

ΕΤΗΣΙΟΣ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2008



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

Το να είσαι «ξεχωριστός» δεν είναι αυτοσκοπός. Για μια εταιρεία όπως ο ΟΤΕ είναι αποτέλεσμα της στρατηγικής, των επιλογών και των δράσεων που ακολουθεί, των σχέσεων που αναπτύσσει, της υπευθυνότητας που επιδεικνύει. Και τη φετινή χρονιά, ο απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας “ξεχωρίζει” για το ουσιαστικό περιεχόμενό του... γιατί καταγράφει με απλά στοιχεία αλλά και φωτογραφικά στιγμιότυπα πως στον ΟΤΕ γίνεται καθημερινά πράξη η πελατοκεντρική φιλοσοφία και η “Σχέση Ευθύνης” που αναπτύσσει με την αγορά, την κοινωνία, το περιβάλλον, τους εργαζόμενους.

Ο ετήσιος «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008», αποτελεί την τέταρτη καταγραφή και επισκόπηση των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων του ΟΤΕ. Με συνέπεια και υπευθυνότητα ο ΟΤΕ, τα τελευταία χρόνια, κινείται στην κατεύθυνση της ενσωμάτωσης των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην επιχειρηματική στρατηγική της εταιρείας. Μέσω της τετραετούς εφαρμογής του προγράμματος «Σχέση Ευθύνης», ο ΟΤΕ έχει δεσμευτεί, όχι μόνο για την προσφορά σύγχρονων και ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά και για την ικανοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Στον Απολογισμό αποτυπώνεται το σύνολο των δράσεων του έτους 2008. Οι βασικές ενότητες του, εκτός από την αρχική παρουσίαση του Ομίλου ΟΤΕ, επικεντρώνονται στις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ για την Αγορά, τους Εργαζόμενους, το Περιβάλλον και την Κοινωνία, στην Ελλάδα. Ο Απολογισμός περιλαμβάνει επιπλέον, σε ξεχωριστή ενότητα, πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχουν αναπτύξει οι θυγατρικές εταιρίες του ΟΤΕ στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η επιλογή των θεμάτων πραγματοποιείται με γνώμονα τις κατευθυντήριες γραμμές G3 της Διεθνούς Πρωτοβουλίας για την Έκδοση Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών Απολογισμών (Global Reporting Initiative –GRI). Συνεχίζοντας τη συστηματική προσπάθεια εναρμόνισης με τα διεθνή πρότυπα, η οποία ξεκίνησε το 2006, ο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008», εμπλουτίζεται με νέα ποσοτικά στοιχεία, αναδεικνύοντας τη συνέχεια και εξέλιξη των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ΟΤΕ.

Για τις απόψεις και τα σχόλιά σας, σχετικά με τον «Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας», μπορείτε να επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση: www.ote.gr ή να επικοινωνήσετε με τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας ΟΤΕ – Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, τηλ: +302106118681, +302106118057, fax: +302106115873, e-mail: CorporateResponsibility@ote.gr

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

Report Application Levels



ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ



Από την ίδρυσή του ο ΟΤΕ έδειξε μεγάλη ευαισθησία και ανέπτυξε δράση στον τομέα που ονομάζουμε σήμερα Εταιρική Υπευθυνότητα. Η πανελλήνια παρουσία του και η παροχή καθολικής υπηρεσίας τον έφεραν πάντα σε στενή επαφή με τα προβλήματα της χώρας και των ανθρώπων της. Είχε επίγνωση των αναγκών από πρώτο χέρι και βοηθούσε και βοηθά όσο του επιτρέπουν οι δυνάμεις του, όπου μπορεί. Κάνει το ίδιο και στις άλλες χώρες που έχει παρουσία. Εκτός από τις προγραμματισμένες ενέργειες, ο ΟΤΕ σαν εταιρεία αλλά και ο κάθε εργαζόμενος είναι πάντα παρόντες όταν συμβαίνουν γεγονότα που χρειάζονται έκτακτη αντιμετώπιση.

Η διαφορά με το παρελθόν είναι ότι όπως αλλάζει η κοινωνία μεταβάλλονται και οι προτεραιότητες. Σήμερα η συμβολή του ΟΤΕ στον τομέα αυτό είναι πιο συστηματική και κατευθύνεται όλο και περισσότερο σε στόχους όπως το περιβάλλον και η εκπαίδευση. Για τον όμιλό μας, με 20 εταιρείες σε πέντε χώρες, η επίδειξη εταιρικής υπευθυνότητας γίνεται τώρα προγραμματισμένα και μεθοδικά, όπως θα διαβάσετε στις σελίδες που ακολουθούν.

Παναγής Βουρλούμης
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου
& Διευθύνων Σύμβουλος

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΟΤΕ ΚΑΙ ΟΜΙΛΟΣ			
α. ΟΤΕ	11	4.ε. Ειδικές προσλήψεις	68
β. Όμιλος ΟΤΕ	12	4.στ. Εκπαιδευτικά προγράμματα	69
γ. Όραμα-Αποστολή		4.ζ. Ώρες εκπαίδευσης	69
-Επιχειρηματική στρατηγική	13	4.η. Ψυχαγωγία Προσωπικού	70
δ. Εταιρική Διακυβέρνηση	14-15		
ΠΙΝΑΚΕΣ		5. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ	
1.α. Βασικά μεγέθη ΟΤΕ ΑΕ	11	ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	83
		α. Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	84
2. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ		β. Περιβαλλοντικές επιπτώσεις σε επιλεγμένα κτίρια της Αττικής	85
α. Σχέση Ευθύνης	25-26	γ. Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής	86-87
β. Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	27	δ. Προστασία φυσικών πόρων	88-89
γ. Στόχοι-Αποτελέσματα- Δεσμεύσεις	28 -30	ε. Υποστήριξη περιβαλλοντικών δράσεων	90
δ. Ενδιαφερόμενα Μέρη	31-34	ΠΙΝΑΚΕΣ	
ΠΙΝΑΚΕΣ		5.α. Ετήσια κατανάλωση καυσίμων και ηλεκτρισμού σε εγκαταστάσεις και κτίρια	84
2.α. Δαπάνες για δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας	26	5.β. Ετήσια κατανάλωση καυσίμων για την κίνηση οχημάτων	84
2.β. Συμμετοχές	27	5.γ. Αέριες εκπομπές	84
2.γ. Διακρίσεις	27	5.δ. Κατανάλωση ηλεκτρισμού στην Αττική	85
3. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	43	5.ε. Κατανάλωση ηλεκτρισμού, πετρελαίου θέρμανσης και νερού στο Διοικητικό Μέγαρο	85
α. Νέες τεχνολογίες & Ευριζωνικότητα	44-47	5.στ. Κατανάλωση ενέργειας	85
β. Εξυπηρέτηση πελατών	48-51	5.ζ. Εξοικονόμηση ενέργειας	86
γ. Νέες διαδικασίες προμηθειών	52	5.η. Ποσότητες υλικών που ανακυκλώνονται	88
δ. Ρυθμιστικά θέματα	53		
ε. Εθνικές & Διεθνείς Συνεργασίες -Συμμετοχές	54-55	6. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	101
ΠΙΝΑΚΕΣ		α. Υποστήριξη παιδιών, ευπαθών κοινωνικά ομάδων	102-103
3.α. Πληρωμές για ΟΤΕ και θυγατρικές	43	β. Εταιρικός εθελοντισμός	104
3.β. Δικτυακές και ευριζωνικές υποδομές	44	γ. Μουσείο Τηλεπικοινωνιών	105
3.γ. Σημεία παρουσίας (PoPs) δικτύου ADSL	45	δ. Τοπική κοινωνία & Πολιτιστική κληρονομιά	106
3.δ. Στοιχεία συνεγκατάστασης Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων	46	ε. Δράσεις και πρωτοβουλίες στην περιφέρεια	107
3.ε. Προϊόντα-υπηρεσίες για ειδικές ομάδες	50	ΠΙΝΑΚΕΣ	
3.στ. Παροχή εκπτώσεων σε ΑμεΑ	50	6.α. Υποστήριξη των νέων	103
		6.β. Στατιστικά στοιχεία αιμοδοσίας	104
4. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	65	7. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ	
α. Υγεία & ασφάλεια	66-67	α. COSMOTE	115-117
β. Ισότητα ευκαιριών- Προσλήψεις	68	β. ΟΤΕplus	118
γ. Εκπαιδευτικά προγράμματα	69	ε. ΟΤΕAcademy	119
δ. Εσωτερική επικοινωνία	70	στ. ROMTELECOM	120
ΠΙΝΑΚΕΣ		8. ΠΙΝΑΚΕΣ	
4.α. Κατανομή εργαζομένων ανά στάθμη εκπαίδευσης	65	α. GLOBAL COMPACT	129-130
4.β. Στοιχεία εργαζομένων ΟΤΕ	65	β. GRI INDEX	131-139
4.γ. Ποσοστά ατυχημάτων εργαζομένων	66		
4.δ. Κατανομή θέσεων ευθύνης εργαζομένων	68		

ΟΤΕ ΚΑΙ ΟΜΙΛΟΣ

OTE

Σχετικά με τον ΟΤΕ

Η εταιρεία με την επωνυμία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ» («ΟΤΕ ΑΕ» ή «ΟΤΕ») ιδρύθηκε με το Ν.Δ. 1049/1949 (Φ.Ε.Κ. υπ. αρ. 195/1949 τεύχος Α), ως Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου. Λειτουργεί από την ίδρυσή της με τη μορφή ανώνυμης εταιρείας και διέπεται από τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920. Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στο Δήμο Αμαρουσίου. Ο ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην ελληνική αγορά, η οποία παρέχει ευρυζωνικές υπηρεσίες και σταθερή τηλεφωνία σε ελληνικές και ξένες επιχειρήσεις, καταναλωτές και κρατικούς φορείς. Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει επίσης, υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, ψηφιακές επικοινωνίες, επικοινωνίες δεδομένων υψηλών ταχυτήτων και υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών.

Πίνακας 1.α

Βασικά μεγέθη του ΟΤΕ ΑΕ 12μηνου 2008 (31.12.2008):

Αριθμός εργαζομένων (τακτικό προσωπικό)	12.056 εργ/μενοι
Κύκλος εργασιών Ομίλου	6.407,3 εκατ. €
Κύκλος εργασιών ΟΤΕ ΑΕ	2.589,7 εκατ. €
Συνολική κεφαλαιοποίηση	5,8 δις €
Τιμή μετοχής (31.12.2008)	11,90 €

Αναλυτικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα των Επενδυτικών Σχέσεων του ΟΤΕ:
http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEMainPage/OTE_ANNUAL_FINANCIAL_REPORT_31122008_ENGLISH.pdf

Ιδιοκτησιακό καθεστώς ΟΤΕ / Μετοχική σύνθεση

Η μετοχική δομή του ΟΤΕ (31-3-2009), μετά τη σύμβαση πώλησης μετοχών και τη συμφωνία μετόχων μεταξύ του ελληνικού Δημοσίου και της Deutsche Telekom AG (σχετ. Νόμος 3676/2008, δημοσίευση στο Φ.Ε.Κ. υπ. αριθμ. 139/2008, τεύχος Α), η οποία κυρώθηκε από το Ελληνικό Κοινοβούλιο (18-06-2008), διαμορφώνεται ως εξής:

• Ελληνικό Δημόσιο:	25,0%
• Deutsche Telekom:	25,0%
• Έλληνες θεσμικοί επενδυτές:	9,8%
• Διεθνείς θεσμικοί επενδυτές:	32,3%
• Λοιποί:	7,9%

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

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

Ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολεί περισσότερα από 33.000 άτομα, τα οποία διαθέτουν υψηλή τεχνογνωσία και πολύτιμη εμπειρία. Πέραν της μητρικής εταιρίας, ο Όμιλος περιλαμβάνει θυγατρικές εταιρείες, στις οποίες ασκεί έλεγχο με άμεσο ή έμμεσο τρόπο. Αναλυτικές πληροφορίες για τις συμμετοχές του ΟΤΕ καθώς και για τα οικονομικά στοιχεία του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα των Επενδυτικών Σχέσεων του ΟΤΕ:
<http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage>

Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις του Ομίλου ΟΤΕ το 2008

Deutsche Telekom

Κατάθεση στη Βουλή (29/5/2008) της σύμβασης για τον ΟΤΕ, μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και της Deutsche Telekom.

COSMOTE

Ολοκλήρωση της εξαγοράς των μετοχών της COSMOTE από τον ΟΤΕ (απόφαση 7/466/7.3.2008 του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, άρθρο 27 του ν. 3461/2006)

OTENET

Έγκριση της συγχώνευσης του ΟΤΕ με την OTENET A.E., με απορρόφηση της δεύτερης από την πρώτη, σύμφωνα με τις σχετικές αποφάσεις των Διοικητικών Συμβουλίων των δύο εταιρειών και την κείμενη νομοθεσία. (υπ. αριθ. Κ2-7695/23-6-2008 απόφαση του Υφυπουργού Ανάπτυξης)

ΛΟΦΟΣ ΠΑΛΛΗΝΗ

Πώληση της συνολικής συμμετοχής του ΟΤΕ στην εταιρεία ΛΟΦΟΣ ΠΑΛΛΗΝΗ, ύψους 33%, στην εταιρεία REDS.

ΟΡΑΜΑ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών οι συνεχείς και πολυεπίπεδες μεταβολές που αφορούν συγχρόνως στη φύση των ανταγωνιστών, τις απαιτήσεις των πελατών, τη δομή των ίδιων των επιχειρήσεων και τις τεχνολογικές εξελίξεις έχουν σαν επακόλουθο τη δημιουργία κλίματος αβεβαιότητας αλλά και την παροχή ευκαιριών ανάπτυξης.

Στη διεθνή αγορά, σημαντικές είναι οι μεταβολές τόσο των υπηρεσιών που παρέχονται, λόγω της ενσωμάτωσης υπηρεσιών περιεχομένου (τηλεόρασης, μουσικής, κλπ), όσο και των τεχνολογιών μέσω των οποίων παρέχονται οι νέες υπηρεσίες. Στη χώρα μας, με δεδομένη την αυξανόμενη ένταση του ανταγωνισμού, αλλά και τους περιορισμούς που τίθενται από το ρυθμιστικό και νομικό πλαίσιο, οι στόχοι του ΟΤΕ επικεντρώνονται στην αειφόρο ανάπτυξη και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας, μέσω της παροχής ποιοτικών προϊόντων, υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, με ταυτόχρονη αξιοποίηση των συνεργιών εντός του Ομίλου ΟΤΕ.

Όραμα

Η προσφορά ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλού επιπέδου έτσι ώστε να αποτελεί ο ΟΤΕ την πρώτη επιλογή των πελατών στην Ελλάδα και τη Ν.Α. Ευρώπη.

Αποστολή

- Η εξασφάλιση της κερδοφόρου και βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ στη σύγχρονη ανταγωνιστική αγορά
- Η ανταπόκριση στις προσδοκίες των πελατών με υπηρεσίες υψηλής ποιότητας που βασίζονται σε καινοτόμες τεχνολογίες
- Η μεγιστοποίηση της αξίας του ανθρώπινου δυναμικού με περαιτέρω ανάπτυξη των δυνατοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, σε όλα τα επίπεδα και στόχο τη βελτιστοποίηση της δομής και λειτουργικότητας της εταιρείας
- Η προστιθέμενη αξία στις αγορές δραστηριοποίησης χάρη στην υιοθέτηση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας

Επιχειρηματική στρατηγική

Λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες που αναμένεται να επικρατήσουν στο άμεσο μέλλον στο τηλεπικοινωνιακό περιβάλλον, οι βασικές στρατηγικές επιδιώξεις της εταιρείας διαμορφώνονται ως εξής:

- Επέκταση της διείσδυσης ευρυζωνικότητας στην εγχώρια αγορά και διατήρηση της ηγετικής θέσης του ΟΤΕ με μέγιστη αξιοποίηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων της εταιρείας, μέσω της παροχής καινοτόμων προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής
- Αξιοποίηση της σύγκλισης των τεχνολογιών με τη δημιουργία εμπορικών προτάσεων και εξέλιξη του πελατοκεντρικού μετασχηματισμού με την υιοθέτηση νέων συστημάτων και διαδικασιών
- Επέκταση και αναβάθμιση του δικτύου του ΟΤΕ με στόχο το σταδιακό μετασχηματισμό σε δίκτυο νέας γενιάς
- Εδραίωση της δικιακής μεταχείρισης του ΟΤΕ στη διαμόρφωση και εποπτεία του ρυθμιστικού πλαισίου
- Διαμόρφωση ανταγωνιστικού εργασιακού περιβάλλοντος
- Ενσωμάτωση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της εταιρείας

Το όραμα, η αποστολή, η επιχειρηματική στρατηγική, καθώς και οι σχέσεις του ΟΤΕ με τα ενδιαφερόμενα μέρη, διέπονται από επιχειρηματικές και ηθικές αξίες που περιγράφονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της εταιρείας. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα:
http://www.ote.gr/investor/Uploads/Code_June_July2006pdf

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Όργανα Διοίκησης

Όργανα Διοίκησης του ΟΤΕ είναι το Διοικητικό Συμβούλιο (ανώτατο διοικητικό όργανο) και ο Διευθύνων Σύμβουλος (ανώτατο εκτελεστικό όργανο), ενώ η Γενική Συνέλευση των μετόχων της εταιρείας είναι το ανώτατο όργανο, το οποίο δύναται να αποφασίζει για κάθε υπόθεση που αφορά την εταιρεία, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στο Καταστατικό της. Αναλυτικές πληροφορίες για την Εταιρική Διακυβέρνηση του ΟΤΕ όπου συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, στοιχεία που αφορούν στη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου, των αποζημιώσεων και της αξιολόγησης της απόδοσης των μελών του, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage>

Επιτροπή Ελέγχου (Ε.Ε.)

Ο ΟΤΕ έχει συστήσει από το έτος 1999 Επιτροπή Ελέγχου (Ε.Ε.), ως μόνιμη και διαρκή Επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, στο πλαίσιο των επιταγών της νομοθεσίας των Η.Π.Α. και των σχετικών κανονιστικών αποφάσεων (Sarbanes – Oxley Act και συναφείς Κανονισμοί) για τις εταιρείες των οποίων οι μετοχές βρίσκονται σε διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο Αξιών της Νέας Υόρκης (NYSE) καθώς και της Ελληνικής νομοθεσίας για την εταιρική διακυβέρνηση. Πρωταρχικός σκοπός της Ε.Ε. είναι η παροχή κάθε βοήθειας προς το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, κατά την ενδεδειγμένη των εποπτικών αρμοδιοτήτων του και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του έναντι των μετόχων, της επενδυτικής κοινότητας και τρίτων, ιδιαίτερως όσον αφορά στη διαδικασία υποβολής οικονομικών αναφορών και στην επάρκεια και τη λειτουργία των διαδικασιών και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα των Επενδυτικών Σχέσεων του ΟΤΕ: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/epitropesds>.

Σύστημα Διαχείρισης Συμμόρφωσης

Με στόχο τη διασφάλιση της καλής επιχειρηματικής του λειτουργίας και την πλήρη εναρμόνιση του με το νομικό πλαίσιο και τους εσωτερικούς κανονισμούς, ο ΟΤΕ έχει σχεδιάσει και εφαρμόζει, σε ομιλικό επίπεδο, ένα «Σύστημα Διαχείρισης Συμμόρφωσης» (Compliance Management System), ο ρόλος του οποίου συνίσταται:

- Στην παρακολούθηση της εφαρμογής των «διαδικασιών συμμόρφωσης», στον Όμιλο
- Στη διαμόρφωση σχετικών πολιτικών, όπως:
 - πολιτική εξακρίβωσης οικονομικής απάτης (fraud policy)
 - πολιτική διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών (whistleblowing policy)
 - πολιτική περί δωρεών και χορηγιών (donation and sponsorships policy)
 - Κώδικας Δεοντολογίας για την προστασία της προσωπικότητας του ατόμου κατά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του, εντός του Ομίλου ΟΤΕ (κλπ)

Διαδικασίες ελέγχου

Ο ΟΤΕ αναπτύσσει ένα επαρκές σύστημα εσωτερικών σημείων ελέγχου προκειμένου να διασφαλίσει την αξιοπιστία της εταιρείας και την πρόληψη της απάτης ή των έγκαιρο εντοπισμό σχετικών περιπτώσεων.

Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται η θέσπιση και εφαρμογή του «Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς», η εύρυθμη λειτουργία της Επιτροπής Ελέγχου και της εποπτευόμενης από αυτή Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και η λειτουργία οργάνων που μπορούν δράσουν προληπτικά (π.χ. Συμβούλια Προμηθειών) ή κατασταλτικά (π.χ. Πειθαρχικό Συμβούλιο) επί θεμάτων απάτης.

Το 1996 συστάθηκε η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου η οποία συνιστά για την εταιρεία απαρέγκλιτη θεσμική επιταγή, απορρέουσα από την ισχύουσα χρηματιστηριακή νομοθεσία και το δίκαιο περί κεφαλαιαγοράς. Στον ΟΤΕ εφαρμόζεται, εξάλλου, «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας», στο κείμενο του οποίου περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, θέματα σχετικά με τα όργανα διοίκησης της εταιρείας και τις αρμοδιότητές τους, με τη δομή και το έργο των υπηρεσιακών λειτουργιών, θέματα εσωτερικού ελέγχου και υποχρεώσεων της εταιρείας ως εισηγμένης σε χρηματιστηριακή αγορά. Παράλληλα, έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν δικλίδες ασφαλείας για την πρόβλεψη στα πληροφοριακά συστήματα του ΟΤΕ.

Επιπλέον, στον ΟΤΕ διενεργείται εξωτερικός έλεγχος από ορκωτούς ελεγκτές. Για το σκοπό αυτό, κάθε χρόνο, εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων μία εταιρεία ή κοινοπραξία ελεγκτών, η οποία παρακολουθεί τη λογιστική και διαχειριστική κατάσταση της εταιρείας κατά τη διάρκεια της χρήσης.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις διαδικασίες ελέγχου είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα:

<http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/diafaneiapirofotisi>

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών

Σε πλήρη εναρμόνιση με τις νομοθετικές επιταγές των ΗΠΑ (καθώς οι μετοχές του ΟΤΕ είναι εισηγμένες προς διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης), έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται πολιτική διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών (whistle blowing policy), για την αξιολόγηση και διερεύνηση αναφορών εργαζομένων και λοιπών τρίτων προσώπων, οι οποίες έχουν ως περιεχόμενο παράπονα, καταγγελίες ή ανησυχίες σχετικά με «λογιστικά» και «νομικά» θέματα καθώς και «πράξεις αντιποίνων».

Αρμόδια για την παραλαβή, αρχειοθέτηση, αξιολόγηση και διερεύνηση των παραπόνων αναφορών και καταγγελιών είναι η Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ. Οι σχετικές αναφορές υποβάλλονται εγγράφως, σε ταχυδρομική διεύθυνση που καθορίζει η Επιτροπή Ελέγχου και η οποία κατακωφεύεται στον ιστότοπο της εταιρείας.

Οι καταγγελίες και τα παράπονα μπορούν να υποβάλλονται και ανώνυμα και η αντιμετώπισή τους είναι εμπιστευτική.

Η Επιτροπή Ελέγχου δεν προβαίνει σε καμία ενέργεια και δεν επιτρέπει καμία ενέργεια, που να αποσκοπεί στην αποκάλυψη της ταυτότητας του καταγγέλλοντος, τόσο στη Διοίκηση όσο και σε κάθε άλλο υπηρεσιακό όργανο. Σε περίπτωση που μία τέτοια αποκάλυψη επιβληθεί, κατά τα ανωτέρω, η Επιτροπή Ελέγχου λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα, ώστε η ταυτότητα του καταγγέλλοντος να γνωστοποιηθεί σε όσο το δυνατόν λιγότερα πρόσωπα και μεριμνά για την προστασία του από πιθανές πράξεις αντιποίνων.

Η εν λόγω διαδικασία, η οποία έχει καθιερωθεί από το 2006, είναι δημοσιευμένη τόσο στο ενδοδίκτυο της εταιρείας (u-link) όσο και στην ιστοσελίδα της στο διαδίκτυο (www.ote.gr). Η Διοίκηση του ΟΤΕ ενημερώνει το προσωπικό, με σχετική εγκύκλιο, για τα πειθαρχικά αδικήματα στα οποία υπέπεσαν εργαζόμενοι, καθώς και για τις ποινές που επιβλήθηκαν, κατά περίπτωση, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων προσωρινής ή μόνιμης απόλυσης. Τα πειθαρχικά παραπτώματα και οι αντίστοιχες ποινές που επισύρουν, περιγράφονται αναλυτικά στον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ), ο οποίος έχει γνωστοποιηθεί σε όλους τους εργαζόμενους ενώ έχει αναρτηθεί και στο ενδοδίκτυο. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ:

http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/TheCompany/katapolemshsh_diafhoras

Ξεχωριστές εταιρείες.
Διαφορετικές χώρες.

Ένας στόχος... ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για όλους.

Τηλεφωνικό κέντρο ΟΤΕ – ADSL Helpdesk 1242



Κατανεμητές του ΟΤΕ, Τηλεπικοινωνιακή Περιφέρεια Αττικής,



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

56η ετήσια τακτική Γενική Συνέλευση, Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ.



«Μέσω της συμμετοχής μου στην ομάδα του ΟΤΕ για την Εταιρική Υπευθυνότητα, έχω πλήρη συνείδηση ότι οι πολιτικές που λειτουργούν προς όφελος όλων όσοι συμμετέχουν σε μία επιχείρηση - εργαζόμενοι, πελάτες, προμηθευτές, κοινωνία και περιβάλλον - την κάνουν περισσότερο ανταγωνιστική. Στα επόμενα χρόνια, είναι αναμενόμενο ότι η τάση αυτή θα λάβει ακόμη μεγαλύτερες διαστάσεις.»

Νάντια Τράτα
Γεν. Δ/νση Ρυθμιστικών Θεμάτων

ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ...

Οι αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας (Ε.Υ.) συνιστούν στρατηγική επιλογή για την εταιρεία. Μέσω του προγράμματος «Σχέση ευθύνης», εδραιώνεται καθημερινά η παρουσία του ΟΤΕ, ως «υπεύθυνου πολίτη», ενώ εμπλουτίζει και αναπροσαρμόζει τις πρακτικές του, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και τις εντάσεις στον επιχειρηματικό σχεδιασμό και την απόδοση της εταιρείας.

