόμενοι της COSMOTE Ελλάδας που πληρούσαν το κριτήριο σύμφωνα με την ισχύουσα διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης (διάρκεια εργασίας πάνω από εξάμηνο).

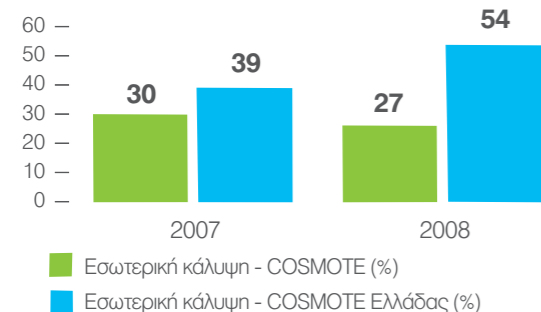
B. Προάγουμε τους εργαζομένους μας

Στην COSMOTE, δίνουμε μεγάλη βαρύτητα στην ανάπτυξη των εργαζομένων μας και για το λόγο αυτό εφαρμόζουμε σχετική διαδικασία. Σύμφωνα με αυτή:

- Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού αξιολογεί τις θέσεις που μπορούν να ανακηρυχθούν και να καλυφθούν εσωτερικά.
- Στη συνέχεια ακολουθεί διαδικασία επιλογής, η οποία περιλαμβάνει σειρά συνεντεύξεων ή και συμμετοχή σε κέντρα αξιολόγησης και ανάπτυξης εργαζομένων (Development Centers), στην οποία συμμετέχουν οι εργαζόμενοι που πληρούν τις προδιαγραφές των θέσεων.
- Με στόχο την καθιέρωση σταθερού συστήματος προαγωγών εκ των έσω, έχουμε δημιουργήσει κέντρα αξιολόγησης και ανάπτυξης εργαζομένων (Development Centers), στα οποία συμμετέχουν υποψήφιοι για προαγωγή ή μετακίνηση σε διαφορετικούς ρόλους με διευρυμένα καθήκοντα.

Αποτέλεσμα της πολιτικής αυτής είναι ότι το 2008 το 54% των θέσεων στην COSMOTE Ελλάδα που ανακοινώθηκαν (και το 27% στο σύνολο της COSMOTE), καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους, κατά 38,5%, βελτιωμένο σε σχέση με το 2007.

Εσωτερική Κάλυψη Θέσεων Εργασίας



Το 2008 αυξήσαμε κατά 38,5% την αναλογία εσωτερικής κάλυψης κενών θέσεων στην COSMOTE Ελλάδα

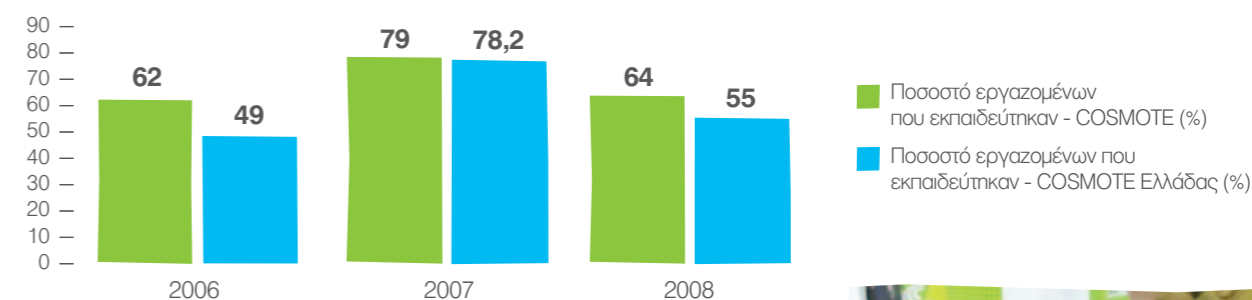


Γ. Εκπαιδευόμενους εργαζομένους μας

Η εταιρεία μας μεριμνά για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση όλων των εργαζομένων της. Ενδεικτικό της πολιτικής αυτής είναι ότι πετυχαίνει την εκπαίδευση, άνω του 50% των ανθρώπων της, έστω και μια φορά μέσα στο έτος. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των εργαζομένων μας, παράλληλα με την επίτευξη των στρατηγικών μας στόχων, σχεδιάζουμε και υλοποιούμε ένα ευρύ φάσμα εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, με θεματολογίες σχετικές με την τεχνολογία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, την ανάπτυξη δεξιοτήτων, τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, την εξυπηρέτηση πελατών κ.τ.λ.

Το 2008 υλοποιήσαμε συνολικά 1.574 εκπαιδευτικά προγράμματα, που αντιστοιχούν σε πάνω από 295 χιλιάδες ώρες εκπαίδευσης (για τα οποία δαπανήθηκαν συνολικά πάνω από 4,5 εκατ. €), και αναλογούν σε 33 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο, σε σχέση με 1.457 προγράμματα, 310 χιλιάδες ώρες και 39 ώρες ανά εργαζόμενο αντίστοιχα για το 2007.

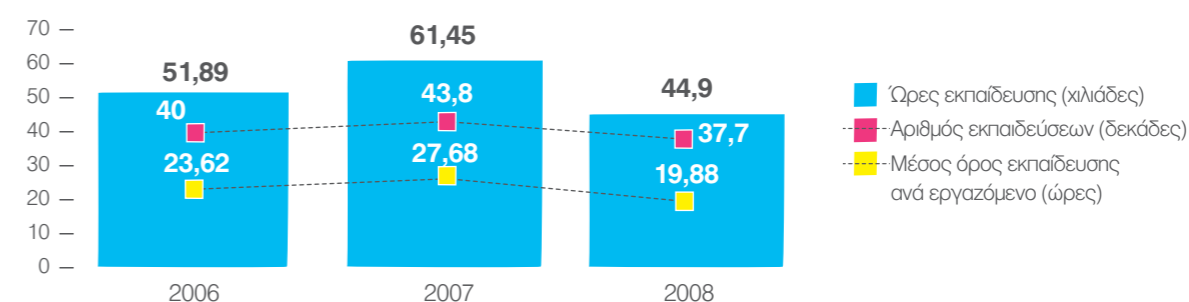
Συμμετοχή Εργαζομένων σε Εκπαιδεύσεις



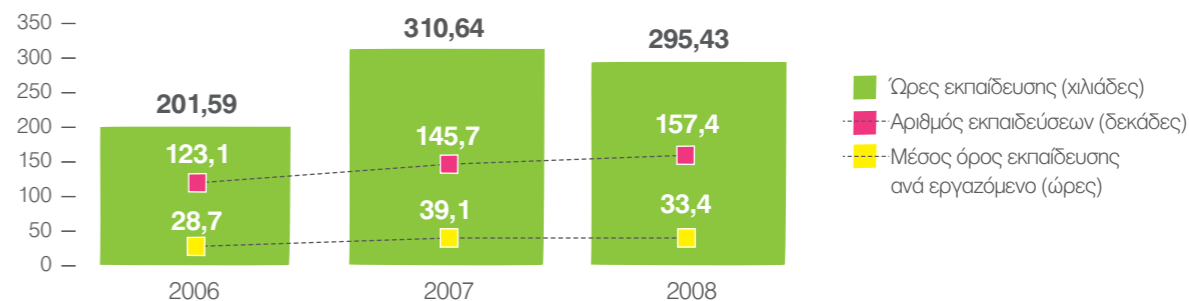
Περισσότερο από το 50% των εργαζομένων μας εκπαιδεύονται έστω για μία φορά το χρόνο, τα τελευταία 3 χρόνια



Εκπαίδευση Εργαζομένων - COSMOTE (Ελλάδα)



Εκπαίδευση Εργαζομένων - COSMOTE (Όμιλος)



6. Οικειοδελίες Παροχές

A. Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Ενεργώντας πέρα από τις διατάξεις του νόμου, η εταιρεία προσφέρει στους εργαζομένους της ένα εκτεταμένο πρόγραμμα οικειοδελών παροχών, που εκτείνεται στους παρακάτω 5 βασικούς τομείς:

Ασφάλεια – Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη

- Ομαδικό ιδιωτικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για όλους τους εργαζομένους και τα προστατευόμενα μέλη τους.
- Ομαδικό ιδιωτικό πρόγραμμα ασφάλειας ζωής για όλους τους εργαζομένους.
- Ιδιωτικό πρόγραμμα συνταξοδότησης, μέσω του οποίου συμβάλλουμε και ενισχύουμε τη δυνατότητα αποταμίευσης για κάθε εργαζόμενο.

Προϊόντα Κινητής Τηλεφωνίας

- Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου σε όλους τους εργαζομένους και προνομιακές χρεώσεις.
- Παροχή έκπτωσης σε εταιρικά προϊόντα στα ιδιόκτητα καταστήματα της COSMOTE.
- Παροχή έκπτωσης για αναβάθμιση συσκευής εταιρικού κινητού τηλεφώνου, το ύψος της οποίας διαφοροποιείται ανάλογα με το επίπεδο κάθε εργαζομένου.
- Διόθεση προνομίων για τους εργαζομένους της εταιρείας (όπως η δυνατότητα μόνιμης έκπτωσης στο λογαριασμό του κινητού), μέσω της COSMOTE EUROBANK VISA.

Αγορές

- Παροχή δωροεπιταγών στις εορταστικές περιόδους των Χριστουγέννων και του Πάσχα. Το 2007 το ποσό ανά δωροεπιταγή αυξήθηκε κατά 20%.
- Ειδικές συνεργασίες με εταιρείες, με σκοπό την προνομιακή μεταχείριση των εργαζομένων σε επίπεδο παροχής προϊόντων και υπηρεσιών.

Οικογένεια

- Επιδότηση του κόστους χρήσης βρεφονηπιακού σταθμού έως 260 € μηνιαίως, για κάθε παιδί προσχολικής ηλικίας και μέχρι αυτό να ενταχθεί στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση.
- Εφαρμογή ευνοϊκών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες, με σκοπό την καλύτερη εξισορρόπηση της επαγγελματικής ζωής με την προσωπική.
- Ευέλικτο ωράριο ως προς την καθημερινή προσέλευση στην εργασία για όλους τους εργαζομένους (εκτός της απασχόλησης με βάρδιες).
- Παροχή επιπλέον ημερών αδείας, σε περιπτώσεις όπου υπάρχει ειδική ανάγκη.