Και για το έτος 2008, οι προτεραιότητες του ΟΤΕ για την Εταιρική Υπευθυνότητα εστιάστηκαν στους παρακάτω άξονες:

- **την αγορά**, όπου το ενδιαφέρον επικεντρώθηκε στην επέκταση της διεύθυνσης της ευρυζωνικότητας, την αξιοποίηση της σύγκλισης των τεχνολογιών και της αναβάθμισης των υποδομών της εταιρείας. Συγχρόνως, δόθηκε έμφαση στην ανάπτυξη και παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένων με «υπευθυνότητα», προς όφελος των καταναλωτών, των επιχειρήσεων αλλά και της ευρύτερης οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης
- **τους εργαζόμενους**, με στόχο τη διαρκή υποστήριξη της εξέλιξης και καταξίωσής τους, με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα
- **το περιβάλλον**, με την επέκταση και συστηματοποίηση των προσπαθειών για την καταγραφή «του οικολογικού αποτυπώματος» και τη διεύρυνση της εφαρμογής πολιτικών φιλικών προς το περιβάλλον
- **την κοινωνία**, μέσα από την ανάπτυξη και εξέλιξη σχέσεων συνεργασίας και υποστήριξης

Πιστοποιήσεις

Global Reporting Initiative (GRI)

Ο ΟΤΕ αποτελεί μια από τις πρώτες ελληνικές εταιρείες που εφαρμόζει με επιτυχία τις αρχές «G3» για την καταγραφή των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI) και έχει ήδη ενταχθεί **στο επίπεδο Β του GRI**.

Διεθνείς χρηματιστηριακοί δείκτες FTSE4Good

Το 2008, ο ΟΤΕ συμπεριελήφθη, για πρώτη φορά, στους διεθνείς χρηματιστηριακούς δείκτες FTSE4Good (του διεθνούς οργανισμού διαχείρισης χρηματιστηριακών δεικτών FTSE), αποτελώντας **τη μοναδική ελληνική εταιρεία που προστέθηκε στην β' εξαμηνιαία έκθεση**.

Για την ένταξη του ΟΤΕ στους δείκτες **FTSE4Good**, η Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας του ΟΤΕ, κα Ντέπη Τζιμέα, δήλωσε σχετικά: «Ο ΟΤΕ, με σημαντική συνεισφορά στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην Ελλάδα και τη Ν.Α Ευρώπη, δίνει ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα διαφάνειας προς την επενδυτική κοινότητα και το ευρύ κοινό, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές. Απόδειξη των συστηματικών προσπαθειών μας, καθώς και της δέσμευσης της Διοίκησης για την εφαρμογή των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας, οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρησιακής στρατηγικής μας, είναι η φετινή ένταξη του ΟΤΕ στους δείκτες FTSE4Good».

Corporate Responsibility Index (CRI)

Ο ΟΤΕ συμμετείχε, για πρώτη φορά το 2008, στη διαδικασία αξιολόγησης Corporate Responsibility Index (CRI), σε συνεργασία με το BITC (Business in the Community), και έλαβε τη διάκριση «silver», μεταξύ ενός σημαντικού αριθμού αξιολογών ελληνικών εταιριών και πολυεθνικών επιχειρήσεων. Το Corporate Responsibility Index (CRI), συνιστά ένα κορυφαίο εργαλείο αξιολόγησης και σημείο αναφοράς στην Ευρώπη για τη συγκριτική αναγνώριση των επιδόσεων των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, με βάση διεθνή κριτήρια.

ΟΜΑΔΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Πίνακας 2 α

ΔΑΠΑΝΕΣ ΟΤΕ ΓΙΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Χορηγίες - Δωρεές	1.190.350,00 €
Χριστουγεννιάτικη προσφορά	250.000,00 €
Τηλεμαραθώνιοι	154.736,00 €
Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ	200.000,00 €
Παραθεριστικά Κέντρα εργαζομένων	2.300.000,00 €
Χαρωδία (Αθήνα – Θεσσαλονίκη)	250.000,00 €
ΣΥΝΟΛΟ	4.345.086,00 €

Εταιρική Υπευθυνότητα και Διοίκηση ΟΤΕ

Η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας λειτουργεί υποστηρικτικά προς τους επιχειρηματικούς στόχους και έχει ενσωματωθεί στο τριετές επιχειρησιακό σχέδιο της εταιρείας. Υπεύθυνος για την παρακολούθηση της εφαρμογής του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας και της αξιολόγησης της απόδοσης, είναι ο Πρόεδρος ΔΣ και Διευθύνων Σύμβουλος του ΟΤΕ.

Η ενημέρωση της Διοίκησης του ΟΤΕ για τις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει η εταιρεία πραγματοποιείται μέσω:

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

Η ενδοεταιρική Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία δημιουργήθηκε το 2006 με πρωτοβουλία της Διοίκησης, προκώρπησε, με την καθοδήγηση και το συντονισμό της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας, στη σύλληψη και οργάνωση του υλικού για τη σύνταξη του ετήσιου «Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008».

Το 2008, η σύνθεση της ενδοεταιρικής Ομάδας, η οποία αποτελείται από εκπροσώπους όλων των Γενικών Διευθύνσεων, διευρύνθηκε με τη συμμετοχή εκπροσώπων και από την Περιφέρεια, ενώ δρομιολογήθηκε η ένταξη του έργου της στην οργανωτική δομή της εταιρείας. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε team building με οικολογικό προσανατολισμό και τίτλο «Ομάδα Δράσης σε Πράσινη Αποστολή», με στόχο την ενδυνάμωση των σχέσεων μεταξύ των μελών της Ομάδας και την ενίσχυση του ρόλου τους ως φορέων διάδοσης και ανάπτυξης των βασικών αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ΟΤΕ.

Συμμετοχές

Προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεχής και πολύπλευρη πληροφόρηση γύρω από τις εξελίξεις που αφορούν σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ο ΟΤΕ, το 2008, συμμετείχε, ως μέλος, σε εθνικούς και διεθνείς φορείς.

Πίνακας 2 β

Φορέας	Ιδιότητα
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	Μέλος Συμμετοχές: <ul style="list-style-type: none"> • Έκθεση «Καλών Πρακτικών», με δυο δράσεις • Έκδοση του «Οδηγού Καλών Πρακτικών»
Global Reporting Initiative	Μέλος
Global Compact	Μέλος
ETNO (Sustainability Working Group)	Μέλος
Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	Μέλος

Διακρίσεις

Το 2008 ο ΟΤΕ απέσπασε διακρίσεις για τις δράσεις και πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει, οι οποίες, ενδεικτικά, αναφέρονται παρακάτω:

Πίνακας 2 γ

Φορέας	Διάκριση
«CR Index 2008»	Διάκριση στο επίπεδο «Silver» του CR Index
Βραβεία «Χρήμα 2008 Γεώργιος Ουζούνης»	2η θέση στην κατηγορία «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη 2008» ανάμεσα σε 15 εταιρείες
«CEO & CSR 2008»	2η θέση στην κατηγορία «Καλύτερο Web site ΕΚΕ», για την ενότητα «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» της ιστοσελίδας του ΟΤΕ (www.ote.gr)
«Βαρόμετρο Αναγνωρισιμότητας & Κοινωνικής Συμπεριφοράς (ASBI) 2008» (MEDA Communications)	4η θέση, για το κοινωνικό έργο του ΟΤΕ συνολικά
«Κατάταξη Εταιρικής Υπευθυνότητας & Λογοδοσίας (Accountability Rating Greece 2008)	9η θέση, μεταξύ των 75 μεγαλύτερων ελληνικών εταιρειών

Αναλυτικές πληροφορίες για τον τρόπο προσέγγισης της Εταιρικής Υπευθυνότητας από τον ΟΤΕ, καθώς και οι «Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας» προηγούμενων ετών, υπάρχουν στην ιστοσελίδα www.ote.gr, στην ενότητα Εταιρική Υπευθυνότητα.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ (www.ote.gr)

Οι δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας παρουσιάζονται στο διαδίκτυο, σε εξειδικευμένη ενότητα, στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ: www.ote.gr, εξασφαλίζοντας στον επισκέπτη μια ολοκληρωμένη πληροφόρηση τόσο για τη στρατηγική όσο και για τις επιμέρους δράσεις που αναπτύσσει η εταιρεία, μέσω του προγράμματος «Σχέση Ευθύνης», για την Αγορά, τους Εργαζόμενους, το Περιβάλλον και την Κοινωνία. Το 2008, ο ΟΤΕ, για δεύτερη χρονιά, σχεδίασε και υλοποίησε ένα διαδραστικό, ηλεκτρονικό παιχνίδι για την Εταιρική Υπευθυνότητα με τίτλο «Παίζουμε με e-υπευθυνότητα» και στόχο την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού σε σχετικά θέματα.

Το παιχνίδι, το οποίο φιλοξενήθηκε στην εταιρική ιστοσελίδα του ΟΤΕ για 3 μήνες, συγκέντρωσε 25.128 επισκέψεις και 3.419 συμμετοχές.

ΣΤΟΧΟΙ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ

	Στόχοι 2007	Αποτελέσματα 2008	Δεσμεύσεις 2009
Αγορά	Συνέχιση των προσπαθειών για τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος	Ανάπτυξη και εξάπλωση των υποδομών - αύξηση των διαθέσιμων ταχυτήτων πρόσβασης στο διαδίκτυο	Ενίσχυση των προσπαθειών για τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος, στην περιφέρεια, με στοχευμένες ενέργειες (π.χ. επέκταση της διαδικασίας επαναδιάθεσης Η/Υ και στην περιφέρεια)
	Ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών για ειδικές ομάδες με κριτήριο την Εταιρική Υπευθυνότητα	Παροχή βελτιωμένων προϊόντων και υπηρεσιών για ειδικές ομάδες (μείωση τιμολογίων, κλπ)	Επέκταση των σχετικών δράσεων και πρωτοβουλιών. Έναρξη 24ωρης λειτουργίας του «1242», του εξειδικευμένου help desk για ADSL, παρέχοντας τεχνική βοήθεια σε θέματα σύνδεσης εξοπλισμού
	Συνεργασία με Εθνικούς και Διεθνείς φορείς για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο και υιοθέτηση σχετικών δράσεων	Περαιτέρω δραστηριοποίηση του ΟΤΕ μέσω της συμμετοχής του (με ποσοστό 23%) στον Ελληνικό ρυθμιστικό Φορέα για το περιεχόμενο του Internet (Safenet)	Σχεδιασμός και εμπορική διάθεση νέων προϊόντων για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο Δημιουργία σχετικού ενημερωτικού εντύπου
	Εφαρμογή της νέας διαδικασίας προμηθειών	Έναρξη εφαρμογής του νέου Κανονισμού Προμηθειών Προετοιμασία λεπτομερούς Action Plan που περιλαμβάνει διατάξεις για τους προμηθευτές και την ένταξη των νέων διαδικασιών	Σχεδιασμός για την περαιτέρω ανάπτυξη του διαλόγου με τους προμηθευτές για το έτος 2009
Εργαζόμενοι	Εκπαίδευση προσωπικού και ειδικότερα της ενδο-εταιρικής ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ίσων ευκαιριών	Team Building, «Ομάδα δράσης», σε πράσινη αποστολή», με στόχο την ενημέρωση και ενίσχυση της συνοχής των μελών της ενδοεταιρικής ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας	Σχεδιασμός και διενέργεια «Ερευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων» Σχεδιασμός και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν «Διαδικασίες Συμμόρφωσης» είτε μέσω e-learning είτε με την παρακολούθηση σχετικών μαθημάτων
	Περαιτέρω ανάπτυξη του ενδοδικτύου (Intranet)	Λειτουργία του νέου ενδοδικτύου, U-Link (http://u-link.ote.gr)	Ενδυνάμωση του διαλόγου με τους εργαζόμενους, μέσω του ενδοδικτύου (U-Link) και ανταλλαγή απόψεων για την ενίσχυση των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας
	Συστηματική ενημέρωση της Διοίκησης του ΟΤΕ για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας	Τακτική και ετήσια ενημέρωση της Διοίκησης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας	Ορισμός Μέλους του Δ.Σ. για την παρακολούθηση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας

	Επέκταση του Προγράμματος εθελοντικής αιμοδοσίας στο ανθράκινο δυναμικό του Ομίλου ΟΤΕ	Επέκταση του Προγράμματος σε όλη την Ελλάδα	Συνέχιση του Προγράμματος Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων
Περιβάλλον	Αναλυτική καταγραφή του οικολογικού αποτυπώματος του Διοικητικού Μεγάρου (Δ.Μ.) ΟΤΕ	Συνέχιση της καταγραφής του οικολογικού αποτυπώματος στο Δ. Μ. ΟΤΕ και επέκταση της καταγραφής σε επιλεγμένα κτίρια της Αττικής	Επέκταση της αναλυτικής καταγραφής του οικολογικού αποτυπώματος πανελλαδικά. Συστηματοποίηση και επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης στην περιφέρεια
	Επέκταση της εγκατάστασης ανεμογεννητριών και φωτοβολταϊκών συστημάτων	-	Περαιτέρω χρήση εναλλακτικών πηγών ενέργειας
	Αντικατάσταση κλιματιστικών και τοποθέτηση VRV συστημάτων που εξασφαλίζουν αυτονομία ψύξης και θέρμανσης, ανά χώρο, στο Δ. Μ. ΟΤΕ και τις υπόλοιπες Περιφέρειες, πανελλαδικά	Τοποθέτηση 5 επιπλέον μονάδων VRV , πανελλαδικά, σε αντικατάσταση των παλαιών συστημάτων κλιματισμού	Συνέχιση της εγκατάστασης συστημάτων VRV
	Εγκατάσταση στα κτίρια του ΟΤΕ, του συστήματος «Building Management System» με στόχο τη μείωση της χρήσης τεχνητού φωτισμού και τη συνακόλουθη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	Συνέχιση της εγκατάστασης και ανάπτυξης του συστήματος «Building Management System»	Ολοκλήρωση της εγκατάστασης του συστήματος
	Εγκατάσταση συστημάτων Free Cooling και συστημάτων Ελέγχου για τις Βοηθητικές Μονάδες στα Ψηφιακά Κέντρα Ελέγχου Επικοινωνίας	-	Συνέχιση της εγκατάστασης και των δύο συστημάτων
	Σχεδιασμός και ανάπτυξη Συστημάτων Ολοκληρωμένης Διαχείρισης (ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 Διαχείριση Ποιότητας, ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004 Περιβαλλοντική Διαχείριση & ΕΛΟΤ 1801: 2007 Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία) σε Υπηρεσιακές Λειτουργίες του ΟΤΕ	Ολοκλήρωση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης σε δύο Υπηρεσιακές Λειτουργίες του ΟΤΕ Σχεδιασμός συστήματος συλλογής και αρχειοθέτησης περιβαλλοντικών στοιχείων σε ενδοεταιρικό επίπεδο, για τη δημιουργία γραπτών αναφορών και πιστοποίησης	Πιστοποίηση κατά ΕΛΟΤ και για το 2009 Ολοκλήρωση και λειτουργία του συστήματος συλλογής περιβαλλοντικών στοιχείων και δημιουργία σχετικών αναφορών (reporting system)

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

	Στόχοι 2007	Αποτελέσματα 2008	Δεσμεύσεις 2009
Κοινωνία	Συνεργασία και ενδυνάμωση των σχέσεων με τις τοπικές κοινωνίες	Διενέργεια έρευνας σε ΜΚΟ και εργαζόμενους και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ	Επέκταση του διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
	Εμπλουτισμός και περαιτέρω ανάπτυξη της ιστοσελίδας του ΟΤΕ για την Εταιρική Υπευθυνότητα	Διεύρυνση της ενημέρωση των πολιτών σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσω του on line παιχνιδιού «Παίζουμε με e-υπευθυνότητα» στη σχετική ιστοσελίδα του ΟΤΕ.	Συντονισμένες προσπάθειες για την ευαισθητοποίηση των κοινωνικών εταίρων και τη συμμετοχή τους σε εθελοντικές δράσεις
Γενικά	Σχεδιασμός ενσωμάτωσης των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο «Επιχειρησιακό Σχέδιο» της εταιρείας	Ενσωμάτωση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο «Επιχειρησιακό Σχέδιο 2009-2011»	Διεύρυνση της ενσωμάτωσης των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο «Επιχειρησιακό Σχέδιο» με το σχεδιασμό επόμενων δράσεων για κάθε Γενική Δ/ση του ΟΤΕ
	Διεύρυνση των καναλιών επικοινωνίας με τα κυριότερα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Διενέργεια έρευνας με τη συμμετοχή εργαζομένων και ΜΚΟ με στόχο την αξιοποίηση των απόψεων & σχολίων τους για την περαιτέρω ανάπτυξη των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας	Αξιολόγηση /αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της έρευνας και επέκταση της επικοινωνίας και με άλλα Ενδιαφερόμενα Μέρη (πχ Θεσμικοί Επενδυτές, ΜΜΕ, Φορείς Τοπικής Κοινωνίας) Ανάπτυξη του διαλόγου μέσω οργανωμένων συζητήσεων
	Αναβάθμιση της πιστοποίησης, «level C», του Απολογισμού Ε.Υ., από το GRI	Πιστοποίηση με «level B», του Απολογισμού Ε.Υ βάσει των δεικτών GRI. Ένταξη στο δείκτη FTSE 4 GOOD. Ένταξη στο «level silver» στο CR Index	Διατήρηση και εξέλιξη των πιστοποιήσεων του «Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας» από Διεθνείς Φορείς (Global Reporting Initiative – GRI, FTSE4GOOD και CR Index)

Ο ΟΤΕ δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην καλλιέργεια του διαλόγου με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς θεωρεί ότι αποτελεί το βήμα για τη δημιουργική αξιοποίηση των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας και συμβάλλει, μέσα από την ανάπτυξη κλίματος συνεργασίας και εμπιστοσύνης, στη βελτιστοποίηση της απόδοσης της εταιρείας.

Η επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών διαμορφώνεται μέσα από την αξιολόγηση του τηλεπικοινωνιακού περιβάλλοντος και των παραμέτρων που το προσδιορίζουν κάθε φορά. Ο ΟΤΕ, με ευελιξία αναπροσαρμόζει τις πρακτικές του και υιοθετεί μηχανισμούς συστημικών ή ad hoc επαφών, εμπλουτίζοντας τον κατάλογο των επαφών του, ανάλογα με τα εκάστοτε δεδομένα και την επικαιρότητα. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ προχώρησε το 2008 στη διεξαγωγή έρευνας, μέσω ερωτηματολογίων, με τη συμμετοχή συνεργαζόμενων φορέων και εργαζομένων και στόχο τη διερεύνηση του βαθμού γνώσης των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει η εταιρεία. Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της έρευνας αναμένεται να συμβάλει στην αναπροφύλαξη της «σχέσης ευθύνης» με τα ενδιαφερόμενα μέρη και την περαιτέρω εξέλιξη του επικοινωνιακού διαλόγου τα επόμενα χρόνια.

Αποτελέσματα έρευνας

Στην ηλεκτρονική έρευνα που διεξήγαγε ο ΟΤΕ, με στόχο τη διερεύνηση του βαθμού γνώσης των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει, συμμετείχαν πάνω από 1000 εργαζόμενοι, καθώς και συνεργαζόμενοι φορείς και συγκεκριμένα Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), που δραστηριοποιούνται σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο και με τις οποίες η εταιρεία διατηρεί μακροχρόνια συνεργασία. Στους παρακάτω πίνακες απεικονίζονται συνοπτικά τα ευρήματα της έρευνας:

Εργαζόμενοι

1. Σε ποσοστό 46%, οι δράσεις της Εταιρικής Υπευθυνότητας που αναπτύσσει ο ΟΤΕ, επηρεάζουν «αρκετά» τη διαμόρφωση της άποψης των εργαζομένων για την εταιρεία
2. Ποσοστό 46% των εργαζομένων γνωρίζει «αρκετά» για τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας που υλοποιεί ο ΟΤΕ, μέσω του Προγράμματος «Σχέση Ευθύνης»
3. Το 76,5% των εργαζομένων επιλέγει να ενημερώνεται για τις εν λόγω δράσεις μέσω «εταιρικού e-mail», ενώ το 56,2% μέσω του ενδοδικτύου «U-link»
4. Το 68,4% των εργαζομένων εκδηλώνει ενδιαφέρον «εθελοντικής συμμετοχής» σε δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας που αναπτύσσει ο ΟΤΕ
5. Ένα μικρότερο, ωστόσο σημαντικό, ποσοστό εργαζομένων εκδηλώνει ενδιαφέρον «εθελοντικής συμμετοχής» σε προγράμματα ανακύκλωσης ή άλλες περιβαλλοντικές δράσεις, καθώς και σε πρόγραμμα εκπαίδευσης για τη διάδοση της ευρωζωνικότητας
6. Τέλος, αναφορικά με τους «τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας που θα ήθελαν οι εργαζόμενοι να δραστηριοποιηθεί περαιτέρω ή με διαφορετικό τρόπο ο ΟΤΕ», το μεγαλύτερο ποσοστό επιθυμεί την αύξηση της εθελοντικής συμμετοχής ενώ ακολουθεί η διεύρυνση της εφαρμογής πρακτικών ίσων ευκαιριών (γυναίκες, μετανάστες, ΑμεΑ)

Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)

1. Για το 90% των συμμετεχόντων, η υιοθέτηση δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας από τον ΟΤΕ, έχει βαρύνουσα σημασία και κατ' επέκταση επηρεάζει τη διαμόρφωση της άποψής τους για την εταιρεία
2. Σε ποσοστό 90% η ουσιαστική εφαρμογή των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσω του Προγράμματος «Σχέση Ευθύνης» του ΟΤΕ, θεωρείται «πολύ σημαντική»
3. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρεί «κοινωνικά υπεύθυνη» την εταιρεία στην οποία «οι αξίες και οι ηθικές αρχές της Εταιρικής Υπευθυνότητας εφαρμόζονται από τους εργαζομένους σε όλα τα επίπεδα», ενώ ιδιαίτερη αξία έχει «ο σεβασμός προς τους εργαζόμενους και η αντιμετώπιση τους ως σημαντικού παράγοντα της επιτυχίας της εταιρείας»
4. Σε ποσοστό 90% αναγνωρίζεται η θετική επιρροή της Εταιρικής Υπευθυνότητας στις κοινότητες όπου δραστηριοποιείται επιχειρηματικά ο ΟΤΕ
5. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων θεωρεί ότι «η εκπαίδευση και γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος», «η προστασία του περιβάλλοντος», αλλά και «οι χορηγίες για την κοινωνία» είναι οι τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας στους οποίους θα πρέπει να εστιάσει τις προσπάθειές του ο ΟΤΕ
6. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων επιθυμεί την περαιτέρω δραστηριοποίηση του ΟΤΕ στην κατεύθυνση της «υποστήριξης ευπαθών ομάδων» ενώ ακολουθεί η «υποστήριξη πρωτοβουλιών εθελοντισμού»
7. Το 90% των συμμετεχόντων επιλέγει την επικοινωνία για την ανταλλαγή απόψεων πάνω σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω «προσωπικών συναντήσεων» ενώ όλες οι Οργανώσεις θα εξετάζον το ενδεχόμενο σύμπραξης ή συνεργασίας με τον ΟΤΕ για σχετικά θέματα

Ο ΟΤΕ σκοπεύει να συνεχίσει την Έρευνα και το 2009 καθώς θεωρεί ότι συνιστά ένα αξιόπιστο εργαλείο για την παρακολούθηση των τάσεων για την εξέλιξη και ανάπτυξη των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας που υλοποιεί.

Χάρτης ενδιαφερόμενων μερών (stakeholder map)



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

Εργαζόμενοι

Η αμφίδρομη επικοινωνία της Διοίκησης με το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας, επιτυγχάνεται μέσα από τη συνεχή διεύρυνση και εξέλιξη των μέσων επικοινωνίας (ενδοδίκτυο, εταιρικό περιοδικό, ανακοινώσεις, ενημέρωση από τη Διοίκηση μέσω e-mail, ειδικά ερωτηματολόγια για θέματα Ε.Υ.). Επιπλέον, οι καθιερωμένες τακτικές συναντήσεις όπως τα Περιφερειακά Συμβούλια, οι συναντήσεις στελεχών σε επίπεδο Διεύθυνσης, καθώς και τα ετήσια Συνέδρια «Πωλήσεων» και «Τεχνικών», συμβάλλουν στην ανάπτυξη του διαλόγου και την ενίσχυση του κλίματος συνεργασίας.

Επενδυτές

Ο ΟΤΕ, ως εισηγμένη εταιρεία στα Χρηματιστήρια Αθηνών (ΧΑ), Λονδίνου (LSE) και Νέας Υόρκης (NYSE), επικεντρώνεται στη συνεπή και αδιάλειπτη πληροφόρηση του επενδυτικού κοινού με τη διάχυση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν στη στρατηγική και την απόδοση της εταιρείας, με στόχο να εξασφαλίσει μια δίκαιη και ορθή αποτίμηση από την αγορά (**fair valuation**) και να δημιουργήσει περαιτέρω αξία για τους μετόχους (**value for shareholders**).

Στην υλοποίηση των παραπάνω στόχων, συμβάλλουν καθοριστικά οι τακτικές συναντήσεις με επενδυτές και μετόχους, οι παρουσιάσεις που πραγματοποιούνται από την εταιρεία τόσο στην Ελλάδα όσο και το εξωτερικό, καθώς και οι τηλε-συνδιασκέψεις με έλληνες και ξένους θεσμικούς επενδυτές και αναλυτές του κλάδου.

Τοπική κοινωνία

Οι άνθρωποι του ΟΤΕ, ως μέλη του κοινωνικού σύνολου, ουσιστούν μια αξιόπιστη γέφυρα επικοινωνίας μεταξύ της εταιρείας και του εξωτερικού περιβάλλοντος, μέσα από τη διαρκή και άμεση επαφή με πελάτες, κοινότητες, τοπικές αρχές, πολιτιστικούς φορείς καθώς και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις. Αξιοποιώντας την αναφοροδότηση της επικοινωνίας αυτής, ο ΟΤΕ, ανταποκρίνεται άμεσα σε έκτακτες ανάγκες (π.χ. σεισμοί) και ενισχύει πρωτοβουλίες στην περιφέρεια μέσα από μακροχρόνιες συνεργασίες (πολιτιστικοί θεσμοί, συνέδρια, αθλητικές συναντήσεις). Παράλληλα, επεξεργάζεται και αξιολογεί τα ευρήματα της «Έρευνας Αναγνωρισιμότητας και Κοινωνικής Συμπεριφοράς 2008», σύμφωνα με τα οποία σημαντική αύξηση παρουσιάζει η γνωριμία του κοινού για τα «ειδικά προγράμματα» που εφαρμόζει ο ΟΤΕ και αφορούν

την κοινωνία, το περιβάλλον και συγκεκριμένες ομάδες πληθυσμού (πχ φοιτητές ,συνταξιούχοι), ενώ «απαιτείται» αύξηση των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας στον τομέα των εξαρτήσεων (πχ ναρκωτικά ,αλκοολισμός).

Συνδικαλιστικοί φορείς- εκλεγμένοι αντιπρόσωποι

Το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και συλλογικής διαπραγμάτευσης, προστατεύεται με τον καλύτερο τρόπο στον ΟΤΕ, μέσα από την πλήρη εφαρμογή όλων των σχετικών νομοθετικών προβλέψεων. Η Διοίκηση του ΟΤΕ πραγματοποιεί συναντήσεις με τους εργαζομένους ή με τους εκλεγμένους αντιπροσώπους τους στα συνδικαλιστικά όργανα (Σωματεία-Ομοσπονδία Εργαζομένων), οι οποίες αφορούν σε διαπραγματεύσεις για την υπογραφή συλλογικών συμβάσεων εργασίας, στη σύσταση μισθικών Επιτροπών για τη μελέτη και εξέταση διαφόρων εργασιακών θεμάτων, καθώς και στη ρύθμιση έκτακτων θεμάτων.

Πελάτες

Η επικοινωνία με τους πελάτες (οικιακοί, επιχειρησιακοί, εταιρικοί, πάροχοι), πραγματοποιείται μέσω διαπροσωπικών επαφών και ερευνών (πχ «Βαρόμετρο Πιστότητας και Ικανοποίησης Πελατών»), τα αποτελέσματα των οποίων αξιοποιούνται στην κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης καθώς και της ανάπτυξης και διάθεσης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, προσαρμοσμένων στις εκάστοτε ανάγκες τους.

Οι συντονισμένες προσπάθειες για καλύτερη εξυπηρέτηση, οι οποίες αποτυπώνονται με τη δημιουργία ξεχωριστών Γενικών Δ/σεων για τους Οικιακούς και Εταιρικούς Πελάτες, με την παροχή νέων βελτιωμένων υπηρεσιών και τη μείωση της προκατάληψης μεταξύ των εμπλεκόμενων εταιρών (ΟΤΕ, Πάροχοι, ΕΕΤΤ, Θεσμικοί φορείς, τελικοί χρήστες), συμβάλλουν στην ανάπτυξη και εμπέδωση ενός υγιούς και θετικού κλίματος συνεργασίας ώστε το όφελος να φτάνει τελικά στο σύνολο των πελατών.

Ειδικότερα για τις επιχειρήσεις, η καθημερινή επικοινωνία και η άντληση σχολίων, πραγματοποιείται **μέσω των τηλεπικοινωνιακών συμβουλών του ΟΤΕ, μιας ομάδας 205 ατόμων**, η οποία μεριμνά για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους πανελλαδικά, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις (one-stop-shopping), προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους (tailor-made) και παράλληλα τεχνικά υποστηρίζει.

Προμηθευτές

Η επικοινωνία με τους προμηθευτές προσδιορίζεται από το νέο «Κανονισμό Προμηθειών», στον οποίο ενσωματώνεται ο συστηματικός διάλογος και η αμφίδρομη ενημέρωση. Αναλυτικές πληροφορίες για τον «Κανονισμό Προμηθειών» υπάρχουν στην ενότητα «Σχέση Ευθύνης με την Αγορά».

Για το πρώτο τρίμηνο του 2009, έχει προγραμματιστεί μια σειρά συναντήσεων με τους βασικούς προμηθευτές του ΟΤΕ, έτσι ώστε να ενημερωθούν για τις κύριες αλλαγές των προμηθευτικών διαδικασιών. Οι αλλαγές αυτές αφορούν στο πλαίσιο συνεργασίας των προμηθευτών με τον ΟΤΕ, στον τρόπο προεπιλογής και αξιολόγησής τους μέσω δεικτών απόδοσης (KPIs), καθώς και στις απαιτούμενες εγγυήσεις και ευθύνες τους.

Κράτος- Ρυθμιστικές αρχές

Ο ΟΤΕ εναρμονίζεται πλήρως με τις ισχύουσες ρυθμιστικές νομοθεσίες ενώ παράλληλα συμμετέχει στη διαμόρφωση του Εθνικού και Ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου με στόχο την ενίσχυση της θέσης του στην αγορά, την κατοχύρωση των επενδύσεων του και την προώθηση του υγιούς ανταγωνισμού. Αναλυτικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ: www.ote.gr, στην ενότητα Εταιρική Υπευθυνότητα.

Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Η διαρκής επαφή με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης για όλα τα θέματα της εταιρείας είναι καθοριστικής σημασίας για την έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση της κοινής γνώμης. Ο ΟΤΕ, μέσω του Γραφείου Τύπου, βρίσκεται σε συνεχή διάλογο με τα ΜΜΕ στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Πέρα από τις τακτικές συναντήσεις των εκπροσώπων της εταιρείας με δημοσιογράφους, το 2008 εκδόθηκαν 91 δελτία τύπου και στάλθηκαν 112 επιστολές, ως απαντήσεις σε αιτήματα δημοσιογράφων ή σε δημοσιεύματα. Η αδιόλειπτη και υπεύθυνη ενημέρωση, καθώς και η ολοκληρωμένη ανταπόκριση στα αιτήματα των ΜΜΕ παραμένει βασική προτεραιότητα στο πλαίσιο της εταιρικής διακυβέρνησης.

**Σταθερές αξίες.
Ξεχωριστές δεσμεύσεις.
Ένας στόχος... εταιρική υπευθυνότητα.**

Η ενδοεταιρική ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ στο ετήσιο team building event



Η ενδοεταιρική ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ.



ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

73η ΔΕΘ, Συνέντευξη Τύπου Ομίλου Εταιρειών ΟΤΕ.



«Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007 επιβεβαιώνει τη δέσμευση που αναλάβαμε το 2006 να συστηματοποιήσουμε και να εντάξουμε τη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας στο επιχειρησιακό σχέδιο της εταιρίας, με σκοπό να γίνει ο ΟΤΕ πιο ευαισθητοποιημένος, ευέλικτος και υπεύθυνος μέσα σε ένα αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον... Το πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας που υλοποιούμε αντικατοπτρίζει την αξία που προσδίδουμε στο διάλογο, τη διαφάνεια και την αξιοπιστία».

Ντέπη Τζιμέα
Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας ΟΤΕ

ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ... ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Ο ΟΤΕ, αναπτύσσει και αξιοποιεί τις τεχνολογικές δυνατότητες και υποδομές του με στόχο την επέκταση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας και την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου στο σύνολο της κοινωνίας.

Οι προτεραιότητες του ΟΤΕ σε σχέση με την αγορά αφορούν:

- Στην παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που καλύπτουν τις σύγχρονες ανάγκες των παρόχων σταθερών και κινητών επικοινωνιών, στο νέο περιβάλλον σύγκλισης των αγορών
- Στη δυναμική προώθηση και περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς μέσω σχεδιασμού, υλοποίησης και εμπορικής προώθησης καινοτόμων και ασφαλών (αξιόπιστων) προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων που συνδυάζουν τεχνολογίες δικτύου και πληροφορικής
- Στην αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών (λιανικής και χονδρικής) με παράλληλη βελτιστοποίηση των δικτύων πωλήσεων και ανάπτυξη εναλλακτικών καναλιών πωλήσεων
- Στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας μέσω της παροχής ευέλικτης εμπορικής και τιμολογιακής πολιτικής
- Σε ενέργειες που αφορούν στην ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων και την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών IT σε εσωτερικούς χρήστες και πελάτες της εταιρείας

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

Πίνακας 3 α

Πληρωμές για ΟΤΕ και θυγατρικές (ποσά σε εκατ. Ευρώ)	2006	2007	2008
Μισθοί και επιδόματα (Bonus)	1.241,6	1.241,3	1.281,0
Φόροι Εισοδήματος πληρωθέντες	210,4	384,9	240,2
Χρεώσεις από Διεθνείς Παρόχους	208,8	216,4	201,0
Χρεώσεις από Εγχωρίους Παρόχους	720,9	655,3	642,3
Αμοιβές & Προμήθειες σε τρίτους *	376,7	427,6	461,8
Επιστροφές Μετάκων**	730,8	773,0	597,8

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

** (Περιλαμβάνονται τα καθαρά κέρδη που αναλογούν στους μετόχους της εταιρίας και στα δικαιώματα μειοψηφίας)

ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ & ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ

Η επέκταση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας αποτελεί για τον ΟΤΕ στρατηγική επιχειρηματική επιλογή και τεράστια πρόκληση. Με δεδομένη τη γεωγραφική εξάπλωση της ευρυζωνικότητας πανελλαδικά, οι επιδιώξεις του ΟΤΕ εστιάζονται πλέον:

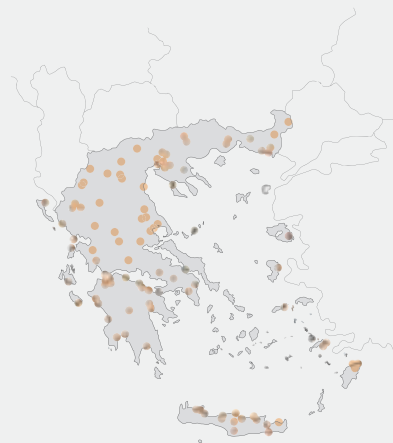
- Στην αύξηση των διαθέσιμων ταχυτήτων πρόσβασης στο διαδίκτυο, ακόμη και σε απομακρυσμένα σημεία της ελληνικής επικράτειας
- Στην ανάπτυξη και εξάπλωση των υποδομών και ευρυζωνικών δικτύων
- Στην αξιοποίηση των συστημάτων διαχείρισης δικτύου έτσι ώστε να συμβάλλουν στην ταχύτερη και οικονομικότερη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες

Δικτυακές και ευρυζωνικές υποδομές

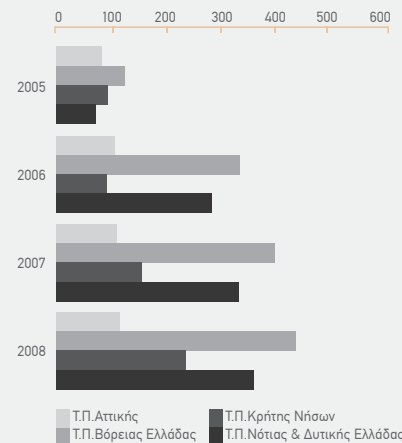
Με την καθοριστική συμβολή του ΟΤΕ, η ευρυζωνικότητα επεκτείνεται ραγδαία σε όλη την ελληνική επικράτεια, προσεγγίζοντας ολοένα και περισσότερο τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Ωφελημένοι από αυτήν την ανάπτυξη είναι οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και η ελληνική οικονομία γενικότερα. Στο τέλος του 2008 η διείσδυση των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα άγγιξε σε ποσοστό το 14,5% (0,4% στις αρχές του 2005). Με την αξιοποίηση επενδύσεων ύψους 900 εκατ. ευρώ (κατά την τριετία 2006-2008), το τοπίο της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα διαμορφώθηκε ως εξής:

	2007	2008
ADSL συνδέσεις	825.000	1.410.163
Θέσεις παρουσίας (PoPs) του δικτύου ADSL	1297	1420
LLU συνδέσεις	300.000	650.00
Ποσοστό διείσδυσης της ευρυζωνικότητας	9.11%	14.5%

Διαθεσιμότητα Ταχυτήτων έως 24Mbps



Πίνακας 3 γ
Αριθμός Σημείων Παρουσίας (POP's) Δικτύου ADSL ανά Τηλεπικοινωνιακή Περιφέρεια



Ειδικότερα το 2008:

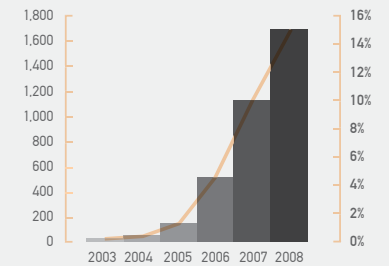
1. Αυξήθηκαν οι υποδομές μετάδοσης (καλώδια οπτικών ινών, κερσαία και υποβρύχια, συστήματα μετάδοσης) καθώς και τα δίκτυα κορμού IP
2. Αυξήθηκε η χωρητικότητα και διαθεσιμότητα των καλωδίων οπτικών ινών και των ασυρμάτων δικτύων πρόσβασης με χρήση νέων τεχνολογιών (WiMAX) καθώς και η εγκατάσταση νέων DSLAM για την κάλυψη των αναγκών της περιφέρειας
3. Στην Τηλεπ. Περιφέρεια Κρήτης και Νήσων καθώς και στην Τηλεπ. Περιφέρεια Νοτίου και Δυτικής Ελλάδας υπάρχουν 130.000 και 165.000 ενεργές συνδέσεις ADSL, αντίστοιχα, αριθμοί ιδιαίτερα ενθαρρυντικοί για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην περιφέρεια
4. Έγινε επέκταση των υποδομών σε όλες τις Τηλεπ. Περιφέρειες, έτσι ώστε ακόμη μεγαλύτερες ταχύτητες (έως 24 Mbps), να είναι διαθέσιμες σε περισσότερα από 250 σημεία του δικτύου του ΟΤΕ, πανελλαδικά, (190 εκτός Αττικής) και να προσφέρονται σε περισσότερες από 750.000 εγκατεστημένες πύρτες στο

δίκτυο του

5. Ολοκληρώθηκε η πιλοτική εγκατάσταση του ασύρματου ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης WiMAX στο Άγιο Όρος, με σεβασμό στη διατήρηση της τοπικής αρχιτεκτονικής και βιοποικιλότητας. Παράλληλα, έχουν εγκατασταθεί και αξιολογούνται 2 ακόμη πιλοτικά συστήματα WiMAX (στην Ανατολική Αττική και την Ιπποκράτειο Πολιτεία), προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα ευρυζωνικής πρόσβασης σε περιοχές που είτε δεν υπάρχει πρόσβαση με δίκτυο χαλκού είτε η πρόσβαση με το χαλκίνο δίκτυο έχει μεγάλο μήκος και δεν επιτρέπει την παροχή ικανοποιητικών ταχυτήτων. Ήδη σχεδιάζονται αντίστοιχα συστήματα και σε άλλα σημεία της επικράτειας
6. Ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός και η εγκατάσταση του software για την εξυπηρέτηση της χρήσης επιλεγμένων λειτουργιών των πληροφοριακών συστημάτων από ΑμεΑ. Συγκεκριμένα για τα άτομα με προβλήματα όρασης υιοθετήθηκε το πρότυπο «W3C» και με τη βοήθεια του εξειδικευμένου λογισμικού «JAWS», καθίσταται δυνατή η ηχητική μετατροπή των πληροφοριών από συγκεκριμένες οθόνες

7. Με τη νέα υπηρεσία Hellas SAT net! Home, από τη θυγατρική του ΟΤΕ, Hellas Sat, παρέχεται η δυνατότητα μόνιμης και απεριόριστης πρόσβασης στο διαδίκτυο σε περιοχές, στον Ελλαδικό χώρο, όπου δεν υπάρχει επίγεια υποδομή διασύνδεσης ή άλλο τηλεπικοινωνιακό μέσο

Πίνακας 3 δ
Τάση & διείσδυση της ελληνικής αγοράς ADSL
Πηγή: ΟΤΕ 2008



Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι

Αύξηση των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς τους παρόχους

Το 2008, το μέγεθος της αγοράς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς τους παρόχους (χονδρική - wholesale) αυξήθηκε σημαντικά.

Σήμερα, στην εγχώρια αγορά τηλεπικοινωνιών δραστηριοποιούνται 48 τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι κινητής και σταθερής, μεταξύ των οποίων, 19 παρέχουν υπηρεσίες μέσω αδειασμένης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο. Διακρίνοντας τις τάσεις της αγοράς και τις επιχειρηματικές ευκαιρίες που παρουσιάζονται σε νέα πεδία δραστηριοποίησης, το 2008 ενισχύθηκαν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του ΟΤΕ, οι οποίες διατέθηκαν σε μεγάλα τμήματα της αγοράς με ταυτόχρονη ανάπτυξη και προώθηση νέων ανταγωνιστικών υπηρεσιών που αφορούσαν στην:

1. Παροχή υπηρεσιών μισθωμένων γραμμών και Απομακρυσμένης Συνεγκατάστασης σε τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, οι οποίοι είναι ανάδοχοι του έργου «Μέτρο 4.2» της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚιΤΠ), σε Αστικά Κέντρα του ΟΤΕ με λιγότερους από 5.000 συνδρομητές
2. Παροχή υπηρεσιών μεταφοράς δεδομένων μεγάλων ταχυτήτων, όπως Κορμού IP και Μητροπολιτικού Ethernet ενώ συγχρόνως διατέθηκε και η υπηρεσία WE Line Ethernet για επέκταση της παροχής υπηρεσιών τεχνολογίας Ethernet και σε υπερσυντακτικό επίπεδο
3. Σχεδιασμός και προγραμματισμός της αναβάθμισης των υπηρεσιών χονδρικής στα πλαίσια της παροχής SLA (Service Level Agreement-Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών)
4. Επέκταση των εφαρμογών των συστημάτων ηλεκτρονικής κατάθεσης αιτημάτων W-CRM για τις υπηρεσίες LLLU, wholesale ADSL, Φορητότητας Αριθμού και Προεπιλογής Φορέα αλλά και δημιουργία νέων συστημάτων για τις υπηρεσίες Διασύνδεσης και του WLR (Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών)
5. Ανανέωση και αναβάθμιση-εικαστική και λειτουργική του web site www.otewholesale.gr για την παροχή καλύτερης και εγκυρότερης ενημέρωσης αλλά και προώθηση των υπηρεσιών του ΟΤΕ, με την ενεργοποίηση νέων διαδραστικών εφαρμογών φιλικών στο χρήστη

6. Διάθεση υπηρεσιών Συνεγκατάστασης (για την παροχή υπηρεσιών αδειασμένης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και των συναφών ευκολιών) σε 152 Αστικά Κέντρα του ΟΤΕ (Υπηρεσία Φυσικής Συνεγκατάστασης) σε όλη την επικράτεια και υπηρεσιών Απομακρυσμένης Συνεγκατάστασης σε πάνω από 140 κέντρα του ΟΤΕ. Επίσης σε 96 Κέντρα προσφέρθηκαν υπηρεσίες Απομακρυσμένης Συνεγκατάστασης στα πλαίσια του «Μέτρου 4.2» της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚιΤΠ)
7. Συνολικά σε 267 Αστικά Κέντρα, πανελλαδικά, προσφέρθηκαν υπηρεσίες Συνεγκατάστασης (Φυσικής, Απομακρυσμένης ή και οι δύο μαζί), συμβάλλοντας ενεργά στην ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, στα αστικά κέντρα και την περιφέρεια

Πίνακας 3.5

Συνεγκατάσταση Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων	2007	2008
Αστικά Κέντρα με Φυσική Συνεγκατάσταση (Φ.Σ.)	131	152
Αστικά Κέντρα με Απομακρυσμένη Συνεγκατάσταση (Α.Σ)	112	237
Αστικά κέντρα με συνεγκατάσταση τουλάχιστον μιας μορφής (Φ.Σ. ή Α.Σ. ή και τα δυο μαζί)	-	267

Ειδικότερα το 2008:

1. Ολοκληρώθηκαν στο πληροφοριακό σύστημα N.P (Number Portability - Υπηρεσία Φορητότητας Αριθμού) GUI περίπου 433.000 αιτήματα εξωτερικής φορητότητας
2. Ολοκληρώθηκαν στο WCRM CPS (υπηρεσία Προεπιλογής Φορέα) περίπου 180.000 αιτήματα Προεπιλογής Φορέα
3. Ολοκληρώθηκαν στο WCRM LLLU 235 αιτήματα παροχής Φυσικής Συνεγκατάστασης (Φ.Σ.) των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων. Επαύξησης Ικριωμάτων 54 και αντίστοιχα Επαύξησης Ζευγών 648, (497 αιτήματα παροχής Φ.Σ των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων, Επαύξησης Ικριωμάτων 0 και αντίστοιχα Επαύξ. Ζευγών 553 .το 2007)
4. Κατατέθηκαν 476.537 αιτήσεις πελατών τηλεπικοινωνιακών παρόχων με ADSL (χορηγήσεις-καταργήσεις-μεταβολές ταχύτητας), έναντι 327.566 αιτήσεων APYΣ το 2007
5. Ελήφθησαν και εξυπηρετήθηκαν πάνω από 1.200 e-mail τηλεπικοινωνιακών παρόχων, (έναντι 2.300 e-mails το 2007)
6. Το τηλεφωνικό κέντρο έλαβε και εξυπρέτησε πάνω από 1.500 κλήσεις πελατών τηλεπικοινωνιακών παρόχων

Δημιουργία βλαβηλοπτικού κέντρου τηλεπικοινωνιακών παρόχων / λοιπές υπηρεσίες

Η λειτουργία του βλαβηλοπτικού-βλαβοδιαχειριστικού κέντρου τηλεπικοινωνιακών παρόχων, σε 24ώρη βάση, στοχεύει στην άμεση κάλυψη των αναγκών τους, στην πλήρη επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν και στην παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών. Η εφαρμογή του συστήματος W-CRM (Wholesale CRM) ενίσχυσε την αποτελεσματικότητα στον τομέα της διαχείρισης και υποστήριξης των προϊόντων-υπηρεσιών προς τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και συνέβαλε στην περαιτέρω βελτίωση όλων των ενδοεταιρικών διαδικασιών του ΟΤΕ. Ειδικότερα, αύξησε το επίπεδο και την ποιότητα της εξυπηρέτησης των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, μέσω της ηλεκτρονικής κατάθεσης. Στο πλαίσιο της αρτιότερης διαχείρισης και υποστήριξης των αιτημάτων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, εφαρμόζονται επίσης διαδικασίες έκδοσης στατιστικών και reports για τα προϊόντα wholesale ADSL, προεπιλογής φορέα και τοπικού βρόχου, ενώ παρέχεται υψηλό επίπεδο υποστήριξη μετά την πώληση (After Sale Support) και Helpdesk.

Επιμόρφωση και ενημέρωση των πολιτών για την ευρυζωνικότητα

Ο ΟΤΕ έχει υιοθετήσει μια σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών για την εκπαίδευση και εξοικείωση του κοινού με τις ευρυζωνικές υπηρεσίες προσβλέποντας στη γειφώριση του ψηφιακού χάσματος, τόσο μεταξύ του κέντρου και της περιφέρειας στην Ελλάδα όσο και μεταξύ της χώρας μας και των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην κατεύθυνση αυτή ο ΟΤΕ:

1. Αύξησε τους ειδικούς χώρους στα OTESHOP (internet corner) σε 92 (έναντι 79 το 2007), παρέχοντας, σε περισσότερους από 7.000 πολίτες, τη δυνατότητα χρήσης ευρυζωνικών υπηρεσιών
2. Συνέχισε για τρίτη χρονιά το Πρόγραμμα επαναδιάθεσης ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλου τεχνολογικού εξοπλισμού σε σχολεία και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στην Απτική και την περιφέρεια
3. Στήριξε, χορηγικά, τον Πανελλήνιο Μαθητικό Διαγωνισμό «ΛΥΣΙΑΣ», μέσω του οποίου καλλιεργείται η ευγενής άμιλλα μεταξύ των μαθητών σε θέματα που σχετίζονται με τα ενδιαφέροντά τους και τις σχολικές γνώσεις ενώ επιτυγχάνεται, ταυτόχρονα, η εξοικείωσή τους με τις νέες τεχνολογίες.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι συνεχείς και συντονισμένες προσπάθειες του ΟΤΕ για την ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών, συμβάλλουν καθοριστικά στην εδραίωση της ηγετικής παρουσίας της εταιρείας σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον.

Εκτός από τα καταστήματα του Ομίλου ΟΤΕ και το online κατάστημα www.oteshop.gr, τα οποία εξυπηρετούν καθημερινά χιλιάδες πελάτες, ο ΟΤΕ έχει δημιουργήσει μία σειρά εξειδικευμένων κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call centers) των πελατών του. Τα call centers του ΟΤΕ είναι πιστοποιημένα με ISO 9001:2000, διαθέτουν άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό και σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό. Επιπλέον, το προσωπικό εξυπηρέτησης (Customer Care) του ΟΤΕ υποστηρίζεται από σύγχρονες εφαρμογές CRM (Customer Relationship Management).

Ειδικότερα:

134

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης για όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες του ΟΤΕ (δωρεάν για όλη την Ελλάδα)

121

Κέντρο Αναγγελίας Βλαβών (δωρεάν για όλη την Ελλάδα)

13888

Κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όταν η κλήση γίνεται από κινητό τηλέφωνο ή σταθερό εκτός δικτύου ΟΤΕ.

1242

Εξειδικευμένο help desk του ΟΤΕ για ADSL, το οποίο παρέχει τεχνική βοήθεια σε θέματα σύνδεσης εξοπλισμού, με υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τη χρήση της υπηρεσίας που αγγίζει σε ποσοστό το 80%.

13818 - ΟΤΕbusiness Customer Service (Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης εταιρικών και επιχειρησιακών πελατών)

Απευθύνεται αποκλειστικά σε επιχειρήσεις και εταιρείες και λειτουργεί με κατεύθυνση τη βέλτιστη, εξ αποστάσεως, εξυπηρέτηση των πελατών 24 ώρες το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Διαχείριση παραπόνων

Με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση των παραπόνων όλων των κατηγοριών των πελατών (εταιρικών, επιχειρησιακών και οικιακών), **το 2008, λειτούργησε το**

Πληροφοριακό Σύστημα «Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών» (Complaints Management System) καλύπτοντας σημεία καταγραφής αιτημάτων (OTESHOP «134» στη Θεσσαλονίκη, Συγκρότημα Υποστήριξης Πελατών, Τηλεπ. Περιφέρειες, επιτελικές υπηρεσίες) και παρέχοντας αξιολογίαμα στατιστικά στοιχεία.