Οι νικητές του εσωτερικού πρωταθλήματος τένις

Ομαδικότητα-Αθλητισμός

- Προγράμματα κινήτρων για την ανάδειξη και την επιβράβευση των καλύτερων εργαζομένων ομάδων πωλητών καταστημάτων και εξυπηρέτησης πελατών (ποσοστό περίπου 23% επί του συνόλου των εργαζομένων).
- Προγράμματα κινήτρων πωλητών καταστημάτων για προωθητικές ενέργειες που υλοποιούμε (ποσοστό 10% επί του συνόλου των εργαζομένων).
- Διοργάνωση αθλητικών δραστηριοτήτων (εσωτερικό πρωτάθλημα ποδοσφαίρου 5Χ5, εσωτερικό πρωτάθλημα μπάσκετ, εσωτερικό τουρνουά τένις, εσωτερικό τουρνουά beach volley) και άλλων εκδηλώσεων, με σκοπό την ενίσχυση της ομαδικότητας και τη συμμετοχή των εργαζομένων σε αθλητικές δραστηριότητες.
- Σύσταση και συμμετοχή ομάδας μπάσκετ COSMOTE σε εξωτερικό Πρωτάθλημα Μπάσκετ.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι η βασική αυτή φιλοσοφία ακολουθείται σε όλες τις θυγατρικές μας, με τα προγράμματα φυσικά να ποικίλλουν ανάλογα με την κάθε αγορά.

Στον Όμιλο ΓΕΡΜΑΝΟΣ, για παράδειγμα, η εταιρεία έχει δημιουργήσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα επαγγελματικού προσανατολισμού για τα παιδιά των εργαζομένων του Ομίλου, που διανύουν την τελευταία τάξη του Λυκείου (Γ' Λυκείου). Μέσα από εξειδικευμένα ΤΕΣΤ προσωπικότητας, δεξιοτήτων και ειδικών ενδιαφερόντων, τα παιδιά των εργαζομένων έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν την κατεύθυνση που τους ενδιαφέρει, είτε σε επίπεδο φοίτησης (ΑΕΙ-ΤΕΙ) είτε σε επίπεδο κατεύθυνσης επαγγέλματος που θα ήθελαν να ακολουθήσουν. Το πρόγραμμα, διάρκειας 1 ημέρας, πραγματοποιείται από ειδική εταιρεία Παιδαγωγών-Συμβούλων.



Οι νικητές του εσωτερικού πρωταθλήματος 5x5

7. Ικανοποίηση Εργαζομένων

A. Ενημερώνουμε συστηματικά τους εργαζομένους μας

Η συστηματική ενημέρωση και η αμφίδρομη επικοινωνία συμβάλλουν στην δημιουργία ενιαίας εταιρικής κουλτούρας. Έτσι, από το 2005, έχουμε εδραιώσει τον συστηματικό διάλογο με τους εργαζομένους, μέσω διαφόρων μέσων: • εσωτερικό δίκτυο (Intranet) • εξατομικευμένη ηλεκτρονική ενημέρωση (e-mails), για εταιρικά και άλλα θέματα • Web2sms, γραπτά μηνύματα στο εταιρικό κινητό όλων των εργαζομένων • αποστολή ενημερωτικού υλικού μέσω αλληλογραφίας • τριμηνιαίο περιοδικό «Στον COSMO μας».

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2008, για περιβαλλοντικούς λόγους, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αναρτήθηκε στο Intranet και ενθαρρύνουμε τους εργαζομένους να τον διαβάσουν σε ηλεκτρονική μορφή. Παράλληλα, δίνοντας μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη μιας κοινής αντίληψης και της ενεργούς συμμετοχής των εργαζομένων μας στο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, πραγματοποιούμε εκτεταμένες ενημερώσεις στους νεοπροσλαμβανόμενους, ενώ έχουν καθιερωθεί τακτικές ενημερώσεις στο σύνολο των εργαζομένων, με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό.

Παράδειγμα αποτελεί η επιτυχημένη επικοινωνία του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης με την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων στα προγράμματα που αφορούν την καθημερινότητά τους, όπως η μείωση κατανάλωσης νερού και ρεύματος, αλλά και η ανακύκλωση χαρτιού, εκτυπωτικών μελανιών, συσκευών και αξεσουάρ κινητής τηλεφωνίας και μπαταριών.

B. Παρακολουθούμε το βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων μας

Στην COSMOTE αποτυπώνουμε και αναλύουμε με τρόπο συστηματικό την άποψη των εργαζομένων για το εργασιακό περιβάλλον, προκειμένου να εντοπίσουμε τα δυνατά μας σημεία και τα σημεία προς βελτίωση. Τα στοιχεία αυτά, σε συνδυασμό με τη στρατηγική του Ομίλου, αποτελούν τη βάση πάνω στην οποία αναπτύσσουμε πλάνα δράσης και στοχευμένες ενέργειες, για τη συνεχή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος. Το 2006 πραγματοποιήσαμε στην COSMOTE Ελλάδα έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων και βάσει των αποτελεσμάτων, προχωρήσαμε σε διορθωτικές ενέργειες, σε τοπικό και πανελλαδικό επίπεδο.

Έτσι, την περίοδο Μαΐου-Ιουνίου του 2007, παρουσιάστηκαν στο σύνολο των εργαζομένων μας τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας αναπτύχθηκε το ακόλουθο πρόγραμμα δράσης:

- Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος οριζόντιας και κάθετης ανάπτυξης των εργαζομένων - μέσω της εφαρμογής των «διαδρομών καριέρας» (Career Paths) (Εφαρμογή Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων)
- Επικοινωνία, ενημέρωση και ευθυγράμμιση με εταιρικούς στόχους
- Περιορισμός της περιττής γραφειοκρατίας και απλοποίηση διαδικασιών
- Έμφαση στη συνεργασία μεταξύ μονάδων.

8. Στόχοι 2008 και 2009

Δεσμευτήκαμε (το 2008)	Υλοποιήσαμε (το 2008)	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε (το 2009)	Στόχος Ημ/νια
Ενίσχυση της συνείδησης όλων των εργαζομένων σε θέματα που αφορούν Ασφάλεια & Υγεία.	Βλέπε Ενότητα V-2Γ	100%	■ Να συνεχίσουμε την υλοποίηση προγράμματος εκπαίδευσης όλων των εναεργιών/αναρριχητών.	2009
Σχεδιασμός και εφαρμογή των «διαδρομών καριέρας» (career paths) 2008-2009.	Βλέπε Ενότητα V-3B	75%	■ Να εφαρμόσουμε Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας και στις θυγατρικές του εξωτερικού. ■ Να επεκτείνουμε και να εφαρμόσουμε τις διαδρομές καριέρας σε όλες τις λειτουργίες.	2009 Ρουμανία Βουλγαρία 2010 Αλβανία
Ενίσχυση της συνείδησης όλων των εργαζομένων σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	Βλέπε Ενότητα V-7A	100%	■ Να υλοποιήσουμε σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα. ■ Να διεξάγουμε έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων. ■ Να διεξάγουμε έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας των εργαζομένων. ■ Να επεκτείνουμε το σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανάπτυξης των εργαζομένων, στις θυγατρικές μας εταιρείες.	2009 2009 2009 2009

VI

ο κόσμος μας, η αγορά

Πώς μπορούμε να επηρεάσουμε θετικά τις αγορές στις οποίες λειτουργούμε;

με λίγα λόγια...

9 έντυπα ενημέρωσης κοινού

20 εκατομμύρια πελάτες

3,2 δισεκατομμύρια ευρώ κύκλος εργασιών

9 μέλη Διοικητικού Συμβουλίου

Η φιλοσοφία μας

Στην COSMOTE, το μέγεθός μας και ο αυξανόμενος αριθμός των πελατών μας, οδηγούν σε μία ανάλογη αύξηση της ευθύνης που μας αναλογεί για την υπεύθυνη ανάπτυξη της Αγοράς (συμπεριλαμβανομένης της αλυσίδας πωλήσεων και αγορών μας), της υπεύθυνης εσωτερικής μας λειτουργίας και της διαφανούς ενημέρωσης των χρηστών των υπηρεσιών μας.

Πού στοχεύουμε;

Να ακολουθούμε έναν τρόπο διοίκησης που να διέπεται από κανόνες διαφάνειας και ηθικής και παράλληλα να συμβάλλουμε στην υπεύθυνη λειτουργία των Αγορών όπου δραστηριοποιούμαστε.

Τι πετύχαμε το 2008:

- Από τα 9 μέλη του Δ.Σ. της εταιρείας, τα 2 είναι ανεξάρτητα και τα 7 μη εκτελεστικά.
- Εκδίδουμε 9 έντυπα ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των πολιτών.
- Ενημερώσαμε πάνω από 370.000 πολίτες για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου, μέσω διανομής φυλλαδίων, ενώ πάνω από 1,8 εκατομμύρια έλαβαν γνώση για την ύπαρξη των οδηγιών.
- Ενημερώσαμε πάνω από 6 εκατομμύρια πολίτες για τη σημασία της ανακύκλωσης κινητών, μέσω τηλεοπτικής καμπάνιας.
- Υιοθετήσαμε Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών της εταιρείας.
- Βελτιώσαμε την ικανοποίηση εξυπηρέτησης των πελατών μας, στα τηλεφωνικά κέντρα και καταστήματα κατά 10% και 16% αντίστοιχα, σε σχέση με το 2006.

1. Εταιρική Διακυβέρνηση

A. Λειτουργούμε με βάση βέλτιστες πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Το ανώτατο όργανο διοίκησης της εταιρείας μας, αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε εταιρικό ζήτημα, σύμφωνα με τον Κ.Ν. 2190/20 περί ανωνύμων εταιρειών, είναι η Γενική Συνέλευση των Μετόχων (Γ.Σ.). Όπως περιγράφεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της εταιρείας, το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι αρμόδιο να αποφασίζει για οποιοδήποτε θέμα αφορά στη διοίκηση της εταιρείας, τη διαχείριση και τη διάθεση της περιουσίας της, και γενικά την επιδίωξη του σκοπού της.

- Το Δ.Σ. αποτελείται από εννέα (9) μέλη, τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων.
- Η αμοιβή και οι τυχόν λοιπές αποζημιώσεις των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου καθορίζονται σύμφωνα με τον Κ.Ν. 2190/1920.
- Το Δ.Σ. πλαισιώνεται και υποστηρίζεται στη λειτουργία του από την Επιτροπή Ελέγχου και την Επιτροπή Αμοιβών & Διορισμού Ανωτάτων Στελεχών.

Όνομα	Εκτελεστικό Μέλος	Μη Εκτελεστικό Μέλος	Ανεξάρτητο Μέλος	Επιτροπή Ελέγχου (4 μέλη)	Επιτροπή Αμοιβών (3 μέλη)
Βουρλούμης Παναγής	Πρόεδρος Δ.Σ. & Διευθύνων Σύμβουλος				
Αποστολίδης Κωνσταντίνος		Αντιπρόεδρος Δ.Σ.	■	■ Πρόεδρος	■
Τσαμάς Μιχάλης	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος				
Ιωαννίδης Γεώργιος		■			■
Οικονόμου Χρήστος		■			
Αιβάζης Ιορδάνης		■			
Δεσπούτου Έλλη-Μαρία		■		■	
Μαυράκης Γεώργιος		■		■	
Βεζανής Ιωάννης		■	■	■	■

Η Επιτροπή Αμοιβών και Διορισμού Ανωτάτων Στελεχών, απαρτίζεται από 3 μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (από τα οποία τα δύο είναι και ανεξάρτητα). Στην Επιτροπή μετέχουν επίσης, χωρίς δικαίωμα ψήφου, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ο Γενικός Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού. Αντικείμενο της Επιτροπής Αμοιβών και Διορισμού Ανωτάτων Στελεχών είναι η προετοιμασία και υποβολή στο Διοικητικό Συμβούλιο προτάσεων αναφορικά με την πολιτική αμοιβών της Εταιρείας, καθώς και η έγκριση της τοποθέτησης των Γενικών Διευθυντών της Εταιρείας κατόπιν εισήγησης του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται από 4 μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (από τα οποία τα δύο είναι και ανεξάρτητα). Υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο, εποπτεύοντας τη συμμόρφωση της εταιρείας με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, την πληρότητα και την ορθότητα των οικονομικών καταστάσεων που δημοσιεύει, την αποτελεσματικότητα των συστημάτων ελέγχου της εταιρείας, την ανεξαρτησία και τα προσόντα των εξωτερικών ελεγκτών, καθώς και τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της εταιρείας. Τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου προβαίνουν επίσης σε αξιολόγηση του έργου της και παρουσιάζουν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης στο Διοικητικό Συμβούλιο που την αξιολογεί.

B. Ελέγχουμε την εσωτερική μας λειτουργία

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, κατά τον έλεγχο δραστηριοτήτων και μονάδων της εταιρείας, προβαίνει σε αξιολόγηση των κινδύνων που μπορεί να την επηρεάσουν την εταιρεία (και έμμεσα τους κοινωνικούς της εταίρους). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου εξετάζει την ύπαρξη και την τήρηση σημείων ελέγχου για την αποτροπή ή τον έγκαιρο εντοπισμό σχετικών περιστατικών, όπως πολιτικές αντιμετώπισης δωροδοκίας, αποδοχής επιχειρηματικών δώρων, αναφοράς περιστατικών (βλέπε ενότητα VI-1Γ).

Η ίδια πρακτική ακολουθείται και στις θυγατρικές μας εταιρείες, όπου τα τοπικά τμήματα Εσωτερικού Ελέγχου πραγματοποιούν αντίστοιχους ελέγχους. Επίσης, κατά τον ετήσιο έλεγχο συμμόρφωσης με τη νομοθεσία Sarbanes-Oxley, εξετάζει και ανασκοπεί τα σημεία ελέγχου που έχει θεσπίσει η διοίκηση και που σχετίζονται με τη λειτουργία της εταιρείας συνολικά.

Γ. Εφαρμόζουμε διαδικασίες για την υπεύθυνη εσωτερική λειτουργία και την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων

Θέλοντας η καθημερινή μας πρακτική να διαφυλάσσει τα συμφέροντα των μετόχων μας και παράλληλα την υπεύθυνη εσωτερική λειτουργία μας, έχουμε υιοθετήσει κώδικες, κανονισμούς και πολιτικές που επικοινωνούνται και εφαρμόζονται από όλους τους εργαζομένους, στελέχη και μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, για να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων, μεταξύ εκτελεστικών μελών και μετόχων.

Ειδικότερα, έχουμε εφαρμόσει διάφορες πρακτικές που περιλαμβάνουν:

- Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.
- Κώδικα Συμπεριφοράς (βλέπε ενότητα II-2B).
- Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.
- Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών (βλέπε ενότητα VI-4A).
- Πολιτική κατά της Δωροδοκίας.
Η πολιτική περιγράφει τους κανόνες τόσο της αποδοχής δώρων από εργαζομένους της εταιρείας όσο και της παροχής δώρων προς συνεργάτες.
- Πολιτική αποδοχής επιχειρηματικών δώρων.
Η εταιρεία διενεργεί κληρώσεις 2 φορές το χρόνο, στις οποίες συμμετέχουν όλοι οι εργαζόμενοι (μέχρι και το ιεραρχικό επίπεδο του Προϊσταμένου τμήματος), για τα δώρα εκείνα που προσφέρθηκαν σε εργαζομένους και μέλη του Δ.Σ., που δεν είναι αποδεκτά σύμφωνα με τη σχετική Πολιτική της εταιρείας.



Διαδικασία Αναφορών «Whistle blowing»

Η εταιρεία έχει δεσμοθετήσει στην COSMOTE Ελλάδα, αλλά και σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες:

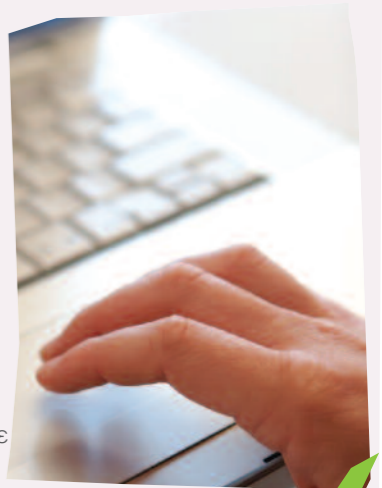
- Πολιτική αναφορών-καταγγελιών για θέματα λογιστικά ή λογιστικών και οικονομικών ελέγχων.
- Πολιτική αναφορών για παράβαση του Κώδικα Συμπεριφοράς (βλέπε ενότητα II-2B).

Στο πλαίσιο των Πολιτικών αυτών, κάθε εργαζόμενος μπορεί ανώνυμα ή επώνυμα να αναφέρει στην Επιτροπή Ελέγχου τα σχετικά θέματα ηθικής τάξης που τυχόν υποπίπτουν στην αντίληψή του, είτε εγγράφως με επιστολή σε ταχυδρομική διεύθυνση, είτε ηλεκτρονικά σε διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (whistleblowing@cosmote.gr)

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Οι εργαζόμενοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν υπόδειγμα εντύπου αναφοράς, που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας.
- Οι αναφορές παραλαμβάνονται για λογαριασμό της Επιτροπής Ελέγχου από τον Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου.

Στις Πολιτικές ορίζεται ξεκάθαρα ότι η COSMOTE δεν επιτρέπει οποιαδήποτε πράξη αντιποίνων από τη διοίκηση ή άλλα όργανα της Εταιρείας, άμεσα ή έμμεσα, κατά οποιουδήποτε προσώπου που, με καλή πίστη, προβαίνει σε αναφορά ή εκφράζει προβληματισμό ή παράπονο σχετικά με θέματα παραβάσεων του Κώδικα Συμπεριφοράς ή θέματα λογιστικά ή λογιστικών και οικονομικών ελέγχων.



whistleblowing@cosmote.gr

2. Ηθικός Ανταγωνισμός

A. Συμμορφωνόμαστε με τους κανόνες ανταγωνισμού

Οι εταιρείες της COSMOTE, στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιούνται, συμμορφώνονται με τις επιταγές του θεσμικού πλαισίου περί ελεύθερου ανταγωνισμού (εθνικού και κοινοτικού). Ειδικά στην Ελλάδα, η εταιρεία ανέπτυξε σχετική Πολιτική, αφενός για να ενημερωθούν οι εργαζόμενοι για τη σημασία της συμμόρφωσης μίας εταιρείας με τους κανόνες του ανταγωνισμού και αφετέρου για να θέσει τις κατευθυντήριες γραμμές της συμπεριφοράς που θα είναι σύμφωνη με τους εν λόγω κανόνες.

Η Πολιτική αυτή είναι προσβάσιμη για τους εργαζομένους μέσα από το εταιρικό intranet.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η COSMOTE Ελλάδας προσέφυγε στις αρμόδιες δικαστικές αρχές για πρόστιμο ύψους 1 εκατ. Ευρώ που επέβαλε το 2005 η ΕΕΤΤ στην εταιρεία (καθώς και σε άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα), για εναρμονισμένη πρακτική κατά παράβαση του δικαίου περί προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού. Με την αρ. 27/2008 απόφαση του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών, έγινε δεκτή η Προσφυγή της COSMOTE και ακυρώθηκε η ως άνω απόφαση της ΕΕΤΤ, καθώς κρίθηκε ότι εσφαλμένα είχε διαπιστώσει πως η εταιρεία προέβη εν προκειμένω σε παράνομη εναρμονισμένη πρακτική.