Στον πρώτο χρόνο λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος «Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών» οι ενεργοί χρήστες του συστήματος (>400) καταχώρισαν περισσότερα από 40.000 παράπονα τα οποία και διευθετήθηκαν με μέσο όρο απόκρισης 12 ημερών.

Η ηλαιοψηφία των παραπόνων αφορούσε:

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

Η διαχείριση όλων των παραπόνων έγινε με γνώμονα την εξυπηρέτηση του πελάτη. Ο μέσος όρος των έγγραφων παραπόνων, που απαντήθηκαν εντός 20 ημερών, είναι 91% (85% το 2007), ενώ η ηλαιοψηφία των προφορικών παραπόνων επιλύθηκε εντός 2 ημερών.

Δίκτυο καταστημάτων

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

- 208 OTESHOP (Τηλεπικοινωνιακά Εμπορικά Καταστήματα - TEK, πανελλαδικά)
- 19 OTESHOP (Franchise)
- 430 Καταστήματα GERMANOS
- Συνεργαζόμενο δίκτυο που προσφέρουν υπηρεσίες ΟΤΕ (MULTIRAMA, COSMOTE, WESTERN UNION, ΠΛΑΙΣΙΟ, INFOQUEST, IST, MEDIA MARKT, VALUENET, INTERTECH)
- Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών «134»
- Διαδικτυακές υπηρεσίες διαθέσιμες στην ιστοσελίδα: www.oteshop.gr

Πιστοποιήσεις καταστημάτων

Το 2008, ο αριθμός των πιστοποιημένων OTESHOP (TEK), κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 (σύστημα διαχείρισης ποιότητας), ανήλθε σε 138 πανελλαδικά, με την πιστοποίηση

12 επιπλέον καταστημάτων.

Μέσω των πιστοποιήσεων διασφαλίζεται η παροχή υπηρεσιών ελεγχμένης ποιότητας, οι οποίες επανεξετάζονται και βελτιώνονται συνεχώς.

Για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των καταστημάτων και τη βελτίωση της λειτουργίας τους, σε συνάρτηση με τις απαιτήσεις των πελατών, διεξάγεται ποσοτική έρευνα σε OTESHOP και καταστήματα του ανταγωνισμού, με συνεντεύξεις έξω από τους χώρους των καταστημάτων (exit interviews).

ΕΡΕΥΝΑ	2008
Δείγμα	1500 άτομα
Συνολικός αριθμός καταστημάτων	100 καταστήματα
Διάρκεια κύματος	2 μήνες /6 μετρήσεις το χρόνο

Ενοποιημένος Τηλεφωνικός Κατάλογος

Το 2008 εκδόθηκαν και διανεμήθηκαν, δωρεάν σε όλη τη ελληνική επικράτεια, 19 τόμοι έντυπου ενοποιημένου τηλεφωνικού καταλόγου, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται συνδρομητές όλων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.

Βαρόμετρο Πελατών - Ευρήματα

Το έργο «Βαρόμετρο Πιστότητας-Ικανοποίησης Πελατών», το οποίο υλοποιείται από τον ΟΤΕ εδώ και 3 χρόνια, αφορά στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος μέτρησης της συνολικής εμπειρίας και πιστότητας της πελατειακής βάσης του ΟΤΕ και παρέχει στην εταιρεία ένα σημαντικό εργαλείο σε θέματα στρατηγικού σχεδιασμού.

Η έρευνα διεξάγεται σε δυο κύματα, κατά τις περιόδους Μαρτίου και Οκτωβρίου και περιλαμβάνει επιμέρους μετρήσεις, ποσοτικές ή ποιοτικές, για τους οικιακούς, επιχειρησιακούς και εταιρικούς πελάτες καθώς και τις έρευνες των «ειδικών κοινών»: «11888» (πληροφορίες καταλόγου), «134» (κέντρο τήλ/κής εξυπηρέτησης), «121» (κέντρο αναγγελίας βλαβών) καθώς και των εναλλακτικών παρόχων.

Οικιακοί Πελάτες

Τα καταστήματα του ΟΤΕ παρουσιάζουν σταθερή αύξηση της επισκεψιμότητας. Σχετικά σταθερή παρουσιάζεται η εικόνα ικανοποίησης των οικιακών πελατών από τη διαχείριση των βλαβών, με ποσοστό 56,7% των «απόλυτα και

αρκετά» ικανοποιημένων στο β' εξάμηνο του 2008. Επίσης παρουσιάζεται ανάκαμψη της συνολικής ικανοποίησης και από το «134», με αύξηση της κλίμακας των «αρκετά» και «απόλυτα» ικανοποιημένων στο 80%.

ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
7.500 πελάτες	2 φορές το χρόνο

Επιχειρησιακοί Πελάτες

Το επίπεδο πιστότητας των επιχειρησιακών πελατών προς τον ΟΤΕ παραμένει σε πολύ υψηλό επίπεδο, σε σχέση με αυτό του ανταγωνισμού. Η εμφάνιση και η αποκατάσταση της βλαβών κυμάνθηκε στα ίδια επίπεδα με το περασμένο έτος, ενώ στον ανταγωνισμό σημειώθηκε επιδείνωση. Το παράπονα στους επιχειρησιακούς πελάτες εμφανίζουν μείωση, κατά 2% στο β' εξάμηνο συγκριτικά με το α' εξάμηνο του 2008.

ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
1.400 πελάτες	2 φορές το χρόνο

Εταιρικοί Πελάτες

Για τους εταιρικούς πελάτες ο αριθμός των βλαβών και η μέση συχνότητα εμφάνισής τους παραμένουν σταθερές, ενώ περισσότερες από τις μισές βλάβες αφορούσαν στη σταθερή τηλεφωνία. Ο αριθμός των παραπόνων εμφανίζεται μειωμένος κατά το β' εξάμηνο του 2008.

ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
80 πελάτες ΟΤΕ	2 φορές το χρόνο

Πάροχοι ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
10 εταιρείες	1 φορά το χρόνο

Ειδικά κοινά ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
11888 (πληροφορίες καταλόγου): 800	
134 (κέντρο τήλ/κής εξυπηρέτησης): 800	2 φορές το χρόνο
121 (κέντρο αναγγελίας βλαβών): 700	

Προϊόντα-υπηρεσίες για ειδικές ομάδες

Ο ΟΤΕ, σεβόμενος τις ανάγκες όλων των πολιτών, έχει αναπτύξει μια σειρά προγραμμάτων που απευθύνονται σε ειδικές ομάδες πληθυσμού:

Πίνακας 3.ε

Προϊόν	Περιγραφή
Δωρεάν ADSL σε αριστούχους φοιτητές	Για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά ο ΟΤΕ προσέφερε δωρεάν, μέσω της δράσης ΔΙΟΔΟΣ, ευρωζωνική σύνδεση σε αριστούχους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές και συγκεκριμένα στους πέντε πρώτους εισαχθέντες σε κάθε τμήμα, για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και στους πέντε πρώτους φοιτητές κάθε τμήματος, κάθε έτους ή εξεμίνου φοιτητές για το ακαδημαϊκό έτος 2007-2008.
Cohn-x φοιτητικό	Ο ΟΤΕ δίνει σε όλους τους φοιτητές τη δυνατότητα να αποκτήσουν ευρωζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο, μέσω ADSL, πρόσβασης, σε ελκυστικές τιμές. Το 2008, χρήση του δικαιώματος αυτού έκαναν 979 φοιτητές, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Δράσης «Δίοδος».
Τηλεβοήθεια	Η υπηρεσία «Άμεση Ειδοποίηση» (OTEAlert) απευθύνεται σε άτομα που χρήζουν βοήθειας και συνεχούς παρακολούθησης (πλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες, κλπ), ή σε άλλες ειδικές εφαρμογές (πχ ανελκυστήρες).
Τηλεργασία	Δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες (απομακρυσμένων περιοχών, ΆμεΑ κλπ) να αλληλεπιδρούν σε πραγματικό χρόνο, με δεδομένα ήχο-εικόνα, δημιουργώντας ένα σύγχρονο περιβάλλον τηλε-συνεργασίας στους χώρους εργασίας τους, που μπορεί να είναι το σπίτι τους.
Τηλεϊατρική μέσω Τηλεδιάσκεψης	Η υπηρεσία εφαρμόζεται σε Κέντρα Ψυχικής Υγείας, όπως π.χ. η ΚΛΙΜΑΚΑ, μέσω διασυνδέσεων Κέντρων Απεξάρτησης, που βρίσκονται σε νησιά, με το εξειδικευμένο προσωπικό της ΚΛΙΜΑΚΑΣ στην Αθήνα. Η εφαρμογή λειτουργεί επίσης, πιλοτικά στο ΕΚΑΒ, διασυνδέοντας νησιά (Κέντρα Υγείας Τήνου και Σάμου) με το ΕΚΑΒ στην Ελευσίνα, και στόχο την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ εξειδικευμένου προσωπικού και αγροτικών ιατρών.

Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Κωφών

Το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης κωφών 18855, λειτουργεί από το 2000 και εξυπηρετεί άτομα με προβλήματα ακοής, μέσω ειδικών συσκευών για βαρβίκους (τηλεκειμενογράφους), με αστική χρονοκρέωση.

Άτομα με προβλήματα ακοής	Ειδικές τηλεφωνικές συσκευές για χρήση από άτομα με προβλήματα ακοής (με ηλεκτρολόγιο και οθόνη καταγραφής των εισερχόμενων και εξερχόμενων μηνυμάτων -τηλεκειμενογράφο), διατίθενται σε τιμές κόστους.
Εγκατάσταση τηλεκειμενογράφων σε Δημόσιους Χώρους	Εγκατάσταση τηλεκειμενογράφων σε δημόσιους χώρους για τα άτομα με προβλήματα ακοής. Από το 2004, λειτουργούν 20 τέτοιες συσκευές ειδικού εξοπλισμού στο Αεροδρόμιο Ελευθερίας Βενιζέλου.

Παροχή Εκπτώσεων σε ΆμεΑ

Πίνακας 3.στ

Παροχή έκπτωσης στα τηλεφωνικά τηλέλογια	2007	2008
Ατόμων με βαριά κινητική αναπηρία	14.302	12.294
Νεφροπαθών τελικού σταδίου	8.726	10.009
Ατόμων με προβλήματα όρασης	8.324	9.017
Ατόμων με ποσοστά αναπηρίας άνω του 67%, για χρήση υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων, (internet)	2609	4.101

Λοιπά προγράμματα

Cohn-x TV (IPTV)

Ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο της στρατηγικής του για τη διεύρυνση των προσφερόμενων ευρωζωνικών υπηρεσιών, προχώρησε το 2008 σε τρίμηνη δοκιμαστική διάθεση του Cohn-x TV (IPTV), για περιορισμένο αριθμό υφιστάμενων πελατών cohn-x σε επιλεγμένες περιοχές. Το 2009 ξεκίνησε η εμπορική διάθεση του προϊόντος.

Γραμμή για την Υγεία-1535

Ο ΟΤΕ έχει δημιουργήσει την πλέον ολοκληρωμένη φωνητική πύλη, η οποία, χάρις στην τεχνολογία αναγνώρισης ομιλίας, παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα διεκπεραίωσης και διαχείρισης των ιατρικών ραντεβού στα δημόσια νοσοκομεία. Η γραμμή, η οποία καλείται πανελλαδικά με αστική χρονοκρέωση και λειτουργεί όλο το 24ωρο, δέχθηκε το 2008 2.040.000 κλήσεις.

Διαδικτυακή πύλη Υγείας ΟΤΕ: www.healthpages.gr

Το portal υγείας ΟΤΕ είναι μια διαδικτυακή πύλη με δυνατότητα:

- παροχής πληροφοριών με εξειδίκευση σε θέματα υγείας
- ανάρτησης καταλόγων επαγγελματιών υγείας
- καταχώρησης συνοπτικού βιογραφικού και λοιπών πληροφοριών των επαγγελματιών υγείας
- διασύνδεσης με διεθνείς ιστοσελίδες υγείας & διεθνείς ιατρικές βάσεις δεδομένων
- δημοσίευσης δημοσιογραφικών άρθρων υγείας
- ενημέρωσης για τα τεχνολογικά επιτεύγματα και τη συμβολή τους στον ιατρικό τομέα

Γραμμή «112»

Παροχή πληροφοριών, ατελής, για εξυπηρέτηση αναγκών άμεσης βοήθειας από τον τριψήφιο πανευρωπαϊκό αριθμό.

Υπευθυνότητα στα προϊόντα

Οι εξοπλισμοί που συνοδεύουν τα προϊόντα που προσφέρει ο ΟΤΕ:

- Φέρουν τις απαραίτητες υποχρεωτικές από την Ευρωπαϊκή Ένωση, σημάσεις
- Δεν αποστέλλονται από επιβλαβή υλικά
- Συμμορφώνονται με την Οδηγία 2002/95/EK περί περιορισμού της χρήσης ορισμένων επικίνδυνων ουσιών σε ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό (RoHS)
- Συνοδεύονται από αναλυτικές οδηγίες για την ασφαλή χρήση τους
- Συμμορφώνονται πάντα με κανονισμούς και οδηγίες σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανσή τους
- Ακολουθούν τις Οδηγίες WEEE, RoHS, ICNIRP και τα Προεδρικά Διατάγματα που τις εφαρμόζουν

Αναφορικά με περιαστατικά μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προώθησης προϊόντων και της χορηγίας, το 2008 έγιναν τρεις εγκλίσεις εναντίον του ΟΤΕ και των προϊόντων του εκ των οποίων οι δύο περιπτώσεις κρήθηκαν εν μέρει ευσταθείς. Αντίστοιχα, από πλευράς ΟΤΕ, με βάση την ενημέρωση από το επίσημο site του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ), έγιναν 5 εγκλίσεις προς άλλους παράχους οι οποίες κρήθηκαν ευσταθείς στο σύνολό τους. Επιπλέον πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του ΣΕΕ: <http://www.see.gr/index.aspx?op=3>.

Ασφάλεια πληροφοριών και εμπιστευτικότητα επικοινωνίας

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

Σχετικές δραστηριότητες του ΟΤΕ περιλαμβάνουν:

- Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος προστασίας και διαχείρισης του απορρήτου και της ασφάλειας δεδομένων και πληροφοριών
- Επενδύσεις στη χρήση τεχνικών, οργανωτικών και διαδικαστικών εργαλείων τελευταίας τεχνολογίας, για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας στις τηλεπικοινωνίες
- Προσφορά συνεργασίας και στήριξης σε εθνικές αρχές που διενεργούν έρευνες κατά του ηλεκτρονικού εγκλήματος

Παράλληλα, όσον αφορά την «ασφάλεια στο διαδίκτυο», ο ΟΤΕ:

- Συμμετέχει στη μη κερδοσκοπική οργάνωση «Safenet» (www.safenet.gr), η οποία στοχεύει στην προώθηση ρυθμιστικών διαδικασιών για την ασφαλέστερη χρήση του Διαδικτύου και την προστασία των παιδιών από ακατάλληλο περιεχόμενο
- Έχει αναπτύξει και παρέχει στην αγορά τη σχετική υπηρεσία «OTENET Security Kit», η οποία προσφέρει ολοκληρωμένη προστασία για το e-mail και τον υπολογιστή με τις λειτουργίες Firewall, Anti-Virus και Anti-Spam. Η υπηρεσία περιλαμβάνει επίσης την εμπλουτισμένη λειτουργία Γονεϊκού Ελέγχου (Parental Control), που δίνει τη δυνατότητα στους γονείς να ελέγχουν, να φιλτράρουν και μπλοκάρουν την πρόσβαση σε ιστοσελίδες με ανεπιθύμητο περιεχόμενο (π.χ. βία, σεξ, όπλα, ναρκωτικά, κ.α), ορίζοντας το επίπεδο προστασίας ανάλογα την ηλικία των παιδιών
- Στην ιστοσελίδα της OTENET για την εξυπηρέτηση πελατών υπάρχει ενότητα με χρήσιμες συμβουλές σε θέματα ασφάλειας (<http://www.otenet.gr/hd/>)

ΝΕΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Νέες διαδικασίες Προμηθειών

Το Σεπτέμβριο του 2008 εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας ο νέος Κανονισμός Προμηθειών ο οποίος τέθηκε σε ισχύ το 2009. Ο νέος Κανονισμός Προμηθειών συμβαδίζει πλέον με τις σύγχρονες τάσεις που διαμορφώνονται στην αγορά προμηθευτών, τις βέλτιστες πρακτικές που ακολουθούν μεγάλοι τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί σε διεθνές επίπεδο, τις εσωτερικές ανάγκες αλλά και τους στόχους βελτίωσης της απόδοσης του ΟΤΕ. Ο νέος Κανονισμός Προμηθειών εισάγει μια σειρά από νέες διαδικασίες και αλλαγές υπαρχουσών διαδικασιών, οι σημαντικότερες από τις οποίες συνοψίζονται παρακάτω:

- Οι προμήθειες, μέσω της σύνταξης αναλυτικού προγράμματος προμηθειών, συνδέονται με τις γενικότερες στρατηγικές και επιχειρησιακές επιδιώξεις του ΟΤΕ ώστε να αναγνωρίζονται οι προμηθευτικές ανάγκες και να προγραμματίζονται έγκαιρα
- Οι διαδικασίες προ-επιλογής προμηθευτών, η έρευνα αγοράς, η αξιολόγηση της απόδοσης των προμηθευτών και η επιλογή στρατηγικής υλοποίησης των προμηθειών βελτιώνονται και τυποποιούνται, μέσω της δημιουργίας μπρώου δυντηκίων προμηθευτών
- Κατά τη σύνταξη του νέου Κανονισμού Προμηθειών, ελήφθησαν υπόψη τα σκόλια και οι παρατηρήσεις των προμηθευτών του ΟΤΕ και ενσωματώθηκαν στις νέες διαδικασίες, με στόχο τη διευκόλυνση και βελτίωση της συνεργασίας

Εργολαβίες

Όλα τα έργα της εταιρείας κατασκευάζονται με εξωτερικές εργολαβίες, με τη διαδικασία της δημοπράτησης. Η επίβλεψη γίνεται από μηχανικούς του ΟΤΕ οι οποίοι, μαζί με την Επιτροπή Παραλαβής (που συστήνεται με απόφαση για το κάθε έργο), είναι υπεύθυνοι για την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή (προσωρινή και οριστική) του έργου. Ελέγχονται οι ποσότητες, τα υλικά, οι διαστάσεις και οι χρόνοι περάτωσης της κάθε εργασίας, ώστε να ακολουθούνται οι διαδικασίες και οι τεχνικές προδιαγραφές που έχουν καθοριστεί στα τεύχη δημοπράτησης. Το έτος 2008, συνολικά σε όλη τη χώρα, δημοπρατήθηκαν 543 εργολαβίες.

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΦΟΡΕΙΣ

Ο τομέας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα ρυθμίζεται σύμφωνα με το ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο, όπως αυτό ενσωματώνεται στο εθνικό νομοθετικό πλαίσιο, που αποτελείται από νόμους και κανονιστικές αποφάσεις. Καθώς το ρυθμιστικό πλαίσιο επηρεάζει τη λειτουργία της εταιρείας, τις σχέσεις της με τους καταναλωτές και τις επενδύσεις σε υποδομές, τεχνολογίες και υπηρεσίες, ο ΟΤΕ μεριμνά για:

- Την υποστήριξη των θέσεων του κατά την αναβώρηση του ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου και του πλαισίου δικαίου του ανταγωνισμού
- Την υποστήριξη των θέσεων του ενώπιον εθνικών και ευρωπαϊκών ρυθμιστικών αρχών, φορέων και δικαστικών αρχών για θέματα δικαίου του ανταγωνισμού
- Τη διασφάλιση της αποτελεσματικής προσαρμογής του στις ρυθμιστικές υποχρεώσεις με γνώμονα το συμφέρον της εταιρείας

Ο ΟΤΕ συνεργάζεται με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΑΠΠΔ), την Αρχή Ανταγωνισμού και το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ) καθώς επίσης και με το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, το Υπουργείο Ανάπτυξης, το ΥΠΕΧΩΔΕ και άλλα, κατά περίπτωση, Υπουργεία, για την εξασφάλιση ενός ρυθμιστικού πλαισίου το οποίο θα κατοχυρώνει, μακροπρόθεσμα, τα συμφέροντα της εταιρείας και των συνδρομητών του ΟΤΕ, συμβάλλοντας στην κοινωνική ευημερία.

Ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις ενώ παράλληλα συμμετέχει στη διαμόρφωση του εθνικού και ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου, μέσω των τοποθετήσεων του στις εθνικές και ευρωπαϊκές διαβουλευσεις για ρυθμιστικά θέματα. Στόχος του είναι η πρόσπιση των θέσεων του, η διασφάλιση των επενδύσεων και η προώθηση του υγιούς ανταγωνισμού.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2008, ο ΟΤΕ άσκησε συνολικά δεκαεννέα (19) προσφυγές ενώπιον των Διοικητικών Δικαστηρίων. Με αποφάσεις της Ε.Ε.Τ.Τ. επιβλήθηκαν στον ΟΤΕ, το έτος 2008, πέντε (5) χρηματικά πρόστιμα και επτά (7) μη χρηματικές κυρώσεις. Η συνολική αξία των επιβληθέντων χρηματικών προστίμων ανέρχεται στο ποσό των είκοσι τριών εκατομμυρίων (23.000.000) ευρώ περίπου. Για όλα τα παραπάνω πρόστιμα έχουν ασκηθεί προσφυγές ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών για την ακύρωσή τους. Εξ αυτών έχει καταβληθεί από τον ΟΤΕ, μέχρι στιγμής, συνολικά το ποσό των 1.180.000 ευρώ.

ΕΘΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ – ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ:

Ερευνητικά προγράμματα

Μέρος της στρατηγικής του ΟΤΕ είναι η ενεργή συμμετοχή στην εκπόνηση - υλοποίηση σύγχρονων ευρωπαϊκών και εθνικών ερευνητικών προγραμμάτων, που προάγουν τις τεχνολογικές εφαρμογές στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τις ανάγκες και τα αιτήματα της ευρωπαϊκής κοινωνίας και οικονομίας.

Κοινοτικά ερευνητικά προγράμματα

- **Self-NET** (SELF-Management of Cognitive Future InterNET Elements)
- **FUTON** (Fibre Optic Networks for Distributed, Extendible Heterogeneous Radio Architectures and Service Provisioning)
- **REWIND** (RElay based Wireless Network and standard)
- **DESEREC** (DEpendability and Security by Enhanced REConfigurability)
- **Web-POL** (Virtual Learning Environment for European Local Polices)
- **D-Space** (Discovery Space)
- **LIAISON** (Locatlon bAsed services for the enhancement or working environment)

Εθνικά ερευνητικά προγράμματα

- **ΔΠ28** (αποτίμηση, ιεράρχηση και μείωση του σεισμικού κινδύνου του εθνικού τηλεπικοινωνιακού δικτύου)
- **ΔΠ19/SRM Life** (Πρόγραμμα προστασίας σεισμικού κινδύνου κτιρίων στρατηγικής σημασίας στο Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσ/κης)
- **ΦΑΣΜΑ** (Φωτοευαίσθητα άμορφα υλικά με εφαρμογές σε στοιχεία μεταγωγής (ενισχυτές Raman) και αποθήκευσης (μνήμες οπτικής εγγραφής πληροφορίας)
- **OPHAM** (Optical PHase Modulation)
- **ΓΓΕΤ** (Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας)

Συνέδρια και Workshops

- **8th International Joint Conference on Knowledge-based Software Engineering** (JCKBSE 2008)
- **3rd SAC-FIRE Workshop**
- **47th FITCE International Congress**

Συμμετοχή – Χορηγική υποστήριξη Συνεδρίων

- **3ο Συνέδριο Εξυπηρέτησης Πελατών** με θέμα «Driving Performance through Customer Loyalty»
- **Διεθνές Συνέδριο** «12th International Symposium on Equatorial Aeronomy (ISEA 12)»
- **35ο Συνέδριο της Διεθνούς Επιστημονικής Ένωσης** (European Finance Association, EFA)
- **16ο Διεθνές Συνέδριο Οπτικοποίησης Δικτύων GD2008**
- **4ο Συνέδριο του Δικτύου Working – On Safety** με θέμα «Πρόληψη εργατικών ατυχημάτων σε ένα μεταβαλλόμενο εργασιακό περιβάλλον»
- **10ο ετήσιο Συνέδριο Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών «Greek Ict Forum»**
- **10ο ετήσιο Συνέδριο Τηλεπικοινωνιών InfoCom** με κεντρικό θέμα «Broadband Everywhere»
- **4ο Περιφερειακό Φόρουμ Ηλεκτρονικής Ασφάλειας:** «Ασφάλεια Τηλεπικοινωνιών Δικτύου και Συστημάτων»

Συμμετοχές σε Ενώσεις – Forum

Με την ιδιότητά του, ως μέλος, ο ΟΤΕ συμμετέχει ενεργά σε ευρωπαϊκούς αλλά και διεθνείς Οργανισμούς όπως:

- **ETNO** (European Telecommunications Network Operators' Association)
- **ITU** (Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών)
- **ETSI** (Ευρωπαϊκό Τηλεπικοινωνιακό Ινστιτούτο Τυποποίησης)
- **ADSL FORUM & Metro- Ethernet FORUM**
- **EURESCOM** (European Institute for Research and Studies in Communications)

Διακρίσεις

Ενδεικτική αναφορά των διακρίσεων που απέσπασε ο ΟΤΕ κατά το 2008:

Φορέας	Διακρίσεις ΟΤΕ
2008 Thomson-Extel survey (Ετήσια πανευρωπαϊκή ψηφοφορία, που αξιολογεί τις επιδόσεις εταιρειών και επαγγελματιών στο χώρο των σχέσεων με επενδυτές)	<ul style="list-style-type: none"> • Δεύτερη καλύτερη εισηγημένη εταιρεία, στην Ελλάδα • Καλύτερος Διευθύνων Σύμβουλος, στην Ελλάδα, ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του ΟΤΕ • Καλύτερος Διευθυντής Χρημ/κων Θεμάτων, στην Ελλάδα, ο Εκτελεστικός Γενικός Διευθυντής ΟΤΕ • Καλύτερος Διευθυντής Επενδυτικών Σχέσεων, στην Ελλάδα, ο Διευθυντής των Σχέσεων με Μετόχους, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά
European CEO Magazine	<ul style="list-style-type: none"> • Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του ΟΤΕ ως «καλύτερος Διευθύνων Σύμβουλος στην Ελλάδα.» για το 2008
Ετήσια βραβεία του περιοδικού της Oracle	<ul style="list-style-type: none"> • Βραβεία CIO της χρονιάς για την Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική στο Γενικό Διευθυντή Τεχνολογιών Πληροφορικής του ΟΤΕ
«Ετήσια Βραβεία Επενδυτικών Σχέσεων» της εταιρείας Capital Link	<ul style="list-style-type: none"> • Καλύτερος Investor Relations Officer για τους Διεθνείς Επενδυτές, ο Διευθυντής Σχέσεων με Μετόχους • Καλύτερες Επενδυτικές Σχέσεις από Εταιρεία Μεγάλης Κεφαλαιοποίησης (FTSE-ASE 20) • Καλύτερες Επενδυτικές Σχέσεις με Διεθνείς Επενδυτές • Καλύτερες Επενδυτικές Σχέσεις με Χρηματιστηριακές Εταιρείες
73η Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης	<ul style="list-style-type: none"> • Βραβείο στο πρωτοποριακό, κλιματικά ουδέτερο (climate neutral) περίπτερο του Ομίλου ΟΤΕ
10ο ετήσιο Συνέδριο Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών «Greek ICT Forum»	<ul style="list-style-type: none"> • Βραβείο για τη συμβολή του ΟΤΕ στην ανάπτυξη της τεχνολογίας.
10ο ετήσιο Συνέδριο Τηλεπικοινωνιών InfoCom	<ul style="list-style-type: none"> • Βραβείο για την επιτυχημένη προώθηση της ευρωζωνικότητας από τον ΟΤΕ

**Πρωτοποριακή τεχνολογία.
Υπεύθυνη εξυπηρέτηση.
Ένας στόχος... ξεχωριστά προϊόντα και υπηρεσίες.**

Εργαζόμενη στο τηλεφωνικό κέντρο ΟΤΕ – ADSL Helpdesk 1242



Συνεργείο του ΟΤΕ σε αποκατάσταση βλάβης στο κέντρο της Αθήνας.



ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Παρουσία εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ στο συνέδριο INFOCOM WORLD 2008



*«Έχω ξεχωρίσει το εργασιακό περιβάλλον του ΟΤΕ
γιατί προάγει την ποιότητα ζωής μου.»*

Θανάσης Ζεκεντές
Γενική Διεύθυνση Τεχνολογίας

ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ... ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Ο ΟΤΕ εφαρμόζει πολιτικές και πρακτικές που ενθαρρύνουν την προσωπική ανάπτυξη και καταξίωση των εργαζομένων του. Ειδικότερα οι προτεραιότητες του ΟΤΕ για τους εργαζόμενους αφορούν:

- Στην εξασφάλιση συνθηκών υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας
- Στην προώθηση της ισότητας των ευκαιριών
- Στην ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης
- Στη διασφάλιση μιας σειράς πρόσθετων παροχών
- Στη διεύρυνση και εξέλιξη των καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας
- Στη βελτίωση της λειτουργίας των υπηρεσιών και της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού
- Στην ενδυνάμωση της εταιρικής δέσμευσης μέσω της ανάδειξης και ενίσχυσης μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας.

Το 2008 επιτεύγματα-σταθμοί για το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας υπήρξαν:

- Η υπογραφή και η υλοποίηση των όρων της διευθέτησης (2008-2009) Εθνικής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΕΣΣΕ) μεταξύ ΟΤΕ και ΟΜΕ-ΟΤΕ
- Η εφαρμογή προγράμματος πρόωρης αποχώρησης εργαζομένων, έπειτα από συμφωνία με την ΟΜΕ-ΟΤΕ
- Η ένταξη των 400, περίπου, εργαζομένων της ΟΤΕNET στον ΟΤΕ (όροι εργασίας - μισθολόγιο - πρόσθετες παροχές- τοποθετήσεις σε Υπηρεσιακές Λειτουργίες)
- Η εφαρμογή συστήματος αξιολόγησης για όλους τους εργαζόμενους

Πίνακας 4.α

Κατανομή ανά στάθμη εκπαίδευσης

	Πανεπιστημιακή	Τεχνολογική	Δευτεροβάθμ.	Στοιχειώδης
Άνδρες	1008	1879	5278	402
Γυναίκες	656	333	1752	375

Πίνακας 4.β

Συνολικός αριθμός εργαζομένων	12.056	
Αριθμός εργαζομένων στην Αττική	5.950	
Αριθμός εργαζομένων στην Περιφέρεια	6.106	
Ηλικία και χρόνια υπηρεσίας	44,57 Μ.Ο. ηλικίας 17,44 Μ.Ο./ετών υπηρεσίας	
Άνδρες	8.790	(73%)
Μέσος Όρος (Μ.Ο.) ηλικίας	45,69	
Μέσος όρος (Μ.Ο.) ετών υπηρεσίας	18,84	
Γυναίκες	3.266	(27%)
Μ.Ο. ηλικίας	41,54	
Μέσος όρος ετών υπηρεσίας	13,68	
Στάθμη εκπαίδευσης		
Ανώτατη	1.664	(14,3%)
Ανώτερη	2.212	(18,9%)
Δευτεροβάθμια	7.030	(60,2%)
Υποχρεωτική	777	(6,7%)
Κλάδοι εργασίας		
Εξειδικευμένος	305	(2,5%)
Εμπορικός - Διοικητικός	3.314	(27,5%)
Οικονομικός	609	(5%)
Τεχνικός	6.547	(54,3%)
Υποστήριξη	822	(6,8%)
Λοιποί	71	(0,6%)
Προσλήψεις & Αποχωρήσεις		
Σύνολο προσλήψεων	1.037	
Αθήνα	854	
Περιφέρεια	183	
Συνταξιοδοτήσεις	358	
Εθελοντική συνταξιοδότηση	231	
Φοιτητές πρακτικής /ΟΑΕΔ	431	
Συμβασιούχοι- Μη Μόνιμοι	2.722	

ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Ο ΟΤΕ εστιάζει το ενδιαφέρον του στον τομέα της επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας, θέτοντας ως βασική προτεραιότητα, στο γενικότερο πλαίσιο αναβάθμισης του εργασιακού περιβάλλοντος, τη συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

Για την καλύτερη και πιο αποδοτική εφαρμογή των θεμάτων «Υγείας & Ασφάλειας» από τους εργαζόμενους, πολλές φορές, τα θέματα αυτά αποτελούν συμφωνία με την Ομοσπονδία, τους συνδικαλιστικούς φορείς ή τους εκπροσώπους των εργαζομένων (Επιτροπές Υγιεινής & Ασφάλειας των Εργαζομένων).

Στον ΟΤΕ εφαρμόζεται σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2002 (Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία) σε επιλεγμένες Υπηρεσιακές Λειτουργίες του.

Η υιοθέτηση προτύπων διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία, αποδεικνύουν τη μέριμνα του ΟΤΕ να διατηρεί υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των εργαζομένων του, εξασφαλίζοντας άριστο περιβάλλον εργασίας, εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας, ελάττωση των εργατικών ατυχημάτων και διαρκείς μετρήσεις των παραγόντων που επηρεάζουν το εργασιακό περιβάλλον.

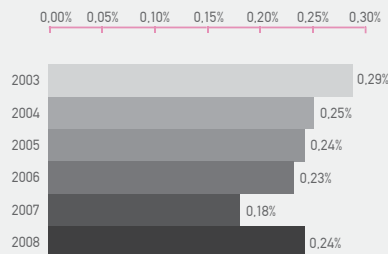
Τα τελευταία χρόνια υπάρχει σαφής βελτίωση των συνθηκών υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων του ΟΤΕ, η οποία για το 2008 συνοψίζεται στα παρακάτω:

- Παροχή Α' Βοηθειών, στους ειδικούς χώρους ιατρικής περίθαλψης, σε 1752 εργαζόμενους (1651 το 2007), από τους 9 ιατρούς του ΟΤΕ (7 ιατροί εργασίας και 2 ελεγκτές ιατροί)
- Πραγματοποίηση 12.231 ιατρικών εξετάσεων (11.723 το 2007), σε 3.675 εργαζόμενους (3.496 το 2007) από τους 7 ιατρούς εργασίας
- Σύνταξη 48 (52 το 2007) μελετών εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου
- Διενέργεια 2.312 επιθεωρήσεων σε εργασιακούς χώρους, από τους 12 τεχνικούς ασφάλειας και τους 7 ιατρούς εργασίας
- Εκπόνηση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, υλοποίηση σεμιναρίων σε ειδικές κατηγορίες του προσωπικού, καθώς επίσης και στα εκλεγμένα μέλη των Επιτροπών Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία (Ε.Υ.Α.Ε.), σε όλη την Ελλάδα

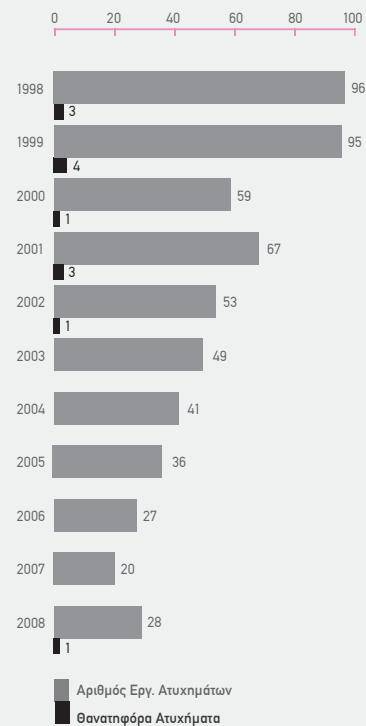
- Λειτουργία 63 Επιτροπών Υγείας & Ασφάλειας της Εργασίας σε πανελλαδικό επίπεδο, με τη συμμετοχή 178 εκλεγμένων μελών
- Πραγματοποίηση σειράς ενημερώσεων από τους τεχνικούς ασφάλειας και τους ιατρούς εργασίας στους εργασιακούς χώρους
- Έκδοση και διάθεση 4 επιπλέον ενημερωτικών εντύπων με ειδικές οδηγίες πρόληψης και περιορισμού κινδύνων για εγκαταστάσεις ΗΜ/ΗΠ, Μ.Α.Π., πυρασφάλειας και ΤΕΚ

Προτεραιότητα του ΟΤΕ για τα επόμενα χρόνια, συνιστά ο σαφής επαναπροσδιορισμός των τομέων παραγωγικής δραστηριότητας με υψηλή επικινδυνότητα (παραδοσιακοί τομείς -όπως τεχνικές εγκαταστάσεις και τηλεπικοινωνιακό δίκτυο αλλά και ευαίσθητοι τομείς -όπως εμπορικά καταστήματα), καθώς και η εκπαίδευση και επαγγελματική κατάρτιση των ειδικών κατηγοριών εργαζομένων.

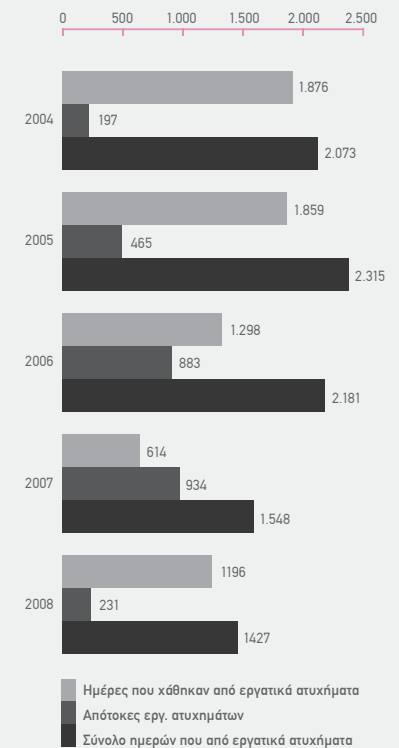
Πίνακας 4.γ
Ποσοστό Ατυχημάτων 2003-2008



Εργατικά Ατυχήματα Προσωπικού ΟΤΕ 1998-2008



Απώλεια χρόνου (σε Ημέρες) Εργατικά Ατυχήματα



ΙΣΟΤΗΤΑ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ - ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ

Στον ΟΤΕ, εφαρμόζεται πολιτική ισότητας ευκαιριών για όλους τους εργαζόμενους και πλήρης σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα. Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ) «γίνεται σεβαστή και διασφαλίζεται από την εταιρεία η ελευθερία πολιτικών και φιλοσοφικών πεποιθήσεων, στα πλαίσια που καθορίζονται από το Σύνταγμα και την ισχύουσα νομοθεσία.»

Όλοι ανεξαιρέτως οι εργαζόμενοι της εταιρείας καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις. Το 2008 κανένα παράπονο για διακρίσεις δεν υποβλήθηκε στον ΟΤΕ.

Όσον αφορά στις προσλήψεις, σύμφωνα με το άρθρο 4 του ΕΚΠ-ΟΤΕ «η Διοίκηση της εταιρείας καθορίζει τις ανάγκες της σε προσωπικό, ανάλογα με τις εκάστοτε επιχειρησιακές συνθήκες και προσδοκίες. Με βάση και στα πλαίσια του παραπάνω καθορισμού προσλαμβάνεται αντίστοιχο υπαλληλικό προσωπικό για την κάλυψη αντίστοιχων αναγκών. Η διαδικασία πρόσληψης, που καθορίζεται εκάστοτε από την εταιρεία, πρέπει να χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και αντικειμενικότητα και να κινείται στα πλαίσια των αναγκών, όπως αυτές καθορίστηκαν από τη Διοίκηση». Στον ΟΤΕ, δεν υφίστανται διακρίσεις φύλου στις αποδοχές πάσης φύσεως. Ο βασικός μισθός των εργαζομένων υπολογίζεται με βάση το χρόνο υπηρεσίας και τη στάθμη εκπαίδευσης.

Πίνακας 4.δ
Θέσεις Ευθύνων

Στάθμη	Άνδρες		Γυναίκες	
	2007	2008	2007	2008
Γενικοί Διευθυντές	11	9	2	2
Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	2	4	-	-
Διευθυντές	39	26	1	3
Υποδιευθυντές	154	163	25	29
Τμηματάρχες	651	669	201	213
Υπευθ. Έργου	529	529	214	214

Πίνακας 4.ε
Ειδικές Προσλήψεις 2008

Σύνολο ΑμεΑ που εργάζονται στον ΟΤΕ	414
ΑμεΑ που κατέχουν θέση ευθύνων (στάθμη Τμήματος)	10
Υπεύθυνοι έργου	22

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Ο ΟΤΕ, υιοθετώντας σύγχρονες πολιτικές εκπαίδευσης και μάθησης, έχει διαμορφώσει ένα συστηματικό κύκλο κατάρτισης ο οποίος περιλαμβάνει:

- διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών
- προγραμματισμό -σχεδιασμό εκπαίδευσης
- υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης και επιμόρφωσης
- αξιολόγηση των δράσεων της εκπαίδευσης

Ειδικότερα, για το 2008, τα προγράμματα εκπαίδευσης κάλυψαν τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

Πίνακας 4.στ Εκπαιδευτικό πρόγραμμα	Συμμετέχοντες
Τηλεπικοινωνίες (τεχνικά και management)	2.652
Management	1.467
Νέες τεχνολογίες (Ms Office, τεχνολογίες πληροφορικής, πληροφορικά συστήματα)	1.298
Χρηματοοικονομικά	225
Ξένες γλώσσες	13
Εξειδικευμένα	1.250

Πίνακας 4.ζ
Σύνολο ωρών εκπαίδευσης

Εκπαίδευση / Εργαζόμενοι	2007	2008
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	147.398	152.000
Μέσος όρος εκπαίδευσης ανά εκπαιδευόμενο	13.35	25
Σύνολο εκπαιδευόμενων	6.494	6.000
Εκπαιδευόμενοι Διοικητικού - Εμπορικού Κλάδου	582	400
Εκπαιδευόμενοι Οικονομικού - Τεχνικού Κλάδου	2.816	3.400

Καθιέρωση συστημάτων αξιολόγησης εργαζομένων

Το 2008, καθιερώθηκε νέο σύστημα επίσημης αξιολόγησης για το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας, με στόχο τη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης εικόνας για τις ικανότητες και την επαγγελματική επάρκεια των εργαζομένων. Όλοι οι αξιολογούμενοι ενημερώνονται άμεσα για την απόδοσή τους, καθώς η αξιολόγηση διεξάγεται μέσω συνέντευξης μεταξύ αξιολογητή και αξιολογούμενου. Το έτος 2008 αξιολογήθηκαν 1095 στελέχη που κατέχουν θέσεις ευθύνων, καθώς και το σύνολο του προσωπικού της εταιρείας.

Πρόσθετες Παροχές

Ο ΟΤΕ προσφέρει, κατά περίπτωση, στους εργαζομένους του μια σειρά πρόσθετων παροχών, πέραν αυτών που παρέχει η ελληνική νομοθεσία.

Ειδικότερα:

- Λογαριασμός Νεότητας
- Πρόσθετη ομαδική ασφαλιστική κάλυψη ζωής, αναπηρίας για εργασία, νοσοκομειακής και εξωνοσοκομειακής περίθαλψης, στους εργαζόμενους με σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου
- Ατομικά δάνεια, Κεφάλαιο Αλληλοβοήθειας, εξοδα φύλαξης βρεφών κα νηπίων
- Παροχή εφάπαξ ποσού ύψους 25.000 €, στους εργαζόμενους που αποκοτούν ένατο τέκνο
- Προσφορά Η/Υ και εκπαιωτική σε όλους τους εργαζόμενους που αποκοτούν τέταρτο τέκνο
- Επιβράβευση υπάλληλων, οι οποίοι απέκτησαν πτυχία ΑΕΙ, ΤΕΙ και ξένων γλωσσών

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Προτεραιότητα της εταιρείας είναι η παροχή έγκυρης και τακτικής ενημέρωσης για το σύνολο των εργαζομένων και η ενίσχυση της συνεργασίας, της ομαδικότητας και της συνοχής μεταξύ των εργαζομένων, τα οποία επιτυγχάνονται μέσα από ένα σύνολο επικοινωνιακών εργαλείων όπως:

Εσωτερικό περιοδικό

Το Δεκέμβριο του 2007 κυκλοφόρησε για πρώτη φορά, το επίσημο εσωτερικό περιοδικό των εργαζομένων, το «OTE Ch@t», το οποίο εκδίδεται κάθε 3 μήνες. Συνολικά, το 2008, 64.000 τεύχη του περιοδικού (15.000 το 2007) έφτασαν στα σπίτια των εργαζομένων, τα Πολιτιστικά Κέντρα του ΟΤΕ, τα OTESHOP καθώς και σε εκπροσώπους των θυγατρικών του Ομίλου. **Μια μόνιμη διεταιρική ομάδα 15 στελεχών από όλες τις Γενικές Διευθύνσεις, εργάζεται για τη συγγραφή του περιοδικού,** το οποίο καλύπτει ποικιλία θεμάτων, ενώ πάνω από 180 εργαζόμενοι, συνολικά, συμμετείχαν το 2008 στη διαμόρφωση της ύλης του περιοδικού.

Ενδοδίκτυο (Intranet)

Το 2008 τέθηκε στη διάθεση των εργαζομένων το U-Link, το νέο εσωτερικό διαδίκτυο (Intranet Site) της εταιρείας. Για τον ΟΤΕ, το U-Link αποτελεί σημείο αναφοράς για την ενημέρωση των εργαζομένων του για όλα τα θέματα και τις δραστηριότητες της εταιρείας και βασικό κανάλι επικοινωνίας της Διοίκησης με τους εργαζόμενους. Έχει σχεδιαστεί σε στενή συνεργασία με τους εργαζόμενους και περισσότερα από 250 στελέχη, από όλη την εταιρεία, ασχολούνται σε συστηματική βάση για την ενημέρωσή του. Πρόκειται για ένα δυναμικό σύστημα, το οποίο αναμένεται:

- να βελτιώσει την εσωτερική ενημέρωση
- να ενθαρρύνει τη συνεργασία μεταξύ των Διευθύνσεων του ΟΤΕ
- να διευκολύνει την καθημερινή εργασία των εργαζομένων, μέσα από την ευκολότερη και ταχύτερη εύρεση της πληροφορίας
- να συμβάλλει στην εξοικείωση της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας

Το U-link, το οποίο περιλαμβάνει περισσότερες από 1.000 θεματικές ενότητες, δέχτηκε, ήδη από τον πρώτο μήνα λειτουργίας του, 273.056 επισκέψεις από περισσότερους από 8.600 μοναδικούς χρήστες (6% αύξηση στο μέσο μηνιαίο αριθμό επισκεπτών του Intranet Site- 8.109 χρήστες για το έτος 2007).

Ψυχαγωγία Προσωπικού

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

Πίνακας 4.η

ΔΡΑΣΗ ΟΤΕ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Οργανισμός Παραθεριστικών Κέντρων Εργαζομένων ΟΤΕ (ΟΠΑΚΕ – ΟΤΕ)

- 2 παραθεριστικά κέντρα
- Συνεργασία με επιλεγμένα καταλύματα ανά την Ελλάδα
- Το 2008, 15.000 άτομα έκαναν χρήση των προγραμμάτων

Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ

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

Χορωδία ΟΤΕ

- Συμμετοχή σε συναυλίες και Φεστιβάλ στην Ελλάδα αλλά και ανά τον κόσμο.
- Δύο αργυρά βραβεία στις κατηγορίες της κοσμικής και φολκλορικής μουσικής στο Διεθνές Χορωδιακό Φεστιβάλ «VENEZIA IN MUSICA»

Europe Corporate Games

- 150 εργαζόμενοι
- 11 αθλήματα
- 56 ατομικά μετάλλια
- 6 εταιρικά βραβεία

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

- 38 κληρώσεις
- 36.374 συμμετοχές
- 1.279 δώρα (προσκλησεις, εισιτήρια για αγώνες/ συναυλίες/παραστάσεις κ.α.)

Μοναδικά προγράμματα εκπαίδευσης. Δημιουργικοί τρόποι επικοινωνίας και ψυχαγωγίας. Ένας στόχος... ισότητα και ευκαιρίες για όλους.

Άποψη της κεντρικής εισόδου του Διοικητικού Μεγάρου ΟΤΕ.



Εναερίτης του ΟΤΕ επί το έργο.



Συμμετοχή της ομάδας του ΟΤΕ στα Europe Corporate Games 2008.



11ο Πανελλήνιο Συνέδριο Πωλήσεων ΟΤΕ.



1ο Πανελλήνιο Συνέδριο Τεχνικών ΟΤΕ



Η χορωδία του ΟΤΕ στο χορωδιακό φεστιβάλ Θεσσαλονίκης.



ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Το εστιατόριο του Διοικητικού Μεγάρου ΟΤΕ.



«Ο ΟΤΕ αφουγκράζεται την άγρια ζωή και τη φύση. Στήριζει κομβικές δράσεις και ενέργειες της «ΚΑΛΛΙΣΤΩ» συμβάλλοντας μαζί της στη διατήρηση της άγριας ζωής και της φύσης. Ο ΟΤΕ περπάτησε μαζί με την «ΚΑΛΛΙΣΤΩ» το 2008 και συνεχίζει να είναι συνοδοιπόρος της και ο καλύτερος της φίλος»

Λάζαρος Παύλιος
Υπ.Τμ. ΕΚΕ Υποστηρικτών
«ΚΑΛΛΙΣΤΩ»

Περιβαλλοντική Οργάνωση για την άγρια ζωή και τη φύση

ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ... ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ο ΟΤΕ έχοντας δεσμευτεί για τη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης περιβαλλοντικής πολιτικής, αναπτύσσει μια σειρά από πρωτοβουλίες και δράσεις, συμβατές με διεθνείς κανόνες και πρακτικές, που στοχεύουν στον περιορισμό των επιπτώσεων της λειτουργίας του στο περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό οι προτεραιότητες του ΟΤΕ για το περιβάλλον αφορούν:

- στη συνέχιση και επέκταση της καταγραφής του οικολογικού του αποτυπώματος
- στην εξοικονόμηση ενέργειας
- στην προώθηση και αξιοποίηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας
- στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
- στην περαιτέρω προώθηση των προγραμμάτων ανακύκλωσης
- στην ευαισθητοποίηση των πολιτών για τη συμμετοχή τους στα προγράμματα ανακύκλωσης που εφαρμόζει ο ΟΤΕ
- στην υποστήριξη των δράσεων περιβαλλοντικών οργανώσεων

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΟΤΕ

Οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ, αφορούν στην κατανάλωση ενέργειας και τις συνακόλουθες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και συμβατικών ρύπων.

Η κατανάλωση ενέργειας, προέρχεται από τη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών, των κτιρίων καθώς και από την κίνηση των ιδιόκτητων οχημάτων του ΟΤΕ.

Πίνακας 5.α

Ετήσια κατανάλωση καυσίμων και ηλεκτρισμού σε εγκαταστάσεις και κτίρια (σε GWh)

	2007	2008
Ντίζελ θέρμανσης	21,8	17,1
Φυσικό αέριο	1,2	1,5
Ηλεκτρισμός	306,7	337,1

Η κατανάλωση ενέργειας σε κτίρια και εγκαταστάσεις του ΟΤΕ, παρουσίασε το 2008 αύξηση, σε ποσοστό 8%. Ειδικότερα, η κατανάλωση ηλεκτρισμού αυξήθηκε κατά 10% περίπου σε σχέση με το 2007 ενώ η κατανάλωση καυσίμων (πετρέλαιο και φυσικό αέριο) μειώθηκε κατά 4,4 GWh (11% περίπου). Η αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού οφείλεται, κατά κύριο λόγο, στην αύξηση της ευρωζωνικότητας.