B. Συνεισφέρουμε στη βελτίωση της αγοράς

Η συνεργασία των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, στο πλαίσιο πάντα των επίσημων αρχών και νόμων του κράτους, μπορεί να αποβεί θετική για τους καταναλωτές, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Παραδείγματα αποτελούν:

- Η ενεργός συμμετοχή μας στις διαβουλεύσεις που πραγματοποιήθηκαν στις Βρυξέλλες, υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη σύνταξη του Ευρωπαϊκού Μνημονίου σχετικά με την ασφαλέστερη χρήση του κινητού από παιδιά και εφήβους. Η COSMOTE ήταν η πρώτη ελληνική εταιρεία που υπέγραψε το Μνημόνιο, το Φεβρουάριο του 2007, ανάμεσα σε ακόμη 15 ευρωπαϊκές εταιρείες κινητής τηλεφωνίας και παρόχους περιεχομένου. Το Μνημόνιο περιλαμβάνει προτάσεις που αποσκοπούν στην ασφαλέστερη χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας από ανήλικους χρήστες και πραγματοποιείται 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 στο Διαδίκτυο.

- Η συνεργασία με τους υπόλοιπους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα στη διαμόρφωση ενός σχεδίου «Κοινού Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών». Στόχος αυτής της διαδικασίας αυτορρύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας είναι οι ανήλικοι χρήστες να απολαμβάνουν ένα κοινό επίπεδο προστασίας, όπως συμβαίνει ήδη σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

- Η ίδρυση μέσα στο 2008 της αστικής μη κερδοσκοπικής εταιρείας με την επωνυμία «Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας», μετά τη σχετική έγκριση της ΕΕΤΤ. Ο σκοπός της «Ένωσης Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας» συνίσταται στη συμβουλευτική παρέμβαση στη ρυθμιστική διαδικασία, στη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικές ή τεχνικές επιτροπές σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο και στη συνεργασία με φορείς και ενώσεις άλλων χωρών, στο πλαίσιο διμερούς ή πολυμερούς συνεργασίας. Στόχος της είναι ο συλλογικός εκσυγχρονισμός και η ανάπτυξη του κλάδου. Προς επίτευξη του καταστατικού της σκοπού επιδιώκει ιδιαίτερα την ενημέρωση των μελών της, την παρακολούθηση ζητημάτων συλλογικού ενδιαφέροντος, τη διαμόρφωση θέσεως επί αυτών και την εκπροσώπηση και προώθηση των θέσεων των μελών της, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.



3. Υπεύθυνο Marketing

A. Εφαρμόζουμε πρακτικές Υπεύθυνου Marketing

Ό,τι εφαρμόζει η εταιρεία μας γίνεται με γνώμονα τις ανάγκες του συνδρομητή και τις ιδιαίτερες απαιτήσεις της καθημερινότητας του καθενός από τους ανθρώπους μας, οι οποίοι επίσης είναι χρήστες και χρησιμοποιούν το κινητό τους τηλέφωνο. Η εταιρεία μας λοιπόν δεν θα μπορούσε να μείνει αδιάφορη στις ανάγκες των πελατών της, αλλά αντίθετα τις βλέπει μέσα από τα δικά τους μάτια, συμβολικά κάτω από το σύνθημα...**ο κόσμος μας, εσύ.**

Από την αρχή της λειτουργίας μας, η COSMOTE έχει υιοθετήσει ένα απλό, ξεκάθαρο, φιλικό και προσιτό ύφος στην επικοινωνία με τους πελάτες της.

- Σε θέματα επικοινωνιακού υλικού διασφαλίζει ότι αυτό είναι νόμιμο, πρόπον, δίκαιο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και σεβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκευματος και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας.
- Για τη διασφάλιση των παραπάνω, η Διεύθυνση Marketing της εταιρείας πραγματοποιεί ελέγχους των διαφημιστικών μηνυμάτων πριν την επικοινωνία τους.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι, ότι μέσα στο 2008 δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο από τις αρμόδιες αρχές.

B. Εφαρμόζουμε πρακτικές διαφανούς τιμολόγησης

Σε θέματα τιμών και χρεώσεων, επικοινωνούμε με σαφήνεια και διαφάνεια και παρέχουμε κάθε φορά την απαραίτητη πληροφόρηση, ώστε οι πελάτες μας να έχουν αντικειμενική και διαφανή ενημέρωση. Σαν παράδειγμα, αναφέρονται:

Υπηρεσία Ενημέρωσης Χρήσης

Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται αυτόματα και δωρεάν στους οικιακούς συνδρομητές συμβολαίου με προπληρωμένο χρόνο έντυπο και παρέχει ενημέρωση στον έντυπο και ηλεκτρονικό λογαριασμό, σχετικά με την κατανάλωση του πακέτου δωρεάν χρόνου ομιλίας του οικονομικού προγράμματος.

Αναβάθμιση της υπηρεσίας επέκτασης υπολοίπου

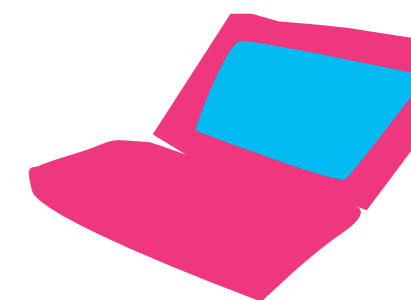
Με την αναβαθμισμένη υπηρεσία επέκτασης υπολοίπου, ο συνδρομητής, ακόμα και όταν έχει μηδενικό υπόλοιπο, μπορεί, καλώντας έναν 4ψήφιο αριθμό, να επεκτείνει τον χρόνο ομιλίας του.

Ανάπτυξη των υπηρεσιών περιαγωγής

Με σειρά μέτρων που λάβαμε, όπως η διεύρυνση και η επέκταση των συμφωνιών Περιαγωγής με κάλυψη σε 170 χώρες, η ενίσχυση της κάλυψης για τους πελάτες data και καρτοκινητής με ξεκάθαρες και προσιτές χρεώσεις, η περαιτέρω μείωση των τιμών για εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, συμβάλλουμε στη βελτιστοποίηση της σχέσης ποιότητας / τιμής των παρεχομένων υπηρεσιών μας.

Μετρητής χρήσης για Internet On the Go

Μέσω της εφαρμογής "Internet On the Go Connect Manager" δίνουμε τη δυνατότητα σε όλους τους πελάτες των προγραμμάτων Internet On the Go να βλέπουν στον υπολογιστή τους, σε πραγματικό χρόνο, την παραγόμενη κίνηση (GPRS Traffic), κατά τη διάρκεια της πλοήγησής τους στο internet και να ορίζουν ανώτατα όρια κίνησης (που αν τα ξεπεράσουν ενημερώνονται αυτόματα από την εφαρμογή). Τέλος, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να δουν και ιστορικά στοιχεία της παραγόμενης κίνησης σε επίπεδο ημέρας, εβδομάδας ή και συγκεκριμένων χρονικών περιόδων, που καθορίζονται από τους ίδιους.



Γ. Προστατεύουμε τους ανήλικους χρήστες των υπηρεσιών μας

Η χρήση των κινητών τηλεφώνων διευρύνεται συνεχώς, σε όλο και νεαρότερες ηλικιακές ομάδες, γεγονός που απαιτεί τη συνεχή ενημέρωση και αφύπνιση των γονέων, που πρέπει να είναι ενημερωμένοι για τις δυνατότητες που προσφέρουν τα κινητά τηλέφωνα, όπως την πρόσβαση σε πολλές υπηρεσίες (φωνητικές κλήσεις, sms, αποστολή και λήψη φωτογραφιών και video, πρόσβαση στο internet), ώστε να είναι σε θέση να αποφασίζουν για τη χρήση του κινητού τηλεφώνου που θα επιτρέψουν ή όχι στα παιδιά τους.

Στο πλαίσιο αυτό, στην COSMOTE, με την πεποίθηση ότι η πρόληψη και η σωστή ενημέρωση μπορούν να διασφαλίσουν την ορθή χρήση, έχουμε αναπτύξει μια πολύπλευρη στρατηγική για το θέμα της ασφαλούς χρήσης των υπηρεσιών μας.

Η στρατηγική αυτή εστιάζει στους παρακάτω τομείς:

- Συμμετοχή στις Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες Αυτορρύθμισης-Αυτοδέσμευσης.
- Ανάπτυξη Υπηρεσιών Γονικού Ελέγχου Πρόσβασης, σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά Δεδομένα.
- Συνεργασία με έγκριτους Φορείς.
- Εκπαίδευση και ενημέρωση στο εσωτερικό της εταιρείας.
- Ενημέρωση, εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του κοινού.



Πρωτοβουλίες Αυτορρύθμισης-Αυτοδέσμευσης

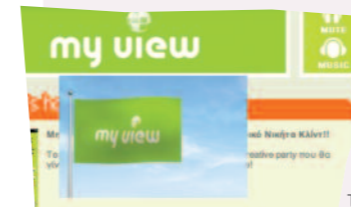
Πρωτοβουλίες Αυτορρύθμισης-Αυτοδέσμευσης: Στόχος της διαδικασίας αυτορρύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας και της εταιρείας μας είναι οι ανήλικοι χρήστες να απολαμβάνουν ένα κοινό επίπεδο προστασίας, όπως συμβαίνει ήδη σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Έτσι, η εταιρεία μας:

- Από το 2007 συμμετέχει στο Ευρωπαϊκό Μνημόνιο σχετικά με την ασφαλέστερη χρήση του κινητού από παιδιά και εφήβους (σε συνεργασία με Ευρωπαϊκές εταιρίες κινητής τηλεφωνίας).
- Συνεργάστηκε με τους υπόλοιπους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, στη διαμόρφωση ενός σχεδίου «Κοινού Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών». Ο Κώδικας, μέσα στο 2008, προσαρμόστηκε σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά δεδομένα.

Υπηρεσίες για Γονείς

Υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου

Η εταιρεία μας ανέπτυξε σειρά υπηρεσιών μέσω των οποίων οι γονείς έχουν τη δυνατότητα να ελέγξουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες. Για το λόγο αυτό, η εταιρεία μας έχει απλοποιήσει τη διαδικασία εγγραφής στις υπηρεσίες αυτές (όπως περιγράφεται παραπάνω), ενώ έχει εκδώσει και σχετικό ενημερωτικό υλικό, το οποίο διανέμεται σε όλα τα καταστήματα και χώρες που διατίθενται οι σχετικές υπηρεσίες (βλέπε ενότητα VI-5A).



COSMOTE My View

Οι κατηγορίες Erotic Zone και Chat στο μενού «Ψυχαγωγία» απευθύνονται επίσης μόνο σε ενήλικους χρήστες που αποδέχονται τους όρους χρήσης των υπηρεσιών αυτών. Σε κάθε περίπτωση, οι γονείς έχουν τη

δυνατότητα να κλειδώσουν την πρόσβαση στο περιεχόμενο αυτό. Στην περίπτωση του Erotic Zone, αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω της ίδιας της υπηρεσίας, επιλέγοντας τη σχετική εντολή, είτε με ένα τηλεφώνημα στην Εξυπηρέτηση Πελατών στο 1212 ή στο 1313. Στην περίπτωση του Chat, ο περιορισμός της πρόσβασης γίνεται απλά μέσω κλήσης στην Εξυπηρέτηση Πελατών.

Υπηρεσίες Κλήσεων

Οι γονείς, εφόσον το επιθυμούν, μπορούν να ελέγξουν τις κλήσεις των παιδιών τους προς τηλεφωνικούς αριθμούς υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Συγκεκριμένα, παρέχουμε δωρεάν την υπηρεσία φραγής κλήσεων προς υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, μέσω κλήσης σε δεκαψήφιους αριθμούς της μορφής 901 και 909 (αποκλειστικά για ενήλικες). Ο πελάτης, απλά καλώντας το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών COSMOTE στο 1212, το 1313 ή το 1200, μπορεί να ζητήσει φραγή για όλα τα νούμερα 901 και 909.

Υπηρεσίες Chat

Αναπτύξαμε σύστημα «Bad Words list», το οποίο εφαρμόζεται στην υπηρεσία Chat της COSMOTE μέσω WAP/SMS, αποκλείοντας τη δυνατότητα χρησιμοποίησης καθορισμένων ανάρμοστων λέξεων στο Chat Room. Παράλληλα, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να απαγορεύσει τη χρήση του Chat σε άτομα που παραβαίνουν βασικούς κανόνες καλής συμπεριφοράς.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η COSMOTE Ρουμανίας, επίσης προσφέρει υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου για τις υπηρεσίες i-mode Erotic και Chat & Date, απλά καλώντας το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών.

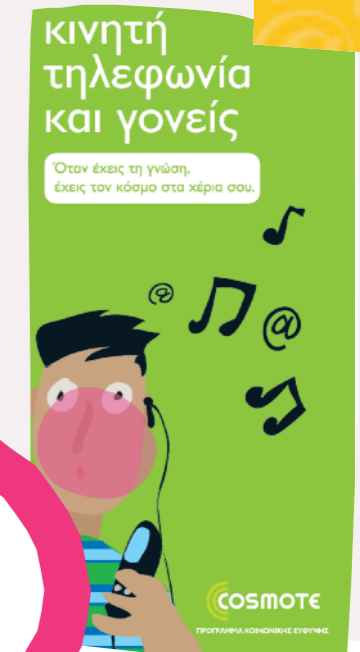
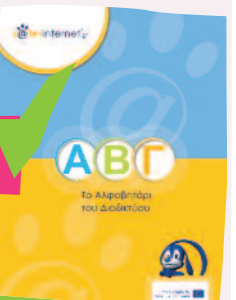


Συνεργασία με έγκριτους Φορείς

Η εταιρεία μας συνεργάζεται με Φορείς, στόχος των οποίων είναι να αφυπνίσουν όλους τους Έλληνες και να τους ενημερώσει για τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να προστατευθούν, αλλά και να προστατεύσουν αποτελεσματικά τα παιδιά τους από τους κινδύνους που εγκυμονούν από τη μη ορθή χρήση των διαδραστικών τεχνολογιών, όπως είναι το διαδίκτυο ή το κινητό τηλέφωνο.

Για το λόγο αυτό στηρίζει ως Χρυσός Χορηγός το έργο του Ελληνικού Κόμβου Ασφαλούς Διαδικτύου, η εκστρατεία επαγρύπνησης και ενημέρωσης του οποίου υλοποιείται υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του προγράμματος πλαισίου Safer Internet Plus.

www.saferinternet.gr



Ευαισθητοποίηση Κοινού και Εργαζομένων

Η εταιρεία μας μέσα από ένα συστηματικό πλάνο επικοινωνίας ενημερώνει και ευαισθητοποιεί τους εργαζομένους της COSMOTE, τους γονείς, τους εκπαιδευτικούς, αλλά και το ευρύ κοινό, τόσο μέσα από το δίκτυο των καταστημάτων της όσο και μέσα από στοχευμένες ενέργειες επικοινωνίας.

Στο πλαίσιο αυτό:

- Προχώρησε σε 14 εθνικές και πάνω από 140 τοπικές καταχωρίσεις σε εφημερίδες.
- Πάνω από 150 άρθρα γράφτηκαν σχετικά με τις δραστηριότητες της εταιρείας μας σε εθνικές και τοπικές εφημερίδες.
- Ενημερώνει το κοινό, διανέμοντας τρία ειδικά έντυπα, σε ολόκληρο το εμπορικό της δίκτυο (σε 454 σημεία διανομής), με το μήνυμα «**όταν έχεις τη γνώση, έχεις τον κόσμο στα χέρια σου**».

Υπολογίζεται ότι μέσα σε ένα χρόνο περισσότερο από 370.000 πολίτες ενημερώθηκαν μέσω των φυλλαδίων που μοιράστηκαν, ενώ πάνω από 1,8 εκατομμύρια συμπολίτες μας έλαβαν γνώση για την ύπαρξη των οδηγίων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τόσο η COSMOTE Ρουμανίας όσο και η GLOBUL Βουλγαρίας έχουν επίσης υπογράψει το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την Ασφαλέστερη Χρήση του Διαδικτύου.

4. Υπεύθυνες Προμήθειες

A. Επηρεάζουμε την αλυσίδα Προμηθευτών μας

Οι Αρχές που διέπουν τις σχέσεις μας με τους Προμηθευτές μας συμπεριλαμβάνονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας, που έχει επικοινωνηθεί σε όλους τους εργαζομένους (βλέπε Ενότητα II-2B). Στο πλαίσιο αυτό:

- Η εταιρεία μας συμπεριφέρεται στους συνεργάτες και τους προμηθευτές της με σεβασμό και διαφάνεια σε όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται.
- Δίνει ίσες ευκαιρίες σε πιθανούς προμηθευτές να αποκτήσουν επαγγελματική σχέση με την COSMOTE, επιλέγοντάς τους με αντικειμενικά κριτήρια.

Αναγνωρίζοντας παράλληλα, ότι η υπεύθυνη λειτουργία μας μπορεί να επηρεαστεί από τις δραστηριότητες των προμηθευτών μας, αλλά και ότι λόγω του μεγέθους μας έχουμε ηθική υποχρέωση να επηρεάζουμε θετικά την αλυσίδα αγορών μας στη διάδοση αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας, προχωρήσαμε στη δημιουργία **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών**.

Στο πλαίσιο του Κώδικα αυτού:

- Αναμένουμε από τους συνεργάτες μας να εφαρμόζουν βέλτιστες πρακτικές επιχειρηματικής ηθικής και όχι μόνο να συμμορφώνονται με τους νόμους και τους διεθνώς καθιερωμένους κανόνες, αλλά και να διαθέτουν οι ίδιοι κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία.
- Αναμένουμε ότι οι αρχές του Κώδικα θα γίνονται σεβαστές από τους συνεργάτες μας. Η συμμόρφωση με τον Κώδικα αποτελεί κριτήριο στη διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης από την COSMOTE.
- Αναγνωρίζουμε ότι είναι ευθύνη μας να αναπτύσσουμε το διάλογο και, όπου χρειάζεται, να εκπαιδεύουμε τους συνεργάτες μας για τις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας που ακολουθούμε.

Ο **Κώδικας** περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων τις παρακάτω ενότητες:

Εργασία	Υγεία και Ασφάλεια	Περιβάλλον	Ηθική
(Βασισμένο στο πρότυπο SA8000)			
■ Ελεύθερη Επιλογή Εργασίας	■ Εργασιακή Ασφάλεια	■ Πρόληψη Ρύπανσης και	■ Διαφθορά, Εκβιασμός
■ Αποφυγή Παιδικής Εργασίας	■ Εγκαταστάσεις	Μείωση Χρήσης Φυσικών	ή Κατάχρηση
■ Ώρες Εργασίας	■ Σωματικά Απαιτητική Εργασία	Πόρων	■ Αποκάλυψη Πληροφοριών
■ Όροι & Πληρωμές	■ Πολιτική Υγείας & Ασφάλειας	■ Επικίνδυνες Ουσίες, Εκπομπή	■ Αθέμιτα Πλεονεκτήματα
■ Ανθρώπινη Μεταχείριση		Ακάθαρτων Υδάτων	■ Προστασία Πνευματικής
■ Μη Διάκριση		και Στερεών Αποβλήτων	Ιδιοκτησίας
■ Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι		■ Περιβαλλοντική Πολιτική	

Αξίζει να σημειωθεί ότι η COSMOTE Ρουμανίας μέσα στο 2008 υιοθέτησε τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, χρησιμοποιώντας τον για να διασφαλίσει ότι οι προμηθευτές της, ακολουθούν τις ίδιες αρχές σε σχέση με το περιβάλλον, την υγεία και την ασφάλεια, με την εταιρεία μας.