Πίνακας 5.β

Ετήσια κατανάλωση καυσίμων για την κίνηση οχημάτων (σε lt)

2007	Κατανάλωση	Οχήματα	Απόσταση
Αμόλυβδη βενζίνη	1.969.795	2.174	16.082
Βενζίνη super	124.005	119	798
Ντίζελ κίνησης	374.290	346	1.991
2008	Κατανάλωση (lt)	Οχήματα	Απόσταση (χιλ. km)
Αμόλυβδη βενζίνη	2.000.592	2.081	17.112
Βενζίνη super	100.154	107	793
Ντίζελ κίνησης	310.453	327	1.767

Το 2008, η συνολική κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση του ιδιόκτητου στόλου του ΟΤΕ μειώθηκε κατά 2%, γεγονός που οφείλεται, αφενός στη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης για την κίνηση των οχημάτων (η μέση κατανάλωση για τα οχήματα με αμόλυβδη βενζίνη μειώθηκε στα 11,7 lt/100 km το 2008, από 12,2 lt/100 km το 2007) και αφετέρου στη μείωση των μετακινήσεων χάρη στη λειτουργία του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης εταιρικών και επιχειρησιακών πελατών («13818 ΟΤΕbusiness Customer Service»).

Αέριες εκπομπές

Πίνακας 5.γ

Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (ΑΦΘ), NOx και SO₂

	2007		2008	
	Εγκαταστάσεις	Μεταφορές	Εγκαταστάσεις	Μεταφορές
CO ₂ (t)	276.000	5.758	301.563	5.602
ΑΦΘ (t CO ₂ eq)	276.989	5.901	302.644	5.743
NOx (t)	430	23	471	22
SO ₂ (t)	1.857	0,2	2.038	0,2

Η αύξηση των αερίων εκπομπών, η οποία προέρχεται από τις εγκαταστάσεις του ΟΤΕ, συνδέεται άμεσα με την κατανάλωση ηλεκτρισμού. Οι διαθέσιμες επιλογές για τον περιορισμό των αερίων εκπομπών αφορούν αποκλειστικά στην εξοικονόμηση ενέργειας καθώς, προς το παρόν, δεν υπάρχει η δυνατότητα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, παραγόμενης από φιλικές προς το περιβάλλον τεχνολογίες.

Κατανάλωση νερού

Στον ΟΤΕ η χρήση νερού καλύπτει ανάγκες υγιεινής, οίτισης και άρδευσης. Η κατανάλωση νερού το 2008 εκτιμάται σε 639.340 m³ (δεν περιλαμβάνεται η κατανάλωση νερού από ιδιόκτητες γεωτρήσεις).

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ ΤΟΥ ΟΤΕ ΣΤΗΝ ΑΤΤΙΚΗ

Κατανάλωση ηλεκτρισμού στην Αττική

Η χρήση ηλεκτρικής ενέργειας παραμένει σχετικά σταθερή από το 2004 μέχρι και το 2006. Το 2007, η κατανάλωση αυξήθηκε κατά 11%, λόγω της συνεγκατάστασης, στα κτίρια του ΟΤΕ, των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, ενώ το 2008 παρουσιάστηκε περαιτέρω αύξηση κατά 4%.

Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρισμού στην Αττική και εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου.

Πίνακας 5.δ

	Κατανάλωση ηλεκτρισμού (kWh)	Εκπομπές ΑΦΘ (t CO ₂ eq)
2007	142.372.399	125.755
2008	148.483.669	131.153

Συνεγκατάσταση:

Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι χρησιμοποιούν τα κτίρια, το δίκτυο και τις εγκαταστάσεις του ΟΤΕ για να παρέχουν τις υπηρεσίες τους, γεγονός που συμβάλλει, ευρύτερα, στην εξοικονόμηση χώρων, υλικών και ενέργειας. Το 2008, 152 κέντρα του ΟΤΕ υποδέχτηκαν τους παρόχους, έναντι 146 το 2007 και 31 το 2006.

Διοικητικό Μέγαρο

Το Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ, έδρα της Διοίκησης και των επιτελικών υπηρεσιών της εταιρείας, με συνολικό 84.543m² εμβαδόν, στεγάζει 2.298 εργαζόμενους.

Πίνακας 5.ε

Κατανάλωση ηλεκτρισμού, πετρελαίου θέρμανσης και νερού στο Διοικητικό Μέγαρο

	Ηλεκτρισμός (kWh)	Πετρέλαιο θέρμανσης (lt)	Νερό (m ³)
2007	13.733.000	308.900	41.445
2008	14.040.000	327.000	46.769

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

Εκπομπές ΑΦΘ	2007	2008
Ετήσιες εκπομπές ΑΦΘ στο Διοικητικό Μέγαρο (σε t CO ₂ eq)	12.965	13.339

Η κατανάλωση ενέργειας στο κτίριο, ανά εργαζόμενο, ανέρχεται σε 0,60 toe ετησίως, (0,63 toe ετησίως στον τριτογενή τομέα, κατά μέσο όρο). Η κατανάλωση ενέργειας στο κτίριο, ανά μονάδα επιφανείας, ανέρχεται σε 205 KWh/m², και περιλαμβάνει το σύνολο της κατανάλωσης ενέργειας ηλεκτρισμού και θέρμανσης.

ΥΜΑ-ΝΥΜΑ και αποθήκες Πάρνηθας

Το 2008, επεκτάθηκε η καταγραφή του οικολογικού αποτυπώματος σε δύο επιπλέον κτίρια του ΟΤΕ (ΥΜΑ-ΝΥΜΑ, αποθήκες Πάρνηθας), τα οποία δεν αποτελούν τυπικά κτίρια του τριτογενή τομέα, καθώς στο πρώτο συστεγάζονται λειτουργικές εγκαταστάσεις της εταιρείας, ενώ το δεύτερο κτίριο λειτουργεί κατά κύριο λόγο ως αποθήκη. Η επιφάνεια των δύο κτιριακών συγκροτημάτων είναι 42.317 m² και 16.361 m², αντίστοιχα και στεγάζουν 2.179 εργαζόμενους συνολικά.

Πίνακας 5.στ

Κατανάλωση ενέργειας:

	Ηλεκτρισμός (kWh)	Πετρέλαιο (lt)	Νερό (m ³)
ΥΜΑ-ΝΥΜΑ	19.020.000	Θέρμανσης: 268.395 Κίνησης: 15.500	32.782
Αποθήκες Πάρνηθας	1.094.492	Θέρμανσης: 16.211 Κίνησης: 80	5.751

Η ετήσια χρήση ηλεκτρισμού και υγρών καυσίμων έχει ως αποτέλεσμα την εκπομπή 17.567 t CO₂ eq για το κτίριο ΥΜΑ-ΝΥΜΑ και 1.011 t CO₂ eq για τις Αποθήκες Πάρνηθας.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

Η συμβολή του ΟΤΕ στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, η οποία συνιστά ένα παγκόσμιο πρόβλημα με εμφανείς πλέον επιπτώσεις στο περιβάλλον, έγκειται στην υιοθέτηση των παρακάτω πρακτικών που συνεισφέρουν, δευτερευόντως και στη μείωση του λειτουργικού κόστους της εταιρείας :

- αξιοποίηση των **Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας**
- υιοθέτηση **πρακτικών για την εξοικονόμηση ενέργειας**
- μείωση των **εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου**

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Α.Π.Ε.)

Ο ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί, από το 1994, 179 μικρά φωτοβολταϊκά συστήματα (συνολικής ισχύος 286,8 kW), για την κάλυψη των αναγκών ηλεκτροδότησης αντίστοιχων αναμεταδοτών ΣΑΡ και ένα μεγαλύτερο φωτοβολταϊκό στον Α/Τ Αντικυθήρων (ισχύος 20 kW). Το 2007, η τροφοδοσία των νέων ασύρματων ευρυζωνικών δικτύων WiMAX, στο Αγίο Όρος, έγινε με αναβάθμιση των υφιστάμενων φωτοβολταϊκών συστημάτων και δοκιμαστική εγκατάσταση μιας μικρής ανεμογεννήτριας ισχύος 1 KW. Το 2008, εγκαταστάθηκε μία επιπλέον ανεμογεννήτρια, ενώ έχει προγραμματιστεί για το 2009 η εγκατάσταση δύο ακόμη ανεμογεννητριών ίδιας ισχύος.

Πίνακας 5.7
Πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας

	Επιτεύγματα	Μελλοντικοί Στόχοι
Λάμπες εξοικονόμησης ενέργειας	Έναρξη σταδιακής αντικατάστασης των λαμπτήρων πυράκτωσης στα καταστήματα του ΟΤΕ, σε πανελλαδικό επίπεδο	Ολοκλήρωση της εγκατάστασης λαμπτήρων χαμηλής ενεργειακής χρήσης, τα επόμενα χρόνια
Συστήματα Διαχείρισης Βοηθητικών Μονάδων:	Εγκατάσταση Συστημάτων Διαχείρισης Βοηθητικών Μονάδων σε 1800 ψηφιακά κέντρα του ΟΤΕ	Επέκταση της εγκατάστασης, τα δύο επόμενα χρόνια, σε 200 νέα σημεία
Free Cooling System:	Εγκατάσταση συνολικά 630 συστημάτων σε περίπου 3000 ψηφιακά κέντρα	Συνέχιση της εγκατάστασης των συστημάτων κατά τα επόμενα χρόνια
Συστήματα VRV (Variable Refrigerant Volume):	Τοποθέτηση 110 VRV συστημάτων πανελλαδικά, εκ των οποίων 18 στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ	Συνέχιση της αντικατάστασης των συμβατικών κεντρικών συστημάτων ψύξης με συστήματα VRV και στα επόμενα χρόνια

Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Μείωση μετακινήσεων

- Η ανάπτυξη των υποδομών και η εξάπλωση της ευρυζωνικότητας εξασφαλίζουν νέους ταχύτερους τρόπους επικοινωνίας, εργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών με έμμεσες θετικές επιδράσεις στην προστασία του περιβάλλοντος, οι οποίες προκύπτουν από τη μείωση των αναγκών μετακίνησης. Προς την κατεύθυνση αυτή συμβάλλει, ουσιαστικά, η παροχή υπηρεσιών που υλοποιούνται μέσω video - conference, internet services, VLANs, καθώς επίσης και η ευρύτερη εφαρμογή του προγράμματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ και η επέκτασή του (ΣΥΖΕΥΞΙΣ II)
- Μείωση των μετακινήσεων και κατά συνέπεια και των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου, επιτυγχάνεται και μέσω της λειτουργίας του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης εταιρικών και επιχειρησιακών πελατών («13818 ΟΤΕbusiness Customer Service»), το οποίο στοχεύει στην άρση βλαβών με τηλεφωνικές οδηγίες, χωρίς επίσκεψη συνεργείου. Εντός του 2008, το «13818 ΟΤΕbusiness Customer Service» έλαβε 18.895 κλήσεις, εκ των οποίων μόνο για τις 6.375 απαιτήθηκε η αποστολή συνεργείου, επιτυγχάνοντας μείωση των εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) κατά 105 t CO₂ eq
- Από το 1999, παρέχεται, σε περισσότερους από 1.000 εργαζόμενους, η δυνατότητα μετακίνησης με υπηρεσιακό λεωφορείο στον τόπο εργασίας τους. Σε καθημερινή βάση, εκτελούνται δρομολόγια από 19 διαφορετικά σημεία της Αθήνας προς και από το Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ καθώς και 3 δρομολόγια προς τις εγκαταστάσεις του ΟΤΕ στη Πάρνηθα, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση καυσίμων και τη συνακόλουθη μείωση των εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου στην ατμόσφαιρα κατά 1.814 t CO₂ eq

Εξοπλισμός νέας τεχνολογίας

- Η εγκατάσταση νέου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, για ανάπτυξη νέων τεχνολογιών (NG - SDH , ETHERNET, IP κ.λ.π.), οδηγεί σε μείωση της κατανάλωσης ενέργειας
- Υλοποιείται πρόγραμμα εγκατάστασης ηλεκτροπαραγωγών ζευγών εφοδιασμένων με «καθαρούς» κινητήρες νέας τεχνολογίας, που επιτυγχάνουν, μέσω της ηλεκτρονικής ρύθμισης ψεκασμού του καυσίμου, μειωμένες εκπομπές διοξειδίου και μονοξειδίου του άνθρακα, μείωση των μικροσωματιδίων και του θορύβου.

Η εγκατάσταση των νέων ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, ξεκίνησε το 2007 με 24 τεμάχια συνολικής ισχύος 600 kVA και συνεχίστηκε το 2008 με 35 τεμάχια συνολικής ισχύος 4.055 kVA, (συνολική αύξηση 46% σε πλήθος και 576% σε ισχύ). Σταδιακά θα αντικατασταθούν οι 2200 εναπομείναντες κινητήρες, που λειτουργούν σήμερα, με άλλους νέας τεχνολογίας

Η αποφυγή εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου, η οποία εκτιμήθηκε λαμβάνοντας υπόψη **την ανακύκλωση των υλικών, τη χρήση των ΑΠΕ, τη λειτουργία του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης εταιρικών και επιχειρησιακών πελατών («13818 ΟΤΕbusiness Customer Service»)** και **τη μεταφορά των εργαζομένων, υπολογίζεται σε 4.843,6 t CO₂ eq.**

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

Η πολιτική του ΟΤΕ αναφορικά με τη διαχείριση των αποβλήτων συνοψίζεται:

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

Το 2008 δεν πραγματοποιήθηκε καμία καταγγελία για μη συμμόρφωση του ΟΤΕ του σε θέματα διαχείρισης αποβλήτων.

Πίνακας 5.η Ποσότητες υλικών που ανακυκλώνονται

Περιγραφή κατηγορίας	Τρόπος διαχείρισης	Ποσότητες 2006	Ποσότητες 2007	Ποσότητες 2008
Μέταλλα (συμπεριλαμβανομένων και των κραμάτων τους)	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	18.022 kg	26.487 kg	21.524 kg
Χαλκός, μπρούντζος, ορείχαλκος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	2.881 kg	1.241 kg	875 kg
Άλουμινο	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	3.515 kg	6.599 kg	12.708 kg
Μόλυβδος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	1.457 kg	511 kg	1.582 kg
Σίδηρος και χάλυβας	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	396.835 kg	317.990 kg	224.110 kg
Κασσίτερος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	4.375 kg	1.480 kg	4.819 kg
Ανάμεικτα μέταλλα	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	25.466 kg	36.080 kg	4.065 kg
Καλώδια (εκτός εκείνων που περιλαμβάνονται στο σημείο 17 04 10)	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	1.645.256 kg	702.867 kg	931.323 kg
*Χαρτιά και χαρτόνια	Εκποίηση στην «Ανακύκλωση Χάρτου»	215.080 kg	280.703 kg	274.577 kg
**Απορριπτόμενος ηλεκτρικός & ηλεκτρονικός εξοπλισμός	Ειδική διαχείριση	14.060 kg	20.550 kg	99.530 kg

*Πλέον αυτών που δίνονται στην ΚΛΙΜΑΚΑ

**Περιλαμβάνονται «ικρύματα με τα Παρελκόμενά τους που χρήζουν Ειδικής Διαχείρισης» (49.990 kg)

Οι προαναφερόμενες ποσότητες αφορούν στο σύνολο των αποβλήτων του ΟΤΕ, κατά συνέπεια οι αυξημειώσεις των ποσοτήτων, για τα έτη 2006 - 2008, δεν συνιστούν τάσεις. Επιπλέον, στα απόβλητα του ΟΤΕ που χρήζουν ειδικής διαχείρισης περιλαμβάνονται:

- 1.500 kg απόβλητα λιπαντικών ελαίων, από τα εφεδρικά και μη ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη, τα οποία παρελήφθησαν από την Ελληνική Τεχνική Περιβαλλοντικών Εφαρμογών - Κοινοπραξία Συλλογής Χρησιμοποιημένων Ορυκτελαίων
- Το σύνολο των λιπαντικών ελαίων, από τις μηχανές εσωτερικής καύσεως των οχημάτων συλλέγονται και παραδίδονται σε εξουσιοδοτημένα συνεργεία, σε διάφορες περιοχές της χώρας και δεν σημειώθηκαν απώλειες ή διαρροές λιπαντικών ελαίων
- 1.320 kg προϊόντων εκτός προδιαγραφών (κόλλες, στεγανωτικά) και απόβλητα σπρέι χημικών τα οποία παρελήφθησαν από την εταιρεία POLYECO AE.

Το χαρτί που ανακυκλώνεται προέρχεται κυρίως από τις συσκευασίες των υλικών που προμηθεύεται ο ΟΤΕ. Σύστημα ανακύκλωσης εφαρμόζεται στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ και στο Συγκρότημα Εκπαιδευτικού Κέντρου στο Ρουφί, ενώ έχουν ξεκινήσει προσπάθειες για την εφαρμογή προγράμματος ανακύκλωσης, σε πανελλαδικό επίπεδο, το 2009.

Ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός που κρίνεται ανεπαρκής ή παρωχημένος παραδίδεται σε εξουσιοδοτημένους φορείς, οι οποίοι αναλαμβάνουν την περαιτέρω επεξεργασία του (αποσύνθεση, ανακύκλωση, εκποίηση, ανάλογα με τη φύση των υλικών). Το σύνολο των τηλεφωνικών κέντρων πηγαίνει για εκποίηση.

Επιμέρους προγράμματα ανακύκλωσης, εξοικονόμησης υλικού:

- **Χαρτί:** Το 2008, το Συγκρότημα Εκπαιδευτικού Κέντρου, προώθησε για ανακύκλωση στη ΜΚΟ «ΚΛΙΜΑΚΑ» 83.345 κιλά χαρτιού (15.470 επιπλέον από το 2007). Παράλληλα, η αύξηση της ηλεκτρονικής διαχείρισης των καθημερινών εργασιών αρχειοθέτησης, μέσω scanners και της ηλεκτρονικής δρομολόγησης ενδοεπικοινωνίας (π.χ. πληροφοριακό σύστημα «ΠΑΠΥΡΟΣ»), η οποία ξεκίνησε το 2007, είχε σαν αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατά 356.000 τουλάχιστον σελίδες. Εντός του 2009

αναμένεται η επέκταση της εφαρμογής του συστήματος «ΠΑΠΥΡΟΣ» η οποία αναμένεται να οδηγήσει σε επιπλέον μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.

- **Μπαταρίες:** Το 2008, συγκεντρώθηκαν, στα ΟΤΕSHOP, 10.000 κιλά μπαταρίες (6.359 κιλά επιπλέον από το 2007), οι οποίες παραλαμβάνονται, από την εταιρεία ΑΦΗΣ, για ανακύκλωση. Στόχος για το 2009 είναι η αύξηση της ανακύκλωσης μπαταριών κατά 50%.
- **Ηλεκτρονικός εξοπλισμός:** Το 2008, με την τοποθέτηση ειδικών κάδων, στα καταστήματα του ΟΤΕ, συγκεντρώθηκαν 318 κιλά μικρές συσκευές ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Ο ΟΤΕ ενθαρρύνει, με έντυπες και ηλεκτρονικές διαφημίσεις, τους καταναλωτές να συμμετέχουν στα προγράμματα ανακύκλωσης που εφαρμόζει.
- **Εκποίηση - Πώληση υλικού:** Τα υλικά του ΟΤΕ, που δεν χρησιμοποιούνται πλέον, λόγω χρονικής ή οικονομικής κυρίως απαξίωσής τους, διατίθενται δωρεάν σε δημόσιες και στρατιωτικές αρχές, σώματα ασφαλείας, ιδρύματα, ιερούς ναούς, συλλόγους, σωματεία, σχολεία και λοιπούς κοινωνικούς φορείς. Για το 2009, καταβάλλεται προσπάθεια για τη συστηματοποίηση και επέκταση του «προγράμματος επαναδιάθεσης», σε πανελλαδικό επίπεδο

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

Ο ΟΤΕ αναλαμβάνει δράσεις και υποστηρίζει πρωτοβουλίες στην κατεύθυνση της προστασίας του περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό το 2008:

- Συμμετείχε στην 73η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης με ένα πρωτοποριακό κλιματικό ουδέτερο (climate neutral) περίπτερο. Στους περίπου 30.000 επισκέπτες του περιπτέρου, δόθηκε η δυνατότητα ενημέρωσης και συμμετοχής στο Πρόγραμμα ανακύκλωσης ηλεκτρονικών συσκευών, χαρτιού, πλαστικού, αλουμίνιου του ΟΤΕ αλλά και στο Πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ, μπαταριών και μελανοδοχείων της COSMOTE.
Κατά τη διάρκεια της Έκθεσης, με τη συμβολή των επισκεπτών του περιπτέρου, συγκεντρώθηκαν και παραδόθηκαν για ανακύκλωση: 520 κιλά χαρτί, 420 κιλά ηλεκτρονικές συσκευές, και 60 κιλά διάφορα ανακυκλώσιμα υλικά (αλουμίνιο, γυαλί, πλαστικό).
- **Παράλληλα το 2008, ο ΟΤΕ υποστήριξε κορυφικά:**
 - Την περιβαλλοντική οργάνωση «ΚΑΛΛΙΣΤΩ», η οποία σχεδιάζει και εφαρμόζει προγράμματα για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και τη συνύπαρξη του ανθρώπου με την άγρια ζωή
 - Την Ελληνική Εταιρεία για την Προστασία του Περιβάλλοντος και την Πολιτιστική Κληρονομιά
 - Τη Φιλοδασική Ένωση Αθηνών
 - Το 8ο Συμπόσιο Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας, «Ροές Ζωής, το Δέλτα του Νείλου και η Αφρική», που διοργανώθηκε από τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση «Θρησκεία, Επιστήμη & το Περιβάλλον Κύκλος της Πάτμου», και τελούσε υπό την αιγίδα του Οικουμενικού Πατριάρχη
 - Το 9ο Διεθνές Συνέδριο Προστασίας & Αποκατάστασης Περιβάλλοντος
 - Το Διεθνές Μεσογειακό Συνέδριο Περιβάλλοντος
 - Το Τριήμερο Αφιέρωμα στην Ανακύκλωση & το Περιβάλλον με τίτλο «Ο Πολιτισμός μου... Τα σκουπίδια μου» που διοργανώθηκε από το Πνευματικό & Πολιτιστικό Κέντρο του Δήμου Παλλήνης

Υπεύθυνη καταγραφή αποτυπώματος.
Ξεχωριστές δράσεις.
Ένας στόχος... πράσινη στρατηγική.

Το φωτοβολταϊκό σύστημα ηλεκτροδότησης του περιπέτρου του ΟΤΕ στην 73η ΔΕΘ.



Εθελοντές της ΜΚΟ ΚΑΛΙΣΤΩ, που υποστηρίζεται από τον ΟΤΕ, σε αναζήτηση βιοδηλωτικών στοιχείων της αρκούδας.



ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Τα λεωφορεία του ΟΤΕ για την καθημερινή μετακίνηση των εργαζομένων.



«Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον ΟΤΕ και όλους όσοι εργάζονται σε αυτόν που εδώ και 12 χρόνια υποστηρίζει ενεργά «Το Χαμόγελο του Παιδιού», τόσο με την πανελλαδική εγκατάσταση και λειτουργία της Εθνικής Γραμμής για τα Παιδιά SOS 1056 αλλά και με την άμεση ανταπόκριση του στην εγκατάσταση και λειτουργία και της Ευρωπαϊκής Γραμμής για τα εξαφανισμένα παιδιά 116000. Η άμεση λειτουργία της Γραμμής 116000 είχε σαν αποτέλεσμα η Ελλάδα να είναι η δεύτερη χώρα μετά το Βέλγιο που ενεργοποίησε αυτή τη γραμμή και ήταν θετικό παράδειγμα για τις χώρες που ακολούθησαν»

Κώστας Γιαννόπουλος
Πρόεδρος Δ.Σ. «Το Χαμόγελο του Παιδιού»

ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ... ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο ΟΤΕ έχει συνδέσει διαχρονικά την παρουσία του με την κοινωνική προσφορά. Με συνέπεια και συνέχεια επεκτείνει και ενισχύει τον κοινωνικό του ρόλο μέσα από δράσεις και πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στη διατήρηση και προστασία του κοινωνικού ιστού.

Οι προτεραιότητες του ΟΤΕ και για το 2008, εστιάστηκαν:

- Στην υποστήριξη των παιδιών, των ευπαθών κοινωνικά ομάδων και των νέων
- Στη διευκόλυνση των νέων σε θέματα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες
- Στη στήριξη του εθελοντισμού
- Στην υποστήριξη τοπικών κοινωνιών που βρίσκονται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης
- Στη διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς με έμφαση στις πολιτιστικές πρωτοβουλίες της περιφέρειας

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΑΙΔΙΩΝ, ΕΥΠΑΘΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΟΜΑΔΩΝ ΚΑΙ ΝΕΩΝ

Υποστήριξη παιδιών

Ο ΟΤΕ ενισχύει δυναμικά και με συνέπεια το έργο εθελοντικών οργανώσεων που στηρίζουν παιδιά, προσφέροντας οικονομική ενίσχυση μέσω κοινωνικού μάρκετινγκ και χορηγιών.

Κοινωνικό μάρκετινγκ

Τα τελευταία έξι χρόνια, ένα σημαντικό μέρος των εσόδων που προκύπτουν από τη χριστουγεννιάτικη καμπάνια του ΟΤΕ, αποδίδεται για την ενίσχυση φιλανθρωπικών φορέων.

Το 2008, το ποσό των 250.000 ευρώ, το οποίο προέκυψε από το σύνολο των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν τις ημέρες των Χριστουγέννων, της Πρωτοχρονιάς και των Φώτων, διατέθηκε για την ενίσχυση των σκοπών των Φιλανθρωπικών Σωματείων που απαρτίζουν την Ένωση «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ», του Σωματίου για την φροντίδα ατόμων με Νευρομυϊκές Παθήσεις ΜDA ΕΛΛΑΣ και του Συλλόγου «ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ».

Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στον παρακάτω πίνακα απεικονίζονται συνοπτικά οι δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας που ανέλαβε ο ΟΤΕ το 2008:

Φορέας	Μορφή Ενίσχυσης
Το Χαμόγελο του Παιδιού Γραμμή 1056	10ετής δωρεάν τηλεπικοινωνιακή υποδομή και κάλυψη των λειτουργικών εξόδων της Γραμμής Υποστήριξης για τα παιδιά 505-1056, η οποία το 2008 δέχτηκε 142.858 κλήσεις
Το Χαμόγελο του Παιδιού Γραμμή 116000	Επέκταση της συνεργασίας με το Σύλλογο με την εγκατάσταση και λειτουργία της Κοινής Ευρωπαϊκής Γραμμής για εξασφαλισμένες ανήλικων 116000
Μαζί για το Παιδί Γραμμή 11525	Διεύρυνση της συνεργασίας με την Ένωση με τη χορηγία της συμβουλευτικής γραμμής 11525 η οποία έχει σαν στόχο την παροχή συμβουλών και κατευθύνσεων σε παιδιά, εφήβους και γονείς
MDA Ελλάς	Στήριξη των προσπαθειών για τη δημιουργία «Κέντρου Νέων», όπου παρέχεται στους ασθενείς η δυνατότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών και ψυχαγωγικών προγραμμάτων

Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών

Κάλυψη των λειτουργικών εξόδων της «Λέσχης Ενθλίκων» η οποία απασχόλησε, το 2008, 62 ενθλίκες με εγκαταλεηθέντα παράλληλα σε δημιουργικά προγράμματα και συγκεκριμένα, πρόγραμμα εικαστικών, θεατρική ομάδα «Θίσσος της Τρίτης», εργαστήριο μουσικής, πρόγραμμα λογοτεχνίας, πρόγραμμα κίνησης και έκφρασης

Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδιών (ΕΛΕΠΑΠ)

Υποστήριξη του «Προγράμματος Πρώιμης Παρέμβασης» που εφαρμόζει η ΕΛΕΠΑΠ σε παιδιά ηλικίας από 18 μηνών έως 6 ετών, τα οποία παρουσιάζουν κινητικές, αισθητηριακές και αναπτυξιακές διαταραχές.

Υποστήριξη ευπαθών κοινωνικά ομάδων

Το 2008, ο ΟΤΕ υπήρξε αρωγός των κοινωνικά ευπαθών ομάδων μέσω από τη στήριξη φορέων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων που δραστηριοποιούνται στην κατεύθυνση αυτή. Συγκεκριμένα, στο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας ενέταξε και υποστήριξε:

Φορέας	Μορφή Ενίσχυσης
Τράπεζα Τροφίμων Ίδρυμα για την καταπολέμηση της πείνας	Στήριξη του φιλανθρωπικού έργου του Ιδρύματος, για τρίτη συνεχή χρονιά, προς όφελος 2.735 ατόμων πολιτών
Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία	Υποστήριξη της δημιουργίας ειδικού κέντρου φροντίδας-αποθεραπείας ασθενών με καρκίνο
Γιατροί του Αιγαίου	Ενίσχυση, για τρίτη χρονιά, των ανθρωπιστικών αποστολών των γιατρών της ομάδας σε ακριτικά νησιά.
ΑΓΑΠΑΝ	Ενίσχυση του έργου του σωματίου για την παροχή ψυχολογικής, πνευματικής, κοινωνικής και νοσηλευτικής βοήθειας σε ασθενείς που πάσχουν από άνοια νόσο.
Δήμος Αθηναίων	Δωρεάν διάθεση συσκευών ΟΤΕ-Alert στο Δήμο Αθηναίων για την υλοποίηση του Προγράμματος «Βοήθεια στο σπίτι»

Επιπλέον, σε δώδεκα τηλεμαραθώνιους, που πραγματοποιήθηκαν με ειδική τιμολογιακή πολιτική,

μέσω της υπηρεσίας Tele voting-IN, για φιλανθρωπικούς σκοπούς, παραχωρήθηκε από τον ΟΤΕ χρηματικό ποσό ύψους 154.736 €

Υποστήριξη των νέων

Ο ΟΤΕ περιβάλλει με εμπιστοσύνη τους νέους ανθρώπους και υιοθετεί μια σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών για την αρωγή και την υποστήριξη τους. Στο πλαίσιο αυτό, το 2008:

- Παρέιχε τη δυνατότητα σε 431 φοιτητές να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους κάνοντας πρακτική άσκηση σε ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας, σε συνεργασία με την πανεπιστημιακή κοινότητα και δημόσιους φορείς (π.χ. σχολές του ΟΑΕΔ)
- Απασχόλησε περίπου 2.500 φοιτητές, με οκτάμηνη τριώρη απασχόληση, παρέχοντας οικονομική στήριξη στις σπουδές τους

Πίνακας 6.α

Υπηρεσιακή Λειτουργία	Αριθμός Φοιτητών
Γενική Δ/ση Περιφερειών	300
Γενική Δ/ση Εγχώριων Παρόχων	7
Γενική Δ/ση Εταιρικών & Επιχειρησιακών Πελατών	13
Γενική Δ/ση Οικιακών Πελατών	2106
Γενική Δ/ση Τεχνολογιών Πληροφορικής	8
Σύνολο	2434

- Από κοινού με την COSMOTE και τη ROMTELECOM, ο ΟΤΕ προσέφερε τρεις υποτροφίες σε ισάριθμους σπουδαστές από την Ελλάδα, την Αλβανία και τη Ρουμανία, για τη φοίτησή τους στο Κολλέγιο «Δημήτρης Περωτίτς», της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής, συνεισφέροντας στην επίτευξη των στόχων του Κολλεγίου για την ανάδειξη ηγετών σε μια βιώσιμη οικονομία στη νοτιοανατολική Ευρώπη
- Επιβράβευσε για δεύτερη συνεχή χρονιά δύο αριστούχους φοιτητές του Τμήματος Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοίκησης του Πανεπιστημίου Πειραιώς καθώς επίσης και τον πρωτεύοντα πτυχιούχο του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τηλεπικοινωνιών της Σχολής Θετικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, για το ακαδημαϊκό έτος 2007-2008

- Συνέκισε την προσφορά δωρεάν ευριζωνικών συνδέσεων σε αριστούχους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές, για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά μέσω της δράσης ΔΙΟΔΟΣ (Αναλυτικές πληροφορίες για την προσφορά του ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://diados.gsrt.gr> στην ενότητα «Προσφορές Παρόχων» και στο online κατάστημα του ΟΤΕ www.OTESHOP.gr)

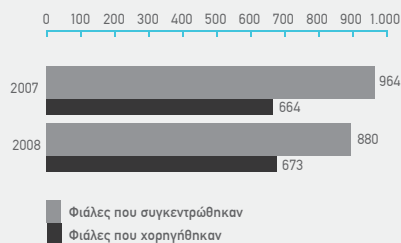
ΕΤΑΙΡΙΚΟΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ

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

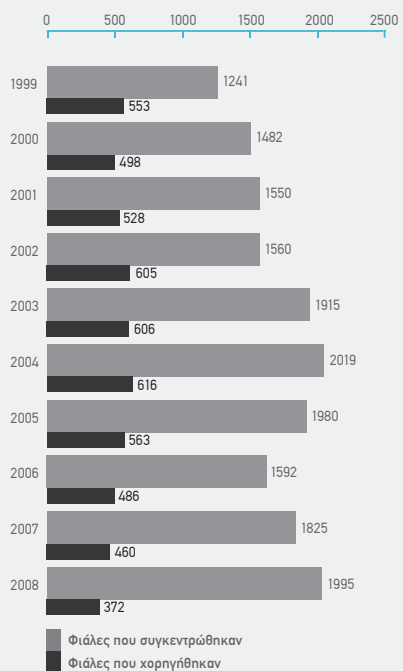
Αιμοδοσία

Η Εθελοντική Αιμοδοσία των εργαζομένων του ΟΤΕ, η οποία αποτελεί κορυφαία πράξη ανθρώπινης ευαισθησίας και αλληλεγγύης, παρουσίασε αύξηση προσφοράς το 2008. Συνολικά σε όλη τη χώρα, το 2008 συγκεντρώθηκαν, από τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, 2.875 μονάδες αίματος, εκ των οποίων οι 1.995 συγκεντρώθηκαν στην Αττική. Διατέθηκαν 1.045 μονάδες για την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, ενώ 1.830 μονάδες αίματος παρέμειναν στη διάθεση των Νοσοκομείων.

Πίνακας 6,β
Στατιστικός πίνακας αιμοδοσίας της τράπεζας αίματος ΟΤΕ στην περιφέρεια



Στατιστικός πίνακας αιμοδοσίας της τράπεζας αίματος του ΟΤΕ λεκανοπεδίου Αττικής



Αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών

Ο ΟΤΕ, επιθυμώντας να συμβάλει στην ανακούφιση των κατοίκων της Ηλείας και Αχαΐας που επλήγησαν από τον καταστροφικό σεισμό της 8ης Ιουνίου 2008, ανακοίνωσε μια σειρά από διευκολύνσεις (πχ μη χρέωση των παγίων τελών μέχρι το τέλος του 2008 για τις τηλεφωνικές συνδέσεις των πελατών που η κατοικία τους κατέρρευσε ή κρίθηκε ακατοίκητη, μη χρέωση τελών μεταφοράς για τις συνδέσεις που μεταφέρθηκαν, κλπ)

ΜΟΥΣΕΙΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΟΤΕ

Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ λειτουργεί από το 1990, με στόχο την έρευνα, μελέτη και τεκμηρίωση ιστορικών στοιχείων και δεδομένων που αφορούν στην ιστορία και εξέλιξη των τηλεπικοινωνιών από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα. Με τις καθημερινές ξεναγήσεις στους χώρους του, κυρίως σε τάξεις μαθητών, το Μουσείο λειτουργεί, συμπληρωματικά, ως πηγή άντλησης γνώσεων και πληροφοριών για τις τηλεπικοινωνίες, για κάθε βαθμίδα της εκπαίδευσης. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 2008 πάνω από 12.000 άτομα (ομαδικά και μεμονωμένα) επισκέφθηκαν τους χώρους του Μουσείου.

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

**Πανελλαδικές δράσεις, εθελοντικές πρωτοβουλίες.
Ένας στόχος... κοινωνική συνείδηση και προσφορά.**

Εργαζόμενοι του ΟΤΕ, εθελοντές – αιμοδότες.



Σπουδαστές του κολεγίου «Δημήτρης Περρωτής» της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής με υποτροφία από τον ΟΤΕ..



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Παράδοση εξοπλισμού στο πλαίσιο του προγράμματος επαναδιάθεσης Η/Υ και άλλου τεχνολογικού εξοπλισμού.



COSMOTE

Η σταθερά ανοδική πορεία του Ομίλου COSMOTE στη ΝΑ Ευρώπη, συνοδεύεται από μία ισχυρή παρουσία, ως υπεύθυνου κοινωνικού εταίρου. Η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί θεμελιώδη εταιρική αρχή που αγκαλιάζει το σύνολο της επιχειρηματικής λειτουργίας της COSMOTE και επηρεάζει τόσο τις κοινωνίες μέσα στις οποίες δραστηριοποιείται, όσο και τη συνολική οπτική, της ως προς το κοινωνικό και περιβαλλοντικό αποτύπωμά της.

Βασικοί άξονες του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE είναι:

- Η υπεύθυνη επιχειρηματική λειτουργία,
- Η κοινωνική υπευθυνότητα,
- Η περιβαλλοντική υπευθυνότητα

Πρόκειται για ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα, που έχει κερδίσει ήδη την αναγνώριση από το σύνολο των κοινωνικών εταίρων και περιγράφεται λεπτομερειακά στις ετήσιες αναφορές Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας.

Υπεύθυνη Επιχειρηματική Λειτουργία

Η υπεύθυνη διοίκηση, το καλό εργασιακό περιβάλλον και η ανάπτυξη και λειτουργία της αγοράς, αποτελούν τα συστατικά της Υπεύθυνης Επιχειρηματικής Λειτουργίας της εταιρείας.

Το 2008, η COSMOTE, ως η πρώτη ελληνική εταιρεία Κινητής Τηλεφωνίας που υπέγραψε το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού από παιδιά και εφήβους, ανέλαβε πρωτοβουλίες συστηματικής ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού. Ειδικότερα:

- Ανέπτυξε εξειδικευμένες υπηρεσίες Γονεϊκού Ελέγχου, τις οποίες διαθέτει δωρεάν στους πελάτες της, για τον έλεγχο της πρόσβασης των παιδιών σε υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες
- Ανέλαβε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο (Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την Ασφαλέστερη Χρήση του Διαδικτύου, «Εθνικός Κώδικας Δεοντολογίας»)
- Στήριξε, ως χορηγός, το έργο των εθνικών Κόμβων για την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
- Προέβη σε συστηματική εκστρατεία ενημέρωσης του κοινού για την ορθή χρήση του διαδικτύου και της κινητής τηλεφωνίας, διανέμοντας τρία ειδικά έντυπα (περισσότερα από 400.000 φυλλάδια σε 454 σημεία διανομής) με το μήνυμα: «όταν έχεις τη γνώση, έχεις

τον κόσμο στα χέρια σου»

- Σχεδίασε και υλοποίησε, για τέταρτη χρονιά, ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα συστηματικής και υπεύθυνης ενημέρωσης του κοινού, αναφορικά με τους σταθμούς βάσης και τη σωστή χρήση των κινητών τηλεφώνων

Επιπλέον, η COSMOTE, ως υπεύθυνος κοινωνικός εταίρος, μεριμνά για τις σχέσεις της με τους προμηθευτές, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της, την εφαρμογή και διάδοση των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας και υιοθετεί ανάλογα κριτήρια στη διαδικασία επιλογής των προμηθευτών της εφαρμόζοντας «Κώδικα Ηθικής Αγοράς».

Κοινωνική Υπευθυνότητα

Η COSMOTE, εφαρμόζει ένα πολυδιάστατο μοντέλο Εταιρικής Υπευθυνότητας, που έχει ως απώτερο σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας, σε συνδυασμό με την ευημερία όλων όσων επηρεάζονται από τις δραστηριότητές της, δίνοντας έμφαση:

- Στην προστασία και φροντίδα του παιδιού
- Στην ισοτιμία ευκαιριών στην εκπαίδευση και τις τεχνολογίες πληροφοριών
- Στην ισοτιμία πρόσβασης και την κοινωνική ένταξη ατόμων με ειδικές ανάγκες

Προστασία και φροντίδα του παιδιού

Με πρωτοβουλία της COSMOTE και την επιστημονική υποστήριξη του Εργαστηρίου Εργοφυσιολογίας – Εργομετρίας του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού Αθήνας, ξεκίνησε, το Νοέμβριο του 2006, το πρωτοποριακό Εργομετρικό Πρόγραμμα «Ελα στον Αθλητισμό», που μετρά και αξιολογεί τις αθλητικές ικανότητες παιδιών και εφήβων, με σκοπό να τους παροτρύνει να ανακαλύψουν το άθλημα που τους ταιριάζει, αλλά και να κάνουν τον αθλητισμό τρόπο ζωής. Τα δύο πρώτα έτη, το πρόγραμμα φιλοξενήθηκε από 20 δήμους της Αττικής, ενώ το 2008, επεκτάθηκε σε 14 επιπλέον δήμους, με τη συμμετοχή 3.142 παιδιών και εφήβων. Το εργομετρικό, πρόγραμμα το 2009 θα συνεχιστεί στην ελληνική περιφέρεια, και θα φιλοξενηθεί σε 10 Δήμους της Θεσσαλίας και της Στερεάς Ελλάδας.

Συνεχίζοντας έναν παραδοσιακό πλέον «θεσμό αγάπης», η COSMOTE διέθεσε για ένατη συνεχή χρονιά, ποσό ύψους 300.000 €, το οποίο συγκεντρώθηκε από τα Πρωτοχρονιάτικα SMS, σε κοινωφελείς οργανισμούς

για το παιδί (Ανοιχτή Αγκαλιά των Φύλων Κοινωνικής Παιδιατρικής, Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών, ΕΛΕΠΑΠ, Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια - Φλόγα, Φίλοι του Κέντρου Περιβαλτικής των Παιδιών "Ο ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ" Θεσσαλονίκης, Κέντρο Ειδικής Επαγγελματικής Αγωγής & Αποκατάστασης Ν. Πρέβεζας) Επιπλέον, για όγδοη συνεχή χρονιά, η COSMOTE προσέφερε το ποσό, που προορίζεται για τα επιχειρηματικά δώρα των Χριστουγέννων, στο Κέντρο Παιδιών με Ειδικές Ανάγκες Λέσβου «Η ΚΥΨΕΛΗ».

Ισότητα Ευκαιριών στην εκπαίδευση και στις τεχνολογίες πληροφοριών

Για έκτη χρονιά, η COSMOTE στηρίζει τους νέους της ευρύτερης ελληνικής περιφέρειας, μέσω του Προγράμματος Υποτροφιών που υλοποιεί. Το πρόγραμμα έχει ταξιδέψει σε 49 νομούς, ενώ έχουν απονεμηθεί συνολικά 71 υποτροφίες και 152 τιμητικές διακρίσεις σε πρωτοετείς φοιτητές της περιφέρειας, η αξία των οποίων υπερβαίνει το 1 εκατ. ευρώ.

Ισότητα πρόσβασης και κοινωνική ένταξη ΑμεΑ

Η COSMOTE, μεταξύ άλλων, προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης και ακοής και υποστηρίζει σημαντικά επιστημονικά ερευνητικά προγράμματα. Ειδικότερα, το πρόγραμμα «SmartEyes», το οποίο εκπνεύεται από το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης και απευθύνεται σε άτομα με προβλήματα όρασης, παρέχει λύσεις επικοινωνίας, ειδικά προσαρμοσμένες για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Το πρόγραμμα, το 2008, απέσπασε τις παρακάτω διακρίσεις:

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

Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα

Κύριος στόχος της COSMOTE, είναι η ελαστικοποίηση του περιβαλλοντικού της αντικτύπου, μέσω της υιοθέτησης

μετρήσιμων δεικτών αξιολόγησης και της λήψης περιβαλλοντικά υπεύθυνων αποφάσεων. Η COSMOTE, από το 2005, εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, πιστοποιημένο κατά το πρότυπο ISO 14001, το οποίο περιλαμβάνει διαφορετικούς άξονες δράσης, με στόχο τη διαρκή βελτιστοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών της εταιρείας, καθώς επίσης τη συστηματική μέτρηση, αξιολόγηση και διαχείριση των επιδράσεων της λειτουργίας της στο περιβάλλον. Το 2007, η εταιρεία επέκτεινε τη δράση του προγράμματος ανακύκλωσης, εκτός των καταστημάτων της και σε 422 καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ, σε όλη την Ελλάδα, εγκαθιστώντας σημεία συλλογής κινητών αξεσουάρ, μπαταριών και μελανοδοχείων. Το 2008, 73,80 τόνοι αποβλήτων συγκεντρώθηκαν στα κτίρια της COSMOTE, στα αποκλειστικά καταστήματά της αλλά και στα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ, σε όλη την Ελλάδα.

Πίνακας ενδεικτικών προγραμμάτων:

Περιβαλλοντικό Πρόγραμμα	Στόχος 2008	Αποτέλεσμα 2008
1. Συσσωρευτές Ανακύκλωση Συσσωρευτών Σταθμών Βάσης Συλλέγονται από εξειδικευμένα συνεργεία και μεταφέρονται σε πιστοποιημένες εγκαταστάσεις, προκειμένου να ανακυκλωθούν.	100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών να οδηγείται προς εναλλακτική διαχείριση	100% 93,5 ton
2. Λιπαντικά. Αποκομιδή Α.Λ.Ε. (Αποβλήτων Λιπαντικών Ελαίων) Εγκατάσταση κάδων για την συλλογή των αναλώσιμων, από τις συντηρήσεις των γεννητριών (λάδια, φίλτρα, ιμάντες, κλπ). Τα Α.Λ.Ε. οδηγούνται προς ανακύκλωση.	100% των Α.Λ.Ε. που προκύπτουν από τη συντήρηση των Η/Ζ των Σ/Β να οδηγούνται προς εναλλακτική διαχείριση	100% 20.343 lt

3. Πετρέλαιο Μείωση κατανάλωσης πετρελαίου στους Σ/Β σε ετήσια βάση	Μείωση κατά 5%	Μείωση 15,28%	9. Μελανοδοχεία Γέμισμα και επαναχρησιμοποίηση μελανοδοχείων και ανακύκλωση των αποσυρόμενων	1. 30% εν χρήση μελανοδοχείων είναι ανακυκλωμένα 2. 100% όσων δεν είναι δυνατό να επαναχρησιμοποιηθούν προς εναλλακτική διαχείριση	1. 40,2% 2. 100%
4. ΑΗΗΕ (Απόβλητα Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού) – Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός Αποσυρόμενος τηλ/κός εξοπλισμός που οδηγείται προς εναλλακτική διαχείριση	100% του αποσυρόμενου τηλ/κου εξοπλισμού να οδηγείται προς εναλλακτική διαχείριση	100% 15,2 ton	10. Ραδιοκύμματα Μετρήσεις επιπέδου εκπομπής Η/Μ ακτινοβολίας	Αύξηση κατά 50 σημεία	49 σταθμοί μέτρησης
5. ΑΗΗΕ & μπαταρίες κινητών Συλλογή συσκευών κινητής τηλεφωνίας και αξεσουάρ	10 kgf ΑΗΗΕ/σημείο συλλογής/έτος	20,6kgf	11. Νερό Μέτρηση και μείωση χρήσης	Μείωση κατανάλωσης κατά 1%	Αύξηση 35,8%
6. ΑΗΗΕ hardware (π.ε. εκτυπωτές, πάγια εξοπλισμός, λευκές συσκευές, κλπ) Ανακύκλωση αποσυρόμενου Hardware	100% του αποσυρόμενου hardware να οδηγείται προς εναλλακτική διαχείριση	100% 2,54 ton			
7. Χαρτί Παρακολούθηση της ποσότητας του φωτοτυπικού χαρτιού που αγοράζεται και αυτού που ανακυκλώνεται	1. Μείωση 5% του καταναλισκόμενου φωτοτυπικού χαρτιού ετησίως (kgf) 2. Αύξηση κατά 10% της ποσότητας χαρτιού που ανακυκλώνεται/εργαζόμενο/έτος	1. Αύξηση καταναλισκόμενου χαρτιού κατά 31% 2. Αύξηση χαρτιού που ανακυκλώνεται κατά 13,8%.			
8. Ρεύμα Μέτρηση κατανάλωσης ρεύματος στα 5 κύρια γραφεία της εταιρείας και στα καταστήματα	Μείωση κατανάλωσης ρεύματος κατά 5%	12, 39%			

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

OTEplus

Η OTEplus, στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της δημιουργίας κινήτρων για την τόνωση της επιχειρηματικότητας, υποστηρίζει κορηγικά σειρά σχετικών εκδηλώσεων ενώ παράλληλα, ενισχύει το έργο ιδρυμάτων για παιδιά με ειδικές ανάγκες, πανελλαδικά.

Ενδεικτικά αναφέρονται κάποιες από τις πιο σημαντικές συμμετοχές της εταιρείας, κατά τη διάρκεια του 2008:

Φορέας	Συμμετοχή
Βραβεία Επιχειρηματικότητας «ΚΟΥΡΟΣ 2008»	Χρυσός Χορηγός
Διεθνές Συνέδριο «CEO SUMMIT», με θέμα "Η Ηγεσία"	Χορηγική Υποστήριξη
Χριστουγεννιάτικη εορτή του ιδρύματος ΕΛΕΠΑΠ	Σχεδιασμός, οργάνωση και χρηματοδότηση

OTEAcademy

Η OTEAcademy, παράλληλα με το εκπαιδευτικό της έργο απέναντι στο ανθρώπινο δυναμικό τόσο του Ομίλου όσο και της ευρύτερης αγοράς, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες οι οποίες προωθούν και υποστηρίζουν τις ίσες ευκαιρίες, τη δια βίου μάθηση, το σύγχρονο του ανθρώπινου δυναμικού με τις τρέχουσες κοινωνικές, τεχνολογικές και επιχειρηματικές εξελίξεις.

Στο πλαίσιο αυτό η OTEAcademy:

- Παρέχει ειδικές προσφορές για τη συμμετοχή των εργαζομένων του Ομίλου OTE και των οικογενειών τους, σε εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία αποτελούν εργαλεία για την προώθηση και τη διάδοση των νέων τεχνολογιών
- Συμμετέχει και υποστηρίζει διοργανώσεις με θέματα που αφορούν στην επιχειρηματικότητα των νέων, την ανταγωνιστικότητα, τη διάδοση των νέων τεχνολογιών, τις νέες τάσεις σε θέματα διοίκησης επιχειρήσεων κ.α.
- Διοργανώνει ενημερωτικές συναντήσεις/ημερίδες για ομάδες εργαζομένων του ομίλου OTE, σε διαφορετικά θεματικά αντικείμενα

Το 2008, η OTEAcademy υποστήριξε δυναμικά πρωτοβουλίες που ενισχύουν τη νεανική επιχειρηματικότητα και συμβάλλουν στη διάδοση της γνώσης στο νεανικό κοινό:

- Με τη συμμετοχή στη διοργάνωση του προγράμματος «Στη σκιά ενός στελέχους – Γίνε κι εσύ στέλεχος για μια μέρα», από το Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (ΣΕΝ). Στο πλαίσιο αυτής της πρωτοβουλίας, μαθητές ήρθαν σε επαφή με στελέχη της εταιρείας, στην καθημερινή εκτέλεση των καθηκόντων και των εργασιών τους, προκειμένου να αποκομίσουν πρακτικές γνώσεις στη μετέπειτα επιλογή της επαγγελματικής σταδιοδρομίας τους.
- Με τη συμμετοχή στελεχών της σε ενημερωτικά προγράμματα, όπου μέσω της διδασκαλίας τους σε σχολεία φέρνουν τους μαθητές σε επαφή με τις βασικές αρχές της επιχειρηματικότητας και της σύγχρονης αγοράς εργασίας, σε συνεργασία με το Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (ΣΕΝ)
- Με την υποστήριξη του «Παγκόσμιου Διαγωνισμού Επιχειρηματικής Στρατηγικής», ο οποίος αποτελεί συνδυασμό επιχειρηματικότητας και ψυχαγωγίας, παρέχοντας την ευκαιρία σε νέους ανθρώπους να διοικήσουν τις «δικές» τους επιχειρήσεις και να έρθουν σε επαφή με την επιχειρηματική πραγματικότητα.