5. Ευαισθητοποίηση Κοινού

A. Μεταδίδουμε πληροφορίες στο κοινό

Ενημέρωση Κοινού

Με την πεποίθηση ότι μπορούμε να συμβάλουμε στην ευαισθητοποίηση και ενημέρωση του κοινού, σε θέματα τόσο ευρύτερου ενδιαφέροντος (κοινωνικά και περιβαλλοντικά) όσο και ειδικότερα σε σχέση με προϊόντα και υπηρεσίες μας, αξιοποιούμε διάφορα μέσα (όπως έντυπα φυλλάδια και τηλεοπτικά spot), μέσω των οποίων επικοινωνούμε εύχρηστα μηνύματα, σχετικά με την κινητή τηλεφωνία και κοινωνικά ζητήματα, στους άξονες Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζουμε. Σαν παράδειγμα, αναφέρονται τα παρακάτω:

Πυλώνας «Περιβάλλον» Ανακύκλωση

■ Το 2008 αναπτύξαμε μαζική επικοινωνία μέσω τηλεοπτικών σποτς, με στόχο την ενημέρωση του κοινού για τους λόγους που πρέπει να ανακυκλώσουν κινητά, μπαταρίες και αξεσουάρ. Υπολογίζεται ότι πάνω από 6 εκατομμύρια Έλληνες έγιναν αποδέκτες του μηνύματος αυτού, συμβάλλοντας στην αύξηση της ανακύκλωσης ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων, όπως αποδεικνύεται από το ρυθμό αύξησης των ανακυκλωμένων υλικών.

■ Διανέμουμε ενημερωτικό έντυπο σε όλα τα καταστήματά μας στην Ελλάδα, δίνοντας πληροφορίες στους πολίτες αναφορικά με τη δυνατότητα για ανακύκλωση κινητών, αξεσουάρ και μπαταριών, καθώς και μελανοδοχείων και οικιακών μπαταριών (βλέπε ενότητα III-3Δ).

■ Ενημερώνουμε για τη σημασία της Ανακύκλωσης και μεριμνούμε για την τοποθέτηση ειδικών κάδων σε μεγάλα καλλιτεχνικά και αθλητικά γεγονότα, στα οποία συμμετέχει η εταιρεία (όπως στη συναυλία της MADONNA το Σεπτέμβριο του 2008 και σε ποδοσφαιρικούς αγώνες της ΠΑΕ Παναθηναϊκός).

Πεδίον24

Πρόκειται για πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Η/Μ Ακτινοβολίας (βλέπε ενότητα III-8B).

Συνολικά έχουμε υπολογίσει ότι πάνω από **450.000 Έλληνες** έγιναν αποδέκτες των εντύπων αυτών

Πυλώνας «Κοινωνία» Η ζωή με το Κινητό μας

Δημιουργήσαμε φυλλάδιο το οποίο παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για τον τρόπο αποφυγής κλοπής του κινητού και τον τρόπο χρήσης κατά την οδήγηση κ.τ.λ.

Ασφαλής πλοήγηση στο Internet

Δημιουργήσαμε 2 φυλλάδια, τα οποία παρέχουν πληροφορίες για το πώς μπορεί να γίνει ασφαλής πλοήγηση στο Internet (βλέπε ενότητα IV-3Γ).

Πυλώνας «Αγορά»

Κινητή Τηλεφωνία και Γονείς

Στο φυλλάδιο αυτό παρέχουμε πληροφορίες για το πώς ένας γονέας μπορεί να εξασφαλίσει ότι το παιδί του θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του κινητού με ασφάλεια (βλέπε ενότητα VI-3Γ).

Προϊοντικά

Πρόκειται για τρία ενημερωτικά έντυπα, που αφορούν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τα οποία παρέχουμε για ΑμεΑ (βλέπε ενότητα IV-3Α).



Ενημερωτικά έντυπα για το πρόγραμμα "Πεδίον24" & και "Η ζωή με το κινητό μας"

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι η GLOBUL Βουλγαρίας διοργάνωσε, για δεύτερο συνεχή χρόνο, καμπάνια εθνικής εμβέλειας για την ασφαλή οδήγηση, με τον τίτλο "Οδήγησε με Ασφάλεια!"

Χρησιμοποίησε "HANDS-FREE!". Η καμπάνια είχε στόχο να προωθήσει την ασφαλή χρήση των κινητών κατά την οδήγηση, με τη χρήση Hands-free. Πρεσβευτής της προσπάθειας είναι ο Vladimir Arabadiev-γνωστός οδηγός αγώνων Formula 1 στη Βουλγαρία. Το πρόγραμμα έλαβε βραβείο από τη Βουλγαρική Ένωση Δημοσίων Σχέσεων, στην κατηγορία "Σημαντικό κοινωνικό πρόγραμμα, από ιδιωτική εταιρεία".



Πρόγραμμα "Hands-free" διανομή ενημερωτικού εντύπου στη Βουλγαρία για την ασφαλή οδήγηση

6. Ικανοποίηση Πελατών

A. Διαχειριζόμαστε τα αιτήματα των πελατών μας

Σε μηνιαία βάση, διαχειριζόμαστε περίπου 1.100 γραπτές επισημάνσεις-παράπονα πελατών και 700 e-mails, η πλειονότητα των οποίων διεκπεριώνεται σε χρόνους που δεν υπερβαίνουν τις 2 εργάσιμες ημέρες για τα παράπονα και τις 2 εργάσιμες ώρες για τα e-mails. Αν και τα παράπονα των πελατών, σε μηνιαία βάση, δεν ξεπερνούν το 1% των συνολικών επαφών της πελατειακής μας βάσης, η βαρύτητα που δίνουμε στη διεργασία διαχείρισής τους είναι μεγάλη.

Οι βασικές αρχές της μεθοδολογίας είναι:

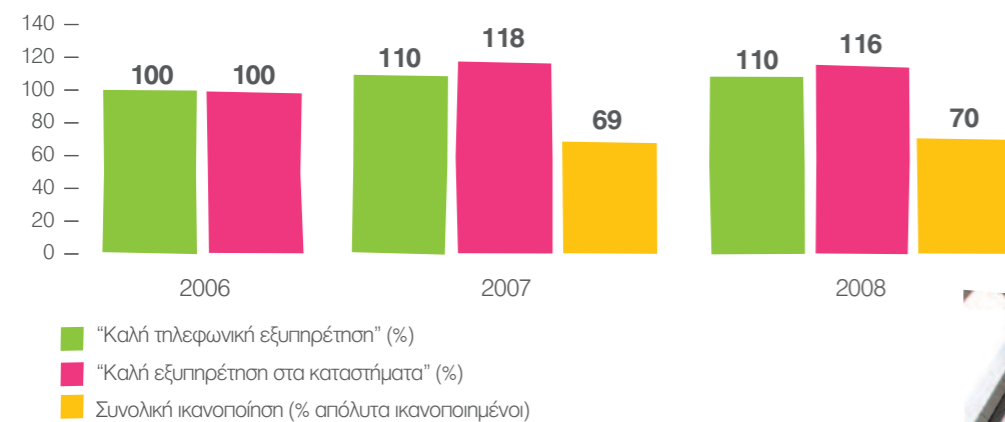
- Κεντρική παρακολούθηση
- Ενιαία εφαρμογή καταχώρησης & παρακολούθησης ιστορικού & πορείας
- Ομογενοποιημένη πελατοκεντρική φιλοσοφία διαχείρισης σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη
- Διασφάλιση ποιότητας
- Ενίσχυση διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών
- Ετήσια ή εξαμηνιαία ανασκόπηση προς άμεση προσαρμογή στις προσδοκίες του πελάτη
- Μηνιαία αναφορά στη Διοίκηση.

B. Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των πελατών μας

Επιδιώκουμε να είμαστε η πρώτη επιλογή του πελάτη, καλλιεργώντας μια αμοιβαία και ειλικρινή σχέση εμπιστοσύνης μαζί του. Για τον λόγο αυτό, παρακολουθούμε στενά την επίδοσή μας σε σχέση με τους πελάτες μας, μέσω σειράς ερευνών ικανοποίησης, που διεξάγονται μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του κοινού.

Όπως φαίνεται, η ικανοποίηση των πελατών μας από την εξυπηρέτηση στα καταστήματα αλλά και στα τηλεφωνικά κέντρα έχει βελτιωθεί από το 2006 (η οποία ορίζεται και σαν βάση, αντιπροσωπεύοντας το 100), κατά 16 και 10 μονάδες αντίστοιχα. Παράλληλα, το ποσοστό των πελατών μας που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι από την εταιρεία, βρίσκεται σταθερά στο ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο του 70%.

Ικανοποίηση πελατών (συμφωνία με δήλωση)



* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.
 ** Σαν βάση έχουν οριστεί τα στοιχεία του 2006 αντιπροσωπεύοντας το 100 (με εξαίρεση την Συνολική Ικανοποίηση).

Το 2008, βελτιώσαμε την ικανοποίηση εξυπηρέτησης των πελατών μας, στα τηλεφωνικά κέντρα και καταστήματα κατά 10% και 16% αντίστοιχα, σε σχέση με το 2006



7. Ασφάλεια Δεδομένων

A. Διασφαλίζουμε την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Για τη διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων και του περιεχομένου της επικοινωνίας, διαθέτουμε πολιτικές ασφάλειας και διαδικασίες, καθώς και αυστηρούς μηχανισμούς ελέγχου. Οι μηχανισμοί της εταιρείας και το εξειδικευμένο προσωπικό της, υπό το συντονισμό της Διεύθυνσης Ασφάλειας Πληροφοριών, κατοχυρώνουν την ασφάλεια των συνομιλιών όλων των πελατών μας.

B. Διασφαλίζουμε την αξιοπιστία δεδομένων

Για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας στοιχείων που ανακοινώνουμε προς τους Κοινωνικούς Εταίρους, ελέγχουμε στοιχεία όπως, περιβαλλοντικά, οικονομικά, υγείας και ασφάλειας στο πλαίσιο της ετήσιας επαναπιστοποίησης για τα συστήματα διοίκησης της εταιρείας και τους ελέγχους που γίνονται από τη μητρική εταιρεία.

8. Στόχοι 2008 και 2009

Δεσμευθήκαμε (το 2008)	Υλοποιήσαμε (το 2008)	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε (το 2009)	Στόχος Ημ/νία
Διανομή των ειδικών εντύπων του ελληνικού κόμβου για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου saferinternet.gr στο δίκτυο καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.	Βλέπε Ενότητα VI-5A	100%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Να συμμετάσχουμε σε έρευνα σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου από ανήλικους. 	2009
Περαιτέρω εμπλουτισμός των υπηρεσιών γονικού ελέγχου.	Βλέπε Ενότητα VI-3Γ	50%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Να εφαρμόσουμε πρόγραμμα ενημέρωσης για την ασφαλή οδήγηση. 	2009
Ανάληψη πρωτοβουλιών ενημέρωσης και επικοινωνίας του κοινού για θέματα υπηρεσιών γονικού ελέγχου και ασφαλούς χρήσης του κινητού τηλεφώνου.	Βλέπε Ενότητα VI-3Γ	100%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Να ενημερώσουμε τους πολίτες της περιφέρειας για τη χρήση υπηρεσιών γονικού ελέγχου. 	2009
Βελτιστοποίηση της επικοινωνίας με στόχο την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα ανακύκλωσης και προστασίας του περιβάλλοντος.	Βλέπε Ενότητα VI-5A	100%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Να προάγουμε την ιδέα της ανακύκλωσης στις μεγάλες χορηγικές εκδηλώσεις μας. ■ Να τοποθετήσουμε κάδους ανακύκλωσης σε κτίρια Εταιρικών Πελατών και Συνεργατών. 	2009
Έναρξη της ισχύος του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και επικοινωνία του στην αλυσίδα προμηθευτών.	Βλέπε Ενότητα VI-4A	50%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Να επαναξιολογήσουμε τη διαδικασία εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών. 	2009

VII

Πληροφορίες για τον απολογισμό

1. Συνοπτικός Πίνακας

ΕΝΟΤΗΤΑ	2007	2008
ΟΡΓΑΝΩΣΗ		
Δείκτες ποσοτικοί στον Απολογισμό (αριθμός)	37	112
Δείκτες GRI στον Απολογισμό (αριθμός)	30	66
Στελέχη Τμήματος Εταιρικής Υπευθυνότητας (αριθμός)	MA	4
Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων (αριθμός)	MA	11
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Συνολικές εκπομπές CO ₂ (από γραφεία, μετακινήσεις, καταστήματα, Δίκτυο κορμού, Σ/Β) (tn)	MA	117.525
Κατανάλωση ρεύματος (από γραφεία, καταστήματα, δίκτυο κορμού, Σ/Β) (MWh)	MA	150.163
Χρήση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (αριθμός Σ/Β)	MA	37
Κατανάλωση πετρελαίου (χιλιάδες lt)	2.483,15	2.336,93
Κατανάλωση νερού (m ³)	14.420	20.006
Κατανάλωση πρώτων υλών συσκευασιών (tn)	297,7	273,6
Κατανάλωση χαρτί (γραφείου) (tn)	29,5	38,6
Ανακύκλωση κινητών & αξεσουάρ (tn)	1,32	9,42
Ανακύκλωση μπαταριών μολύβδου (tn)	45,6	93,5
Ανακύκλωση χαρτί (tn)	26,5	46,7
Ανακύκλωση λιπαντικών (χιλιάδες lt)	3,61	20,34
Ανακύκλωση ΑΗΕΕ (tn)	72	17,78
Αγορά βιο-διασπώμενων σακουλών (εκατ.)	1,0	1,9
Μετρήσεις ακτινοβολίας (εκατ. - εκτίμηση)	MA	4
Απόσταση οδικών μετακινήσεων (εκατ. km-εκτίμηση)	5,56	5,48
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Αξία επενδύσεων (εκατ. €)	MA	494,6
Αξία φόρων (εκατ. €)	MA	448,3
Αριθμός κοινωνικών προϊόντων (αριθμός)	MA	3
Αριθμός αιμοδοτών εργαζομένων (αριθμός)	287	324
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ		
Αριθμός εργαζομένων (αριθμός)	7.883	8.844
Θανατηφόρα ατυχήματα (αριθμός)	0	0
Ατυχήματα με απουσία >1 ημέρας (αριθμός)	31	16
Γυναίκες σε Διοικητικές θέσεις 1ης Βαθμίδας (ποσοστό)	MA	30,3
Ώρες εκπαίδευσης (χιλιάδες ώρες)	310,64	295,43
Συμμετοχή σε Συνδικαλιστικό όργανο (COSMOTE Ελλάδα - %)	MA	70
ΑΓΟΡΑ		
Πελάτες (εκατ.)	15,5	20
Κύκλος εργασιών (δισεκ. €)	MA	3,2
Ανεξάρτητα Μέλη Δ.Σ. (αριθμός/σύνολο)	MA	2/9
Μη Εκτελεστικά Μέλη Δ.Σ. (αριθμός/σύνολο)	MA	7/9
Ενημέρωση πολιτών (εκατ. - εκτίμηση)	MA	8,1

MA = Μη αναφερόμενο στοιχείο

2. Πίνακες Global Compact και GRI

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται η αντιστοιχία του περιεχομένου του Απολογισμού με τις Αρχές του Global Compact και τους Παράγοντες και Δείκτες του Global Reporting Initiative (GRI - G3).

- Οι επιπρόσθετοι δείκτες GRI (Additional Indicators) έχουν επισημανθεί με **μπλε** φόντο, ενώ οι κύριοι (Core Indicators) με λευκό.
- Η κάλυψη χαρακτηρίζεται ως Πλήρης (Π), Μερική (Μ), Μη Αναφερόμενη (ΜΑ) ή Μη Εφαρμόσιμη (ΜΕ).

A. Πίνακας Global Compact

Αρχή	Θέμα	Ενότητα	Κάλυψη
Ανθρώπινα Δικαιώματα			
1.	Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	V-3	Π
2.	Εξασφάλιση μη εμπλοκής επιχειρήσεων σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	V-3, II-2	Π
Εργασιακά Πρότυπα			
3.	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	V-4	Π
4.	Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	VI-4, V-3	Π
5.	Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	VI-4, V-3	Π
6.	Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	VI-4, V-3	Π
Περιβάλλον			
7.	Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	III-8	Π
8.	Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	III-1-8	Π
9.	Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών	III-1-8	Π
Διαφθορά			
10.	Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις μορφές	VI-1,2,4 II-2	Π

Β. Πίνακας Αρχών GRI

Παρ/φος GRI	Περίληψη Πτυχής	Ενότητα	Κάλυψη-Λόγος μη αναφοράς
Όραμα, Στρατηγική και Ανάλυση			
1.1	Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού	A,B	Π
1.2	Περιγραφή κύριας επίδρασης, ρίσκων και ευκαιριών	A,B, II-1A	Π
Οργανωτικό Προφίλ			
2.1	Όνομα οργανισμού	I-2	Π
2.2	Κύρια προϊόντα και υπηρεσίες	I-3	Π
2.3	Οργανωτική δομή (θυγατρικές, διευθύνσεις, μονάδες κ.τ.λ.)	I-2B	Π
2.4	Τοποθεσία κεντρικών γραφείων	I-2A	Π
2.5	Χώρες δραστηριότητας (και ιδιαίτερα σημαντικές για θέματα αειφορίας)	I-2A	Π
2.6	Μέτοχοι - Νομική μορφή	I-2A	Π
2.7	Αγορές (γεωγραφικά, αντικείμενου, κατηγορίες πελατών)	I-2A, IV-3A	Π
2.8	Μέγεθος οργανισμού	I-3A, B	Π
2.9	Σημαντικές πρόσφατες αλλαγές (μέγεθος, δομή, ιδιοκτησία)	I-2Γ	Π
2.10	Βραβεία	II-3B	Π
Παράμετροι Απολογισμού			
3.1	Περίοδος Απολογισμού	Γ	Π
3.2	Ημερομηνία προγενέστερου Απολογισμού	Γ	Π
3.3	Κύκλος Απολογισμού	Γ	Π
3.4	Σημείο Επαφής	Γ	Π
3.5	Διαδικασία καθορισμού περιεχομένου	II-1A	Π
3.6	Πεδίο Απολογισμού (χώρες, διευθύνσεις, θυγατρικές, προμηθευτές κ.τ.λ.)	Γ	Π
3.7	Περιορισμοί στο Πεδίο Απολογισμού	Γ	Π
3.8	Αρχές αναφοράς σε παράγοντες που επηρεάζουν συγκρισιμότητα (θυγατρικές, συνεργάτες, outsourcing κτλ.)	Γ	Π
3.9	Τεχνικές μέτρησης και υπολογισμών (υποθέσεις, εκτιμήσεις, μη χρήση GRI)	Γ	Π
3.10	Αποτελεσμα αναθεώρησης αποτελεσμάτων παλαιότερων Απολογισμών (π.χ. συχωνεύσεις, περίοδος)	Γ	Π
3.11	Σημαντικές διαφοροποιήσεις (πεδίο, όρια, μεθοδολογίες μέτρησης)	Γ, I-2Γ	Π
3.12	Πίνακας αναφοράς Standard Disclosures στον Απολογισμό	VII-2	Π
3.13	Πολιτικές και πρακτικές για Διασφάλιση	Γ, VI-7B	Π
Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή			
4.1	Οργανωτική Δομή (επιτροπές ΔΣ, καθορισμός στρατηγικής)	VI-1A, II-2A	Π
4.2	Εκτελεστικός ρόλος Προέδρου ΔΣ	VI-1A, I-2B	Π
4.3	Ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη ΔΣ	VI-1A	Π
4.4	Μηχανισμός επικοινωνίας μετόχων και εργαζομένων με ΔΣ	VI-1A, Γ	Π
4.5	Σύνδεση αμοιβής ΔΣ, Διευθυντών κ.τ.λ (και αποχώρησης) με επίδοση οργανισμού (συμπερ. TBL)	VI-1A	Π
4.6	Διαδικασίες ΔΣ αποφυγής αντικρουόμενων συμφερόντων	VI-1Γ	Π
4.7	Διαδικασία καθορισμού ΔΣ κατεύθυνσης σε θέματα TBL	VI-1A	Π
4.8	Αποστολή, Κώδικες, Αρχές κ.τ.λ. συνδεδεμένα με TBL	II-2A	Π
4.9	Διαδικασία ΔΣ παρακολούθησης θεμάτων TBL	II-2A, VI-1A	Π
4.10	Διαδικασία παρακολούθησης επίδοσης ΔΣ σε θέματα TBL	II-2A, VI-1A	Π
4.11	Δέσμευση και τρόπος εφαρμογής Αρχής της Πρόληψης	III-8A, B III-1A, VI-3A	Π
4.12	Συμμετοχή σε εξωτερικές αρχές, πρωτοβουλίες κ.τ.λ. που ασπάζεται ο οργανισμός	II-3B	Π
4.13	Συμμετοχή (διεθνής, τοπικές) σε ενώσεις (έργα, διοικητικά κ.τ.λ.)	II-3A,B, V-7A	Π
4.14	Κατηγορίες Ενδιαφερομένων Μερών	II-4A	Π
4.15	Τρόπος αναγνώρισης Ενδιαφερομένων Μερών	II-4A, II-1A	Π
4.16	Μέθοδοι διαλόγου (συχνότητα ανά κατηγορία και τρόπο)	II-4A, B	Π
4.17	Κύρια θέματα που τέθηκαν και τρόποι αντίδρασης οργανισμού	II-4A	Π