ROMTELECOM

Οι δράσεις που αναπτύχθηκαν από τη Romtelecom, στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας, αφορούσαν για το 2008 τους παρακάτω άξονες:

- Προστασία των παιδιών
- Αθλητισμός
- Προστασία του περιβάλλοντος
- Αξίες και κοινωνικοί σκοποί

Προστασία των παιδιών

- Η Romtelecom συνεργάζεται, από το 2000 με την Ένωση «Child Helpline Association», η οποία δημιουργήθηκε για να υποστηρίξει οικογένειες και παιδιά που βρίσκονται σε κρίσιμη κατάσταση. Η γραμμή είναι δωρεάν και παρέχει πληροφορίες και συμβουλές, καθώς επίσης και οικονομική και υλική υποστήριξη. Το 2008, πραγματοποιήθηκαν περίπου 1,5 εκατ. κλήσεις που αφορούσαν περιστατικά κακοποίησης παιδιών, ενώ περισσότερες από 600 πραγματικές περιπτώσεις κακοποίησης επιλύθηκαν, μέσω της γραμμής.
- Στο πλαίσιο της μακράς συνεργασίας της Romtelecom με το «Healthy Children Foundation», συνεχίστηκε η εκστρατεία της εταιρείας για τις εγκύους και τα νεογέννητα παιδιά τους που πάσχουν από διάφορες εκ γενετής αναπηρίες
- Η Romtelecom ενίσχυσε οικονομικά, από κοινού με το δημοφιλέστερο κρατικό τηλεοπτικό κανάλι, ProTV, δύο περιπτώσεις παιδιών σε δύσκολη κατάσταση, μέσω ενός φιλανθρωπικού τηλεοπτικού αφιερώματος
- Σε συνεργασία με την Ένωση Προστασίας Καταναλωτών της Ρουμανίας, μέσω του προγράμματος “Safer Internet” και τον ιστότοπο www.internetsigur.ro πληροφόρησε γονείς και δασκάλους για τους κινδύνους που συνδέονται με τη χρήση του Διαδικτύου. Στον ιστότοπο υπάρχουν ειδικά τμήματα για όλες τις κατηγορίες των επισκεπτών, ενώ συμπεριλαμβάνεται ένας οδηγός εκπαίδευσης των παιδιών στην προσεκτική χρήση του Διαδικτύου και σχετικά μαθήματα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους δασκάλους στα σχολεία.

Αθλητισμός

Στο πλαίσιο της προβολής της μακράς υποστήριξης της ρουμανικής Ολυμπιακής Επιτροπής, η Romtelecom ανέπτυξε το πρόγραμμα «Ολυμπιακοί Αγώνες Πεκίνου 2008» από κοινού με τη Hotnews. Στη σχετική διαδραστική πύλη φιλοξενήθηκε μια εκστρατεία ενημέρωσης για τη δέμευση της Romtelecom προς τις ρουμανικές αξίες, τη συμμετοχή της ρουμανικής ομάδας καθώς και ένα ειδικό αρχείο φωτογραφιών δίσταμων Ρουμάνων Ολυμπιακών αθλητών.

Προστασία του Περιβάλλοντος

Η Romtelecom, το 2008 υποστήριξε τα προγράμματα «Υιοθετήστε ένα ποτάμι» και «Θέλουμε μια πιο καθαρή Ρουμανία».

- Το Πρόγραμμα «Υιοθετήστε ένα ποτάμι» αναπτύχθηκε και εφαρμόστηκε σε συνεργασία με την «Ένωση για τη Διάσωση του Δέλτα του Δούναβη» (Save the Danube and Delta Association) και υποστηρίχτηκε από την Εθνική Διοίκηση Ρουμανικών Υδάτων. Η επιλογή του Προγράμματος έγινε από τους εργαζόμενους, της εταιρείας μέσω από μια σειρά Προγραμμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και περιελάμβανε δράσεις καθαριότητας στον ποταμό Olt. Κατά τη διάρκεια του Προγράμματος συλλέχθηκαν περισσότεροι από 25 τόνοι σκουπιδιών
- Το Πρόγραμμα «Θέλουμε μια πιο καθαρή Ρουμανία» συνεχίζει μια μακρά παράδοση υποστήριξης οικολογικών προγραμμάτων, μέσω των οποίων η εταιρεία συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος αφιπνίζοντας την προσοχή των πολιτών.
- Διοργάνωσε διαγωνισμό για τους εργαζόμενους της Romtelecom, όπου βραβεύθηκαν οι καλύτερες φωτογραφίες από τις παραπάνω δράσεις και δημιουργήθηκε ένα επιμορφωτικό φυλλάδιο με πρακτικές συμβουλές και πληροφορίες.

Αξίες και Κοινωνικοί Σκοποί

- Το 2008, η Romtelecom υποστήριξε, για 9η χρονιά, το “Romanian Press Club Gala”, μια από τις σημαντικότερες εκδηλώσεις στο χώρο των μέσων ενημέρωσης, που διοργανώνεται από την Ένωση Δημοσιογράφων Ρουμανίας (Romanian Press Club), για τη βράβευση των καλύτερων δημοσιογράφων της χρονιάς.
- Συνέχισε την υποστήριξη της στο Πρόγραμμα Διάγνωσης και Πρόληψης του Καρκίνου του Μαστού. Περισσότερες από 2000 γυναίκες, από 10 πόλεις της Ρουμανίας ωφελήθηκαν από τις δωρεάν εξετάσεις για Καρκίνο Μαστού και Τραχήλου Μήτρας
- Το Δεκέμβριο του 2008, η Romtelecom ξεκίνησε εκστρατεία εναντίον του στρες. Με σύνθημα «Απαγορεύεται το στρες», μια ομάδα «αντί-στρες» επιχειρήσει να προσφέρει στιγμές χαλάρωσης στους βιαστικούς και αγχωμένους περαστικούς στην πόλη του Βουκουρεστίου. Περισσότεροι από 20.000 πολίτες, επισκέφθηκαν κατά τη διάρκεια ενός περίπου μήνα, το σχετικό ιστότοπο www.antistresu.ro.

Ξεχωριστές θυγατρικές εταιρείες.

Πολλαπλά προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας.

Ένας στόχος... ο καθένας ξεχωριστά και όλοι μαζί να κάνουμε τη διαφορά.

Εθελοντές, στο πρόγραμμα ανασάωσης της COSMOTE.



Εθελοντές – εργαζόμενοι της εταιρείας Romtelecom, στο Πλαίσιο του προγράμματος «Υιοθετήστε ένα ποτάμι», στις όχθες του ποταμού Olt, Ρουμανία.



ΠΙΝΑΚΕΣ

Εξωτερική άποψη του περιπέτρου του Ομίλου Εταιριών του ΟΤΕ στην 73η ΔΕΘ.



UN Global Compact

Οι 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος και της αντιμετώπισης της διαφθοράς βασίζονται στα εξής:
στην Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, στη Διακήρυξη για τις Βασικές Αρχές και τα Δικαιώματα στην Εργασία του Διεθνούς Γραφείου Εργασίας, στη Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη, στη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών ενάντια στη Διαφθορά.

Ειδικότερα:

Αρχές	Εφαρμογή στον ΟΤΕ	Σελίδες
1. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Ο ΟΤΕ έχει θέσει ως προτεραιότητα, στα πλαίσια της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει, την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των εργαζομένων του. Στον ΟΤΕ προστατεύονται οι εργασιακές σχέσεις, ενώ στον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ) απαιτούνται εγγράφως η προστασία των εργασιακών δικαιωμάτων.	65: Σχέση ευθύνης... με τους εργαζόμενους 68: Ισότητα ευκαιριών - Προσλήψεις
2. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Με το Νέο Κανονισμό Προμηθειών, έχουν ενταχθεί οι ελεγκτικοί μηχανισμοί για τους προμηθευτές του ΟΤΕ και την εφοδιαστική αλυσίδα.	52: Νέες Διαδικασίες Προμηθειών
3. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσαρμόζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης	Οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε οργανωμένα σωματεία και συνδικαλιστικούς φορείς.	33: Συνδικαλιστικοί φορείς - Εκλεγμένοι αντιπρόσωποι 65: Υπογραφή ΕΣΣΕ 2008-2009
4. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσαρμόζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	Ο ΟΤΕ με τον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ) διασφαλίζει την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	68: Ισότητα ευκαιριών - Προσλήψεις
5. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσαρμόζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας	Ο ΟΤΕ με τον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ) διασφαλίζει την εξάλειψη κάθε μορφής παιδικής εργασίας. Επίσης, στο Νέο Κανονισμό Προμηθειών προβλέπονται ελεγκτικοί μηχανισμοί και για τους προμηθευτές του ΟΤΕ σε θέματα παιδικής εργασίας.	68: Ισότητα ευκαιριών - Προσλήψεις 52: Νέες Διαδικασίες Προμηθειών
6. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσαρμόζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.	Στον ΟΤΕ εφαρμόζεται πολιτική ισότητας ευκαιριών και διαφάνειας στα συστήματα αξιολόγησης των εργαζομένων.	68: Ισότητα ευκαιριών - Προσλήψεις 69: Συστήματα αξιολόγησης εργαζομένων

7. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	Ο ΟΤΕ ακολουθεί προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις, υιοθετώντας πρωτοβουλίες για την καταγραφή και μείωση του περιβαλλοντικού του αντίκτυπου.	83-86: Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον
8. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	Ο ΟΤΕ καταγράφει το Περιβαλλοντικό του Αποτύπωμα και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την εξοικονόμηση ενέργειας και τη μείωση των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα CO2	83-90: Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον
9. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον	Ο ΟΤΕ προωθεί τη χρήση ανεμογεννητριών και φωτοβολταϊκών συστημάτων	86: Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
10. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθοράς.	Η Εταιρική Διακυβέρνηση του ΟΤΕ περιλαμβάνει ειδικούς ελεγκτικούς μηχανισμούς για την πρόληψη της διαφθοράς και της δωροδοκίας.	14-15: Εταιρική Διακυβέρνηση

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008

Εταιρικό Προφίλ	Αναφέρεται στην ενότητα	Σελίδες
1.1 Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τις στρατηγικές προτεραιότητες, τα σημαντικά επιτεύγματα, τους μελλοντικούς στόχους κ.λπ.	Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντα Συμβούλου Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας, Αποτελέσματα, Δεσμεύσεις	5 28-30
1.2 Περιγραφή των σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών	Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχειρηματική στρατηγική Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας, Αποτελέσματα, Δεσμεύσεις	25-27 28-30
2. Οργανωτικό Προφίλ		
2.1 Επωνυμία του οργανισμού.	ΟΤΕ	11
2.2 Κύριες μάρκες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες	ΟΤΕ	11
2.3 Λειτουργική δομή του οργανισμού.	ΟΤΕ και Όμιλος ΟΤΕ http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage/OTE_ANNUAL_FINANCIAL_REPORT_31122008_ENGLISH.pdf	11-12 website
2.4 Τοποθεσία της έδρας του οργανισμού.	ΟΤΕ	11
2.5 Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός και τα ονόματα των χωρών που είτε διαθέτουν σημαντικές εγκαταστάσεις είτε είναι σχετικές με τα ζητήματα βιωσιμότητας που καλύπτονται στον απολογισμό.	ΟΤΕ	11
2.6 Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	Ιδιοκτησιακό καθεστώς ΟΤΕ και Μετοχική σύνθεση του ΟΤΕ	11
2.7 Αγορές που εξυπηρετούνται (συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης σε γεωγραφικό επίπεδο, των κλάδων που εξυπηρετούνται και των τύπων πελατών /δικαιούχων)	ΟΤΕ και Όμιλος ΟΤΕ	11-12
2.8 Μεγέθη του οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό	ΟΤΕ – Πίνακας 1.α	11
2.9 Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού όσον αφορά το μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία, όπως:	ΟΤΕ – Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις του Ομίλου ΟΤΕ το 2008	12
2.10 Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	Βραβεία Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2008 Βραβεία Αγοράς για το 2008	27 55

Εταιρικό Προφίλ	Αναφέρεται στην ενότητα	Σελίδες
3. Παράμετροι απολογισμού	Σχετικά με τον απολογισμό	3
3.1 Περίοδος απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες.	Σχετικά με τον απολογισμό	3
3.2 Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προγενέστερου απολογισμού	Σχετικά με τον απολογισμό	3
3.3 Κύκλος απολογισμού.	Σχετικά με τον απολογισμό	3
3.4 Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	Σχετικά με τον απολογισμό	3
3.5 Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού, περιλαμβανομένου:	Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική	13
Του καθορισμού της ουσιαστικότητας της ιεράρχησης των θεμάτων που περιλαμβάνει ο απολογισμός και	Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική	25-34
Του προσδιορισμού των συμμετόχων που ο οργανισμός αναμένει ότι θα χρησιμοποιήσουν τον απολογισμό.	Σχετικά με τον απολογισμό	3
3.6 Όρια απολογισμού	Σχετικά με τον απολογισμό	3
3.7 Αναφέρετε τυχόν συγκεκριμένους περιορισμούς ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού		
3.8 Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις θυγατρικές.	Σχετικά με τον απολογισμό	3
3.9 Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς, συμπεριλαμβανομένων των υποθέσεων και των τεχνικών εκτιμήσεων που εφαρμόζονται στην κατάρτιση των Δεικτών και των υπόλοιπων πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον απολογισμό.	Σχετικά με τον απολογισμό	3
3.10 Παραοχή εξήγησης για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερους απολογισμούς και τους λόγους για αυτή την αναθεώρηση (π.χ. συγχωνεύσεις/εξαγορές, αλλαγή ετών/περιόδων βάσης, φύση του οργανισμού, μέθοδοι εκτίμησης).	Δεν ισχύουν οι αναθεωρήσεις δεδομένων OTE – Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις του Ομίλου OTE το 2008	- 12
3.11 Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους απολογισμών, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον	83-89

3.12 Ένας πίνακας που προσδιορίζει τη θέση των Τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό.	Δείκτης GRI	131-139
3.13 Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού.	Σχετικά με τον απολογισμό	3
4. Διακυβέρνηση		
4.1 Δομή εταιρικής διακυβέρνησης του οργανισμού.	OTE – Εταιρική διακυβέρνηση http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage	14-15 website
4.2 Υποδειξτε εάν ο Πρόεδρος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης είναι επίσης ανώτατο στέλεχος (και, εάν συμβαίνει αυτό, υποδειξτε το ρόλο του στη διοίκηση του οργανισμού και τους λόγους για αυτή τη ρύθμιση).	OTE – Εταιρική διακυβέρνηση http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage	14-15 website
4.3 Για τους οργανισμούς που διαθέτουν ενιαία δομή Διοικητικού Συμβουλίου, δηλώστε τον αριθμό των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης, τα οποία είναι ανεξάρτητα και/ή μη εκτελεστικά μέλη.	OTE – Εταιρική διακυβέρνηση http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage	14-15 website
4.4 Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται από τους μετόχους και τους εργαζομένους για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης.	OTE – Εταιρική διακυβέρνηση http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage	14-15 website
4.5 Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών του ανώτερου φορέα διακυβέρνησης, των γενικών διευθυντών και των ανώτατων στελεχών	OTE – Εταιρική διακυβέρνηση http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage	14-15 website
4.6 Διαδικασίες που εφαρμόζονται από τον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων.	OTE – Εταιρική διακυβέρνηση http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage	14-15 website
4.7 Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης για την καθοδήγηση της στρατηγικής του οργανισμού σε οικονομικά, περιβαλλοντικά, και κοινωνικά θέματα.	OTE – Εταιρική διακυβέρνηση http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage	14-15 website
4.8 Διπλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, οι οποίοι σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο υλοποίησής τους.	Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική OTE – Εταιρική διακυβέρνηση Κώδικας Δεοντολογίας Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	13 14-15 27
4.9 Διαδικασίες που εφαρμόζει ο ανώτατος φορέας διακυβέρνησης για την παρακολούθηση της ικανότητας του οργανισμού να αναγνωρίζει	Πολιτική προμηθειών http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage	52 website

και να διακεριζονται τα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κινδύνων και ευκαιριών και προσήλωσής ή συμμόρφωσης με τα διεθνή πρότυπα, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές.	OTE – Εταιρική διακυβέρνηση/Διαδικασίες ελέγχου και Πολιτική παραπόνων Πιστοποιήσεις και Συμμετοχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	14-15 25, 27 27
4.10 Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	Εταιρική Διακυβέρνηση http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTERMainPage	14-15 website
4.11 Εξηγήσεις σχετικά με το εάν και το πώς ο οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή πρόληψης.	Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική	25-26
4.12 Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο οργανισμός.	Πιστοποιήσεις και Συμμετοχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Πρότυπα ISO	25-27 29
4.13 Η ιδιότητα μέλους σε σωματεία (όπως τα κλαδικά σωματεία) και/ή σε διεθνείς/εθνικές οργανώσεις πρόσπισης δικαιωμάτων	Αγορά – Συμμετοχές σε Ενώσεις - Forum	54
4.14 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών, που συνεργάζονται με τον οργανισμό.	Ενδιαφερόμενα μέρη	31-34
4.15 Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών.	Ενδιαφερόμενα μέρη	31-34
4.16 Προσεγγίσεις για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, συμπεριλαμβανομένης της συχνότητας της συμμετοχής με βάση τον τύπο και την ομάδα ενδιαφερόμενων μερών.	Ενδιαφερόμενα μέρη	31-34
4.17 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή και το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη.	Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική Ενδιαφερόμενα μέρη	25-26 31-34
Δείκτες Επίδοσης		
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ		
Γνωστοποίηση της προσέγγισης διοίκησης	Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	13 25-26 28-30 27

	Προτεραιότητες σε σχέση με την αγορά	43
EC1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται, μπερλιμανομένων των εσόδων, του κόστους λειτουργίας, των αμοιβών των εργαζομένων, των δωρεών και άλλων επενδύσεων σε επίπεδο κοινότητας, παρακρατηθέντων κερδών και πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίου και κρατικούς φορείς.	OTE - Πίνακες 1,α και 3,α	11, 43
EC3 Κάλυψη των υποχρεώσεων του οργανισμού, σύμφωνα με το πρόγραμμα καθορισμένων παροχών.	Εργαζόμενοι - Παροχές	69
EC8 Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές.	Αγορά: Νέες τεχνολογίες & υπηρεσίες ευρυζωνικότητας	44-45
EC9 Κατανόηση και περιγραφή των σημαντικών έμμεσων οικονομικών επιδράσεων, συμπεριλαμβανομένης της έκτασης των επιδράσεων.	Αγορά: Νέες τεχνολογίες & υπηρεσίες ευρυζωνικότητας	44-45
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ		
Γνωστοποίηση της προσέγγισης διοίκησης	Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	13 25-26 28-30 27
EN2 Ποσοστά χρησιμοποιούμενων υλικών που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών.	Προτεραιότητες σε σχέση με το περιβάλλον	83
EN3 Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Περιβάλλον: Διαχείριση αποβλήτων και ανακύκλωση	88-89
EN5 Ενέργεια που εξοικονομείται χάρη στη διατήρηση και τις βελτιώσεις στην αποδοτικότητα.	Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	84-85
EN6 Πρωτοβουλίες για την παροχή προϊόντων που χρησιμοποιούν αποδοτικά την ενέργεια ή βασίζονται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.	Περιβάλλον: Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής	86-87
EN8 Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή.	Περιβάλλον: Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής	86-87 (μερικώς)
EN16 Συνολικές και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	84-85
EN18 Πρωτοβουλίες για τη μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου.	Περιβάλλον: Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου, Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής	84-85, 87
EN22 Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης.	Περιβάλλον: Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής	86-87

EN23 Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Περιβάλλον: Διαχείριση αποβλήτων και ανακύκλωση	88-89
EN24 Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργασμένων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα σύμφωνα με τη Σύμβαση της Βασιλείας.	Περιβάλλον: Διαχείριση αποβλήτων	88-89
EN28 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Περιβάλλον: Διαχείριση αποβλήτων	88-89
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ – ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ		
Γνωστοποίηση της προσέγγισης διοίκησης	Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική	13
	Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική	25-26
	Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	27
	Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις	28-30
	Εργαζόμενοι: Προτεραιότητες	65
LA1 Συνολικό εργατικό δυναμικό με βάση τον τύπο απασχόλησης, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή.	Εργαζόμενοι	65-70
LA2 Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης προσωπικού, με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή.	Εργαζόμενοι	65-70
LA3 Παροχές που προσφέρονται από μεγάλες επιχειρήσεις στους εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης, οι οποίες δεν ισχύουν για τους εποχικούς εργαζόμενους ή τους εργαζόμενους μερικής απασχόλησης.	Εργαζόμενοι	68
LA4 Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις	Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες	68
LA6 Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας, οι οποίες συμβάλλουν στον έλεγχο και στην παροχή συμβουλών σχετικά με τα προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.	Εργαζόμενοι: Υγεία και ασφάλεια	66-67
LA7 Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειες ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και συνολικός αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή	Εργαζόμενοι: Υγεία και ασφάλεια	66-67
LA9 Θέματα υγιεινής και ασφάλειας	Εργαζόμενοι: Εκπαιδευτικά Προγράμματα	69

που καλύπτονται στις επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά συνδικάτα.		
LA10 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος /εργαζόμενο, με βάση την κατηγορία εργαζομένων	Εργαζόμενοι: Εκπαιδευτικά Προγράμματα	69
LA11 Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση, που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχόληση των εργαζομένων και συμβάλλουν στη διαχείριση της ολοκλήρωσης της σταδιοδρομίας τους.	Εργαζόμενοι: Εκπαιδευτικά Προγράμματα	69
LA12 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας.	Εργαζόμενοι: Σύστημα Αξιολόγησης	69
LA13 Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία, σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, το εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης.	Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες	68
LA14 Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων.	Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες	68
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ – ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ		
Γνωστοποίηση της προσέγγισης διοίκησης	Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική	13
	Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική	25-26
	Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	28-30
	Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις	27
	Εργαζόμενοι: Προτεραιότητες	65
HR4 Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και μέτρα που λήφθηκαν.	Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες	68
HR5 Δραστηριότητες κατά τις οποίες θεωρείται ότι το δικαίωμα στην ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικής διαπραγμάτευσης ενδοχομένως να αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την υποστήριξη αυτών των δικαιωμάτων.	Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες	68
HR6 Δραστηριότητες που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παιδικής εργασίας και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της παιδικής εργασίας.	Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες	68
HR7 Δραστηριότητες που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας.	Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες	68

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ - ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Γνωστοποίηση της προσέγγισης διοίκησης	Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική	13
	Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική	25-26
	Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	27
	Κοινωνία: Προτεραιότητες	101
S01 Η φύση, το πεδίο εφαρμογής και η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων και των πρακτικών που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις των οργανισμών στις κοινότητες.	Κοινωνία: Υποστήριξη παιδιών, ευπαθών κοινωνικών ομάδων και νέων, εταιρικός εθελοντισμός, καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, προγράμματα πολιτιστικής κληρονομιάς	102-103
S03 Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς.	Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχειρηματικά Στρατηγική	25-26
		28-30
S04 Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.	Εταιρική Διακυβέρνηση	14-15
	Διαδικασίες ελέγχου και Πολιτική μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων	15
S05 Οι θέσεις της δημόσιας πολιτικής και η συμμετοχή στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι).	Συμμετοχές Εταιρικής Υπευθυνότητας	27
	Αγορά: Ερευνητικά προγράμματα και συνεδρία.	54
S07 Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, αποφυγή δημιουργίας τρασά και απαγόρευση μονοπωλιακών πρακτικών, και η έκβασή τους.	Αγορά: Ρυθμιστικά θέματα	53
		53
S08 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Αγορά: Ρυθμιστικά θέματα	53
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ – ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Γνωστοποίηση της προσέγγισης διοίκησης	Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική	13
	Εταιρική Υπευθυνότητα και επιχειρηματική στρατηγική	25-26
	Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας	27
	Προτεραιότητες σε σχέση με την αγορά	43

PR2 Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και προαιρετικοί κώδικες που διέπουν τις επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια, με βάση τον τύπο της έκβασης.	Αγορά: Υπευθυνότητα για τα προϊόντα	51
	Ασφάλεια πληροφοριών και εμπιστευτικότητα επικοινωνίας	51
PR5 Πρακτικές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των ερευνών, βάσει των οποίων υπολογίζεται η ικανοποίηση των πελατών.	Αγορά: Εξυπηρέτηση Πελατών	48-51
PR9 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων που επιβλήθηκαν για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς αναφορικά με την παροχή και τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	Αγορά: Υπευθυνότητα για τα προϊόντα	51

OTE A.E.
Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας

Υπεύθυνη έκδοσης
Ντέπη Τζιμέα
Δ/ντρια Εταιρικής
Επικοινωνίας

Συντονισμός, σχεδιασμός,
σύνταξη & επιμέλεια ύλης
Κική Ζαννιά
Κατερίνα Περίση
Άνα Δόγα
Λίνα Μαγγίνα

Εικαστική επιμέλεια
Μαρίνα Καταροπούλου
Άνα Κυριαζή
Μιτσούκο Σκουρτέλη
Δήμητρα Τσουκαλά

Υποστήριξη έκδοσης
Γιάννης Κάντζαρης
Κατερίνα Περίση
Λίνα Μαγγίνα
Άνα Δόγα

Παραγωγή έκδοσης
Μπάξας Α.Ε., Γραφικές Τέχνες

Καλλιτεχνική επιμέλεια
mhp

Συνεργάστηκαν
Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας

Αγγελική Βανδώρου
Ιωάννα Γιαλεδάκη
Θανάσης Ζεκεντές
Κωσταντίνος Κανακάρης
Νίκος Καράμπαμπας
Πάλλυ Κατσούλη
Ειρήνη Καφάτου
Ντάρια Κοζάνογλου
Κλεοπάτρα Καστέλλη
Νατάσσα Λιανοπούλου
Κωνσταντίνα Λιαπίκου
Χαρούλα Μανουσάκη
Νεκτάριος Μπαζιώτης
Νταίζη Κομνηνού
Μαρίσα Ξηντάρα
Τένια Πετρίκωρη
Νέλλη Σιλαϊδή
Ειρήνη Σταφυλίδου
Εύη Πανατζοπούλου
Σταυρούλα Σιμυρή
Κωνσταντίνος Σπηλιόπουλος
Σάββας Σταυρόπουλος
Νάντια Τράτα
Ελπίδα Τροϊζή
Θανάσης Τσουλουφάς
Νάντια Τσώκου
Μπόμπης Χατζηπέτρος
Χρυσούλα Ψαραδάκη

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Κηφισίας 99,
151 24 Μαρούσι
www.ote.gr