Γ. Πίνακας Δεικτών GRI

Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη	Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ					
Στόχοι και Επίδοση	IV-3A, IV-0	Π	Στόχοι και Επίδοση	V-0,8	Π
Πολιτικές (δέσμευση)	A, B, IV-0	Π	Πολιτικές	V-0,3A	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	IV-3A	Π	Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
EC1	IV-3A	Π	Εκπαίδ.- Ενημέρωση	II-2A, V-5Γ, V-7A	Π
EC2	III-2, I-1	Π	Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π
EC3	V-3A, B, 6A	M	Επιπλέον Πληροφορίες	V-0,8	Π
EC4	-	MA	LA1	V-1A	Π
EC5	-	MA	LA2	-	MA
EC6	-	MA	LA3	V-6A	Π
EC7	-	MA	LA4	-	MA
EC8	IV-3A	Π	LA5	-	MA
EC9	IV-3A	Π	LA6	II-2A	Π
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ					
Στόχοι και Επίδοση	III-0,9	Π	LA7	V-2A,B	Π
Πολιτικές	III-0, III-1A	Π	LA8	V-2A,B III-8E	Π
Οργανωτική Ευθύνη	II-1A	Π	LA9	V-2A, II-2A	Π
Εκπαίδ.- Ενημέρωση	III-8Γ, VI-5A, V-7A	Π	LA10	V-5Γ	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π	LA11	V-5A,B,Γ	M
Επιπλέον Πληροφορίες	III-0,9	Π	LA12	V-5A	M
EN1	III-3, VII-1	Π	LA13	V-1A	Π
EN2	III-3B	Π	LA14	-	MA
EN3	VII-1, III-2	Π	ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ		
EN4	VII-1, III-2	Π	Στόχοι και Επίδοση	V-0,8	Π
EN5	III-2B,Γ,Δ, VII-1	Π	Πολιτικές	V-0,3A	Π
EN6	III-2Γ, VII-1	M	Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
EN7	III-2B,Γ,Δ	Π	Εκπαίδ.- Ενημέρωση	II-2A, V-5Γ, V-7A	Π
EN8	III-5A	Π	Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π
EN9	III-5A	Π	Επιπλέον Πληροφορίες	V-0,8	Π
EN10	-	MA	HR1	VI-4A, V-O	M
EN11	III-7A	Π	HR2	VI-4A	M
EN12	III-7A	Π	HR3	VI-1B, II-2B	M
EN13	III-7A	M	HR4	V-3B	M
EN14	III-7A	M	HR5	V-4A	Π
EN15	III-7A	M	HR6	V-3A, VI-4A	Π
EN16	III-2A, VII-1	Π	HR7	V-3A, VI-4A	M
EN17	III-2A, VII-1	Π	HR8	II-2A	M
EN18	III-3B, Γ	M	HR9	V-3A	M
EN19	III-4A	M			
EN20	III-5B, 6A	M			
EN21	III-5A	M			
EN22	III-3, VII-1	Π			
EN23	III-5A	M			
EN24	III-3 ΣΤ,Ζ,Η,Θ,Ι	Π			
EN25	III-7A	M			
EN26	III-3ΣΤ	Π			
EN27	III-3ΣΤ	Π			
EN28	VII-1	Π			
EN29	III-6A	Π			
EN30	-	MA			

ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Στόχοι και Επίδοση	IV-7,0	Π
Πολιτικές	IV-0, II-1A	Π
Οργανωτική Ευθύνη	II-2A, I-2B	Π
Εκπαίδ.- Ενημέρωση	II-2B, V-7A	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	IV-0,7	Π
SO1	IV-2A,B,Γ	
	IV-3,4,5,6	Π
SO2	VI-1A,B	
	II-2A	M
SO3	II-2A	M
SO4	VI-A,B	Π
SO5	-	MA
SO6	-	MA
SO7	VI-2A, VII-1	M
SO8	VI-2A, VII-1	Π

ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Στόχοι και Επίδοση	VI-0,8	Π
Πολιτικές	VI-0, ,II-1A	Π
Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
Εκπαίδ.- Ενημέρωση	VI-5A, V-7A, II-2A	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π
Επιπλέον Πληροφορίες	V-0,8	Π
PR1	III-3ΣΤ,	
	II-8A-Δ, III-8	Π
PR2	V-3	M
PR3	VI-2A	Π
PR4	VI-2A	M
PR5	VI-6A,B	Π
PR6	VI-3A	Π
PR7	VI-3A,B	M
PR8	VI-7A	M
PR9	-	MA

3. Γλωσσάριο

ΑμεΑ: Άτομα με Αναπηρία.

Accountability: Μη κερδοσκοπικός οργανισμός με έδρα το Λονδίνο, που προωθεί τις αρχές της εταιρικής λογοδοσίας (accountability), κυρίως μέσω της έκδοσης των αρχών AA1000.

European Foundation for Quality Management (EFQM): Μη κερδοσκοπικός οργανισμός με έδρα τις Βρυξέλλες, που προωθεί την Επιχειρηματική Αριστεία και στο πλαίσιο αυτής και την Κοινωνική Υπευθυνότητα. Το EFQM έχει πάνω από 800 οργανισμούς μέλη σε όλο τον κόσμο, μεταξύ των οποίων επιχειρήσεις, δημόσιους φορείς, πανεπιστήμια κ.τ.λ.

Βιοποικιλότητα: Η ποικιλία των ζωντανών οργανισμών και η έκταση της γενετικής τους σύνθεσης.

Βιώσιμη Ανάπτυξη (Sustainability): Η έννοια που περιγράφει την τρέχουσα οικονομική εξέλιξη που δεν υπονομεύει τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες.

Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO): Ο μεγαλύτερος στον κόσμο φορέας ανάπτυξης διεθνώς ανεγνωρισμένων τεχνικών προτύπων, όπως είναι το ISO 9001.

Δίκτυο Κορμού: Το κύριο τμήμα του δικτύου μιας εταιρείας κινητής τηλεφωνίας, που αποτελείται από τα κέντρα μεταγωγής και εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά ραδιοκυμάτων μεταξύ των Σταθμών Βάσης (βλέπε ενότητα I-3B).

Εταιρεία: Αναφέρεται στην COSMOTE.

ΕΕΤΤ: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

ΕΕ: Ευρωπαϊκή Ένωση.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) ή Εταιρική Υπευθυνότητα: Η εθελοντική δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριλάβουν στις εταιρικές πρακτικές τους οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και ενέργειες, που είναι πάνω και πέρα από τις νομοθετικές απαιτήσεις και σχετίζονται με όλους όσους επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους, δηλαδή τους κοινωνικούς εταίρους.

Παγκόσμια Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του ΟΗΕ: Ψηφίστηκε από τη Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ το 1948 και ορίζει τα ανθρώπινα δικαιώματα και θεμελιώδεις ελευθερίες (www.un.org/overview/rights.html).

Πελάτες: Οι τελικοί χρήστες προϊόντων και υπηρεσιών της COSMOTE.

Στερεά απόβλητα: Παραπροϊόν οικιακής ή βιομηχανικής δραστηριότητας παρασκευής προϊόντων.

Σταθμός Βάσης (Σ/Β): Τεχνικές κατασκευές που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία του Δικτύου Κινητής Τηλεφωνίας, μεταφέροντας τα ραδιοκύματα μεταξύ δύο κινητών (βλέπε ενότητα I-3B).

Χλωροφθοράνθρακες (CFCs): Ομάδα αερίων που επηρεάζουν αρνητικά τη στοιβάδα του όζοντος της ατμόσφαιρας και χρησιμοποιούνται στα συστήματα ψύξης και κατάσβεσης.

4. Έντυπο Αξιολόγησης



Σας προσκαλούμε να συμβάλετε στη βελτίωση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE, συμπληρώνοντας το παρακάτω ερωτηματολόγιο, που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας, στη διεύθυνση www.cosmote.gr





ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Λεωφ. Κηφισίας 44 ■ 151 25 Μαρούσι ■ email: csr@cosmote.gr ■ www.cosmote.gr

Το έντυπο έχει τυπωθεί σε χαρτί, πιστοποιημένο με Eco Label  αποτελούμενο κατά 40% από ανακυκλωμένο χαρτί και 55% από FSC  Πιστοποιημένη αειφορική ξυλεία